



JENNI-MARI RÄSÄNEN

Tietotekniikkaan pohjautuva
asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä

Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus



AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Esitetään Tampereen yliopiston
yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikön johtokunnan suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston Linna-rakennuksen
Väinö Linna -salissa, Kalevantie 5, Tampere,
17. päivänä toukokuuta 2014 klo 12.

TAMPEREEN YLIOPISTO

JENNI-MARI RÄSÄNEN

Tietotekniikkaan pohjautuva
asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä

Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus

English abstract

Acta Universitatis Tamperensis 1932
Tampere University Press
Tampere 2014

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Copyright ©2014 Tampere University Press ja tekijä

Kannen suunnittelu
Mikko Reinikka

Myynti:
kirjamyynti@juvenes.fi
<http://granum.uta.fi>

Acta Universitatis Tamperensis 1932
ISBN 978-951-44-9446-8 (nid.)
ISSN-L 1455-1616
ISSN 1455-1616

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1416
ISBN 978-951-44-9447-5 (pdf)
ISSN 1456-954X
<http://tampub.uta.fi>

ESIPUHE

Pitkä väitöskirjantekomatka on tullut päätökseensä. On kiitosten aika. Tämä väitöskirja ei olisi tullut valmiiksi ilman väitöskirjani ohjaajia *Kirsi Juhilaa* ja *Tarja Pösöä*. Teidän kanssanne käydyt ohjauskeskustelut ovat aina olleet rakentavia, uusia ajatuksia synnyttäviä ja rohkaisevia. Koko prosessin ajan te olette uskoneet kykyihini ja tutkimukseni merkityksellisyyteen, vaikka oma uskoni onkin välillä horjunut. Koen myös erittäin merkitykselliseksi sen, että teillä on aina ollut aikaa keskusteluun ja tekstieni lukemiseen. Kirsiä kiitän erityisesti vahvasta vuorovaikutuksen ja puheen tutkimuksen metodologisesta asiantuntijuudesta ja siihen liittyvästä ohjauksesta sekä tekstieni kielenhuollosta. Tarjaa kiitän ilmiömäisestä kyvystä tekstieni punaisen langan löytämisessä sekä kyvystä nähdä tutkimukseni osana laajempia sosiaalityön kysymyksiä. Kiitän teitä Kirsi ja Tarja koko sydämestäni.

Haluan myös kiittää väitöskirjani esitarkastajia professori, dosentti *Marjo Kurosta* sekä professori *Jaana Vuorea* väitöskirjani huolellisesta lukemisesta ja tarkkanäköisistä kommentteista tutkimukseni loppuvaiheessa. Esitarkastuslausuntojenne myötä tekstistäni hioutui huomattavasti selkeämpi ja luettavampi kokonaisuus. Marjo Kurosta kiitän lisäksi suostumuksesta vastaajajakseni.

En olisi tässä pisteessä myöskään ilman *Anna Metteriä* ja *Sinikka Forsmania*. Te otitte minut aikanaan tutkimusharjoitteluun ja graduntekijäksi Virtuaalinen kumppanuusverkko -hankkeeseen Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselle. Hankkeen jälkeen sain mahdollisuuden jatkaa tutkimustyötä Työsuojelurahaston rahoittamassa ja Annan johtamassa Tieto- ja viestintätekniikan käyttö ja paikka seudullisessa sosiaalipäivystyksessä (SeutuSOS) -hankkeessa. Kyseinen hanke mahdollisti väitöskirjani aineistojen keruun ja tutkimukseni myös pohjautuu, syventää ja jatkaa kyseisen hankkeen aikana saatuja tuloksia.

Tampereen yliopiston sosiaalityön jatkokoulutusseminaarit ovat olleet keskeinen viiteryhmä keskeneräisten tutkimustekstien käsittelyssä. Kiitän seminaarien vetäjiä *Hannele Forsbergia*, *Kirsi Juhilaa* ja *Tarja Pösöä*. Kiitos tutkimustani eteenpäin vievistä kommentteista sekä vertaistuesta kuuluu myös teille hyvät tutkijakollegani *Rosi Enroos*, *Kirsi Günther*, *Riikka Haahrtela*, *Suvi Holmberg*, *Minna-Kaisa Järvinen*, *Outi Kauko*, *Kaisa-Elina Kiuru*, *Riikka Korkiamäki*, *Sirpa Saario*, *Emma Vanhanen*, *Tarja Vierula* sekä monet muut. Jatkokoulutusseminaarien ulkopuolelta kiitän *Taru Kekonia* ja *Katja Kuusistoa* tutkijanarjen jakamisesta sekä myös muuhun elämään liittyvistä keskusteluista.

Tutkimustani eteenpäin vievistä kommenteista ja keskusteluista kiitän myös kansainvälistä DANASWAC (Discourse and Narrative Approaches to Social Work and Counselling) - tutkimusyhteisöä. On ollut kunnia päästä esittelemään keskeneräisiä artikkelikäsikirjoituksia ja analyysipapereita tässä asiantuntevassa, monitieteisessä yhteisössä. Erityiskiitos kuuluu *Chris Hallille* hyvin inspiroivista keskusteluista.

Olen ollut siinä onnellisessa asemassa, että minulla on ollut aikaa ja resursseja tehdä väitöskirjaani. Väitöskirjani alkuvaiheessa olin tutkijakoulutettavana Sosiaalitieteiden valtakunnallisessa jatkokoulutusohjelmassa (SOVAKO) Kielen, toiminnan ja sosiaalisen vuoro-vaikutuksen tutkijakoulussa. Tutkijakoulun puitteissa pidetyt seminaaripäivät sekä talvi- ja kesäkoulut datasessioineen ovat olleet merkittäviä metodologisia keskusteluareenoita. Kiitos siitä kuuluu tutkijakoulun johtajalle *Anssi Peräkylälle* sekä tutkijakoulun ohjaajille *Ilkka Armiselle*, *Kirsi Juhilalle* ja *Ilpo Koskiselle*. Kiitos kuuluu myös muille tutkijakoulutettaville, erityisesti *Hanna Rautajoelle* ja *Inka Koskelalle*. Tutkimustani ovat rahoittaneet myös Tampereen yliopiston yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, joka on mahdollistanut useita konferenssi- ja seminaarimatkoja sekä antanut mahdollisuuden tehdä tutkimustyön ohessa myös opetustehtäviä. Haluan myös kiittää Työsuojelurahastoa tutkijastipendistä, joka mahdollisti tutkimukseni loppuun saattamisen. Erityiskiitos kuuluu *Riitta-Liisa Lappeteläiselle* luottamuksesta ja uskosta tutkimukseni merkityksellisyyteen sekä joustavuudesta tutkijastipendini käytön suhteen. Tampereen kaupungin tiederahastolle esitän kiitokset väitöskirjani julkaisuapurahasta. Iso kiitos myös *Seija Veneskoskelle* tutkimukseni painokuntoon saattamisesta.

Väitöskirjatyön tekeminen on toisinaan yksinäistä puuhaa, minkä vuoksi työyhteisön ja kollegoiden merkitys korostuu. Koko väitöskirjatutkimusprosessin ajan olen työskennellyt Tampereen yliopistolla alkuun sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitoksella, sittemmin sosiaalityön tutkimuksen laitoksella ja nykyisin sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa. Nimestä ja organisatorisista muutoksista huolimatta, olen aina kokenut olevani osa työyhteisöä. Työyhteisö erilaisine kokoonpanoineen on ollut merkittävä osa ammatillista kehittymistäni. Olen saanut mahdollisuuden tutustua erilaisiin ihmisiin sekä voinut hyödyntää heidän asiantuntemustaan ja osaamistaan. Minulle on myös suotu mitä parhaimmat puitteet tutkimukseni tekemiseen. Erilaiset virkistyspäivät, aamukahvi- ja lounashetket ovat keskeisesti vaikuttaneet työssä viihtymiseen. Kaunis kiitos koko työyhteisölle!

On syytä mainita erikseen muutamat tärkeimmät työkaverini ja ystäväni. *Emma Vanhanen* ja *Tarja Vierula*, kiitän teitä niistä lukuisista keskusteluista ja hetkistä, joita olen niin tutkimusasioiden kuin muunkin elämän ympärillä saanut kanssanne käydä ja viettää. Arvostan teidän molempien

kykyä kuunnella, ymmärtää, olla läsnä ja rauhoittaa. Kiitos myös niistä monista ilon ja nauruntäyteisistä hetkistä! *Rosi Enroos* ja *Sirpa Saario*, teidän kanssanne olen saanut kulkea tätä matkaa alusta asti. Kiitos tutkimustani eteenpäin vievistä keskusteluista, mutta myös kaikista niistä hauskoista työmatkoista, retkistä ja hetkistä, joita olemme yhdessä viettäneet. Sirpalle kuuluu vielä erityiskiitos tuesta ja neuvoista väitöskirjan loppuun saattamiseen liittyvissä asioissa.

Erityiskiitokset kuuluvat koko *sosiaalipäivystysaseman henkilökunnalle*, jotka päästivät minut mukaan seuraamaan työtään sekä antoivat merkittävän panoksensa tutkimukselleni. Kiitos kuuluu myös niille *kuntien yhteyshenkilöille* ja *sosiaalityöntekijöille*, jotka antoivat panoksensa tutkimukseeni.

Väitöskirjan tekeminen on viime vuosina ollut merkittävä osa elämäni, mutta elämää on ollut myös sen ulkopuolella. Pitkäaikaiset ystäväni *Outi Vänttinen* perheineen, *Sanna Korhonen* ja *Sanna-Mari Poutiainen*, te olette minulle erityisen tärkeitä ja usein ajatuksissani, vaikka harvakseltaan näemmekin. Kiitos ystävälleni *Laura Lassilalle*, jonka kanssa olen käynyt useita kiinnostavia keskusteluja sosiaalityön ammatillisista kysymyksistä, mutta jonka kanssa olen myös voinut unohtaa työasiat ja viettää rattoisia yhteisiä hetkiä. Kiitän myös vanhempiani *Helena* ja *Pentti Räsästä* siitä, että olette antaneet tukenne arkemme pyörittämiseen ja mahdollistitte paluuni väitöskirjatyön pariin äitiyslomaltani. Siskoni *Johanna Pohjolainen* perheineen on myös ollut merkittävä osa väitöskirjatyöni ulkopuolista elämää. Ystäväni ja perheeni, olkoon tämä väitöskirja vastauksena kysymyksiinne siitä, mitä olen nämä viime vuodet yliopistolla tehnyt ja tutkinut.

Väitöskirjaprojektin aikana syntyi myös jotakin väitöskirjaa merkittävämpää; rakas poikani *Ilmari*. Noin puolentoista vuoden mittainen tauko väitöskirjan teosta aivan toisenlaisissa ympyröissä toi väitöskirjatyöhöni riittävää etäisyyttä sekä antoi tarvittavaa puhtia sen loppuun saattamisen. Kaikista suurin kiitos kuuluu puolisololleni *Tero Eklundille*, joka on kulkenut tätä matkaa kanssani ala- ja ylämäkineen kaikki nämä vuodet. Erityiskiitos Tero siitä, että otit loppumetreillä suuremman vastuun arkemme pyörittämisestä. Omistan tämän kirjan tärkeimmilleni; Terolle ja Ilmarille.

Korkinmäessä huhtikuuisessa kevätauringon paisteessa 2014

Jenni-Mari Räsänen

TIIVISTELMÄ

Sosiaalipäivystyksessä tarjotaan pääasiassa virka-ajan ulkopuolisia sosiaalipalveluja tilanteissa, jotka vaativat sosiaalityöntekijän kiireellistä apua, tukea ja ohjausta. Tutkimuksen institutionaalisenä ympäristönä on sosiaalipäivystys, josta käsin hoidetaan sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin ja kymmenen yhteistyökunnan sosiaalipäivystystilanteet. Tutkimus ajoittuu vuosiin 2006 ja 2007, jolloin sosiaalipäivystyksen seudullista palvelua suunniteltiin ja se käynnistettiin. Kun sosiaalipäivystys toimii virka-ajan ulkopuolella, tulee tiedon käytössä merkittäviksi erilaiset tietotekniset välineet (pääasiassa tietokone) ja järjestelmät (asiakas-tietojärjestelmä, väestötietojärjestelmä, Word-pohjaiset lomakkeet). Tietojärjestelmien käyttömahdollisuudet ja käytännöt olivat vaihtelevia sosiaalipäivystyskaupungin sisällä ja eri yhteistyökuntien kesken. Tässä tutkimuksessa tietotekniikkaan pohjautuva tiedon käyttö ymmärretään asiakasta koskevan tiedon tarkastamisena, kirjaamisena ja siirtämisenä, jotka tapahtuvat tilannekohtaisesti eri syistä ja eri tavoin. Tutkimukseni tuottaa syvempää ymmärrystä siitä, miten tietojärjestelmät ja tietokoneet ovat läsnä sosiaalipäivystyksessä ja sen institutionaalisten tehtävien suorittamisessa.

Tutkimus pohjautuu etnometodologiaan, jolloin puhetta ja toimintaa tarkastellaan tilanteisesti, vuorovaikutuksessa tuotettuina. Analyyttisena välineenä käytetään selonteon (*account*) -käsitettä, joka viittaa niihin tapoihin, joilla sosiaalityöntekijät selittävät, puolustavat, oikeuttavat tai muulla tavoin järjeilevät tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöönsä joko haastattelutilanteessa tai asiakkaita kohdatessaan. Videoaineistojen analyysissä tarkastellaan lisäksi niitä tapoja, joilla päivystyssosiaalityöntekijät verbaalisesti ja kehollisesti orientoituvat sekä tietokoneiden käyttöön että asiakkaaseen. Tutkimuksen pääaineisto koostuu seitsemästä (7) päivystyssosiaalityöntekijän ja viidestä (5) yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastattelusta sekä kahdeksasta (8) videoidusta päivystyssosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä kohtaamisesta. Tutkimuksen taustalla on laajempi seudullisen sosiaalipäivystyksen suunnittelu- ja käynnistysvaiheesta kerätty aineisto, joka sisältää havainnoiteja, videoita, valokuvia, kokous- ja seminaarimuistioita sekä sisäänkäy- neuvotteluja. Aineisto kokonaisuudessaan on mahdollistanut tutkimuksen ympäristön kuvauksen ja edesauttanut tietotekniikkaan pohjautuvan asiakasta koskevan tiedon käytön paikantamista osana sosiaalipäivystyksen tehtäviä.

Väitöskirja koostuu neljästä julkaistusta tieteellisestä artikkelista ja niiden yhteenvedosta. Artikkeleissa tarkastellaan tietotekniikkaa sosiaalipäivystyksessä eri tutkimuskysymysten ja

aineistojen avulla. Väitöskirjan yhteenvedossa tiivistetään ja vedetään yhteen artikkeleiden keskeiset tulokset, esitetään niitä täydentäviä tulkintoja sekä tehdään koko tutkimusta koskevia johtopäätöksiä ja jatkotutkimusehdotuksia. *Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä* (2010) -artikkelissa tarkastellaan, millaisia erilaisia ulottuvuuksia, ehtoja ja jännitteitä tulee huomioidavaksi, kun asiakasta koskevaa tietoa käytetään yhteiskäytössä olevan asiakastietojärjestelmän avulla kahden hieman erilaisen toimintakontekstin välillä. *Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers* (2012a) -artikkelissa vuorostaan tarkastellaan miten päivystyssosiaalityöntekijät tuottavat haastattelupuheessaan normipuhetta faktapohjaisesta ja ”muuta” tietoa sisältävästä asiakirja-dokumentoinnista sekä miten siitä neuvotellaan ja miten sitä haastetaan. *Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters* (2012b) -artikkelissa keskitytään tarkastelemaan, miten ja miksi päivystyssosiaalityöntekijät selittävät, oikeuttavat ja puolustavat tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä asiakaskohtauksissa. Viimeisessä *Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client* (tulossa) -artikkelissa tarkastellaan, miten tietokoneiden käyttö tulee osaksi asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijän välistä kohtaamista sosiaalipäivystysasemalla ja millaisia vaikutuksia tietokoneen käytöllä on vuorovaikutuksen kululle.

Artikkeleiden tulosten yhteenvedossa ja tulkinnassa tullaan ensinnäkin siihen tulokseen, että *sosiaalipäivystyksessä käytetään asiakasta koskevaa tietoa tilapäisesti*: päivystyssosiaalityöntekijät hyödyntävät tietoa, jota joku muu on aikaisemmin tietojärjestelmiin kirjannut sekä kirjaavat ja siirtävät tietoa aina ”toisille” ja/tai toisten tietojärjestelmiin. Tietoa kirjataan siten, että se on hyödyksi asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle. Toisekseen *sosiaalipäivystyksessä korostuu kirjatun tiedon varassa työskentely*, mikä vahvistaa tiedon kirjaamisen tärkeyttä sosiaalityössä sekä asettaa ongelmalliseksi dokumentoimatta jäävän tiedon. Asiakasta koskevassa tiedonmuodostuksessa on keskeistä myös asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa muodostuva tieto ja sen suhteuttaminen aikaisemmin kirjattuun sekä tilanteesta eteenpäin välitettävään tietoon. Sosiaalityöntekijöiden puheen ja vuorovaikutuksen analyysit osoittavat, että tietotekniikasta ja siihen pohjautuvasta asiakastiedon käytöstä *tuotetaan jaettu*, yksilöiden näkökulmia ylittäviä, institutionaalisia *tiedon käytön tapoja*. Nämä jaetut tavat tulevat näkyviksi esimerkiksi tilanteessa, jossa ilmaistaan niistä poikkeavia tiedon kirjaamisen tai vaikkapa tietojärjestelmien käytön tapoja. Tutkimukseni aineistot ovat kaiken kaikkiaan avanneet eri näkökulmista *sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön sosiaalista järjestystä*, joka tilannekohtaisesti jaetaan, mutta jota jatkuvasti järkeilläään ja josta poikkeavuutta jollain tavoin selitetään.

Tietotekniikalla on oma paikkansa sosiaalipäivystyksessä. Tietojärjestelmät ovat parhaimmillaan tiedonlähteitä sekä institutionaalisten tehtävien loppuun saattamisen mahdollistajia virka-ajan ulkopuolella toimivassa sosiaalipäivystyksessä. Tässä mielessä sosiaalipäivystys on tietokoneista riippuvaista. Sosiaalipäivystyksessä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista toimia pelkästään tietojärjestelmien varassa. Niiden lisäksi asiakastilannetta koskevassa tiedon muodostuksessa tarvitaan vuorovaikutuksessa rakentuvaa monisuuntaista suullista tiedon vaihtoa, jonka mahdollisuudet ovat kuitenkin rajatut virka-ajan ulkopuolella toimittaessa. Tietotekniikkaan pohjautuviin tiedon tarkastamiseen, kirjaamiseen ja siirron järjestelmiin ja käytäntöihin liittyy ajoittain pulmia, jännitteitä ja puutteita, jotka haastavat sosiaalipäivystystyötä sekä toimintaympäristöjen välistä tiedon vaihtoa. Tutkimus tuottaa lisäymmärrystä tiedon kirjaamisen ja vaihdon kysymyksistä ja ehdoista, joita kunta- ja organisaatorajat ylittävässä yhteistyössä tulee esiin. Tätä tietoa voidaan hyödyntää ja soveltaa myös muissa auttamistyön konteksteissa. Tutkimus myös vahvistaa tiedon kirjaamisen ja vaihdon merkitystä sosiaalityössä, mutta korostaa myös vuorovaikutustilanteiden merkitystä asiakasta koskevan tiedon muodostuksessa. Tutkimus asettaa tärkeäksi tutkia laajemmin sitä, miten sosiaalityön tietoa tuotetaan ja tulkitaan silloin, kun sitä kirjataan ja luetaan eri konteksteissa. Jatkotutkimuksissa on tärkeää tutkia tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä ja sen vaikutuksia ja merkityksiä myös asiakkaan näkökulmasta. Tutkimus antaa lisäksi eväitä sosiaalityön tiedon ymmärrettäväksi tekemisen ja kirjoittamisen kysymysten huomioimiseen osana sosiaalityön koulutusta.

Avainsanat: asiakastietojärjestelmä, etnometodologia, selonteko, sosiaalipäivystys, sosiaalityö, tietotekniikka, vuorovaikutus

ABSTRACT

Emergency social services offer help and guidance in acute situations mainly outside of office hours. In the institutional context of this study, the emergency social workers are mandated to deal with acute and critical social services of the particular city that arranges the services and the 10 adjacent municipalities involved in the regional services. The research was conducted during the years 2006 and 2007, when the regional services were planned and implemented. When the emergency social services operate outside of office hours, the different information technologies (basically computer) and computer systems (client information systems, electronic forms and an electronic population register) are an essential part of the information use. The opportunities to use computer systems vary within the city that arranges the services and the adjacent municipalities. In this research, the information technology (IT) -based use of information is understood as the checking, recording and transferring of client information, which happens for different reasons and for different purposes in each situation. This research affords a deeper understanding about the ways computers and computer systems are present in the institutional tasks of emergency social services.

By drawing on ethnomethodology, this study analyses talk and action in context; as produced in the interaction. The main analytical concept is *account* that refers to the ways participants explain, excuse, justify or otherwise make sense of the IT -based use of information either in the interviews or in the client encounters. Also, the ways computers are used in the face-to-face interactions are analysed; that is, how the emergency social workers both verbally and bodily orient to the use of the computer and to their clients and how this orientation shifts. The main research data consists of seven (7) interviews with emergency social workers, five (5) interviews with social workers from the adjacent municipalities and eight (8) video recorded encounters between emergency social workers and their clients at the emergency social work office. The data used in this study forms a part of a set of research data (observations, video recordings, photographs, memos and entrance negotiations) gathered on the planning and activity of the regional emergency social work. This data provides essential contextual knowledge about the activities the emergency social workers engage in performing their daily work, highlighting the different practices related to the IT-based use of information with different partners in co-operation.

The dissertation consists of four published scientific articles, which address the question of information technologies in the context of emergency social work with different research questions

and data. In this summary, the results of the original articles are summarised and recapitulated. Also, complementary interpretations, conclusions and suggestions for further research are made. The first Finnish article *Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä* (2010) focuses on the ways emergency social workers and social workers from the adjacent municipalities account for the tensions related to the joint use of client information systems. On the other hand, the article *Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers* (2012a) focuses on the ways emergency social workers produce norm talk of fact based case recording and how it is negotiated in their interview talk. The article *Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters* (2012b) looks at the ways emergency social workers account for their IT-based use of information in the face-to-face client encounters. The last article, *Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client* (forthcoming), demonstrates how the use of computers become part of the interaction between emergency social workers and their clients and how the use of computers has an effect on the flow of interaction.

The results of the original articles illustrate that *the use of a client's information* in the emergency social services *is provisional*; the emergency social workers check information produced by someone else in some other instance. They also record information for “others” and/or into the client information systems that are not their “own”. The information is recorded in a way that it might be useful to those who handle the case next. Secondly, in the emergency social services, *the work with recorded information is emphasised*. Thus, the results support the importance of making records and position the “undocumented” information in a problematical position in social work practices. Certainly, information produced in the interaction with clients and/or with other people involved is essential when making sense of the client's situation. The information retrieved from the computer systems is put into perspective with information produced in the interaction, and further with the information recorded and transferred. Thirdly, on the basis of the original articles, the participants produce *shared, institutional ways of recording and exchanging information*. These shared ways become visible in deviant situations; e.g. when ways to make records or the use of computer systems do not comply with the “normal” way of doing things. Fourthly, the original articles demonstrate *the social order relating to the IT-based use of information* that is continually complied with and reflected on in-situ. The deviations from this order require further explanations.

It is concluded that the information technologies have their specific place in the emergency social services, and in that sense the emergency social services are computer dependent. At their best, the computer systems are sources of information and enable the emergency social workers to

finish their institutional tasks appropriately outside of office hours. It is also obvious that the emergency social services do not solely operate on the basis of information technologies. In addition, the sense making of a client's case requires information produced in the interaction in various directions. The opportunities for verbal exchange of information may nevertheless be limited outside of office hours. When problems arise, such as tensions and deficiencies related to the IT -based use of information, they challenge the work of the emergency social services and the exchange of information between the emergency agency and the municipalities. The results of the study shed light on the questions and conditions of the recording and exchanging of information across municipalities and organisations in the context of emergency social services. The results can also be utilised and applied in other contexts of social and welfare services that consider these issues important and current. When it comes to making sense of the clients' cases, this research emphasises the importance of IT -based record keeping and exchanging of information, but it also highlights the significance of the information produced in-situ, in interaction. The study supports the importance of studying further how social work knowledge is produced and interpreted when it is recorded and read in different contexts. There is also a need to study the IT-based use of information and its consequences from the client's perspective and as a part of social work education.

KEYWORDS: accounts, client information system, emergency social services, ethnomethodology, information technology, interaction, social work

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE.....	3
TIIVISTELMÄ.....	7
ABSTRACT	11
TAULUKOT	16
KUVIOT.....	16
LUETTELO ALKUPERÄISARTIKKELEISTA	17
1 JOHDANTO.....	19
2 SOSIAALIPÄIVYSTYS JA TIETOTEKNIikkaAN POHJAUTUVA ASIAKASTIEDON KÄYTTÖ	25
2.1 Sosiaalipäivystys institutionaalisenä toimintana	25
2.2 Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä.....	28
3 TIETOTEKNIikka SOSIAALITYÖSSÄ.....	37
3.1 Tieto, tekniikka ja tietotekniikka	37
3.2 Tietotekniikan käyttötarkoitukset sosiaalityössä	39
3.3 Tietotekniikka sosiaalityön tehtävissä: jännitteisiä näkökulmia	42
3.4 Tietotekniikka ammattilaisen ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa.....	47
3.5 Tietotekniikka puheessa ja vuorovaikutuksessa	49
4 TUTKIMUSPROSESSI	52
4.1 Tutkimuskysymykset, aineistot ja aineistonkeruuprosessi.....	52
4.2 Analyttiset käsitteet, menetelmät ja analyysien kulku	61
4.3 Tutkimuksessa tehdyt valinnat ja eettiset pohdinnat	66
5 ARTIKKELEIDEN TULOKSET ERIKSEEN JA YHDESSÄ.....	71
5.1 Tietojärjestelmä tiedon vaihdon rajapinnalla: tiedon vaihdon useat ulottuvuudet.....	71
5.2 Normipuhetta faktapohjaisesta kirjaamisesta	75
5.3 Tiedon käytön selittäminen korostuu sosiaalipäivystyksessä	78
5.4 Tasapainoilua tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä.....	79
5.5 Artikkeleiden tulokset yhdessä	81
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	89
KIRJALLISUUS.....	97
LIITTEET	111
ALKUPERÄISARTIKKELIT.....	117

TAULUKOT

Taulukko 1. Tutkimuksen kohdentuminen artikkeleittain.	23
Taulukko 2. Tutkimuskysymykset artikkeleittain.	52
Taulukko 3. Pääaineistot ja tutkimusta taustoittava aineisto.	55
Taulukko 4. Keskeiset tulokset ja johtopäätökset artikkeleittain.	82

KUVIOT

Kuvio 1. Tietotekniikkaan pohjautuvat asiakasta koskevan tiedon käytön järjestelmät ja välineet sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisten sosiaalityön palvelujen kesken vuosina 2006–2007.	30
---	----

LUETTELO ALKUPERÄISARTIKKELEISTA

I

Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291–318.

II

Räsänen, Jenni-Mari (2012a) Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers. *Qualitative Social Work* 11(1), 6–22.

Doi: 10.1177/1473325011400482.

III

Räsänen, Jenni-Mari (2012b) Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters. *Nordic Social Work Research* 2(1), 21–37.

Doi:10.1080/2156857X.2012.667249.

IV

Räsänen, Jenni-Mari (tulossa) Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client. *British Journal of Social Work*. Doi: 10.1093/bjsw/bcu031.

Viitataan tekstissäni alkuperäisartikkeleihin käyttämällä niiden järjestysnumeroita (I–IV)

1 JOHDANTO

Tieto- ja viestintätekniset välineet ja järjestelmät ovat koko ajan kehittyneet ja tulleet yhä tärkeämmäksi osaksi sosiaalityötä (ks. Pohjola ym. 2010). Sosiaalityö onkin osa tietoyhteiskuntaa, jossa uudet tietotekniset innovaatiot ovat osa sitä kontekstia, jossa sosiaalityön ammattilaiset, johtotaso, opiskelijat, opettajat ja tutkijat sekä alan päättäjät toimivat (Rafferty & Steyaert 2009, 589). Kun tutkitaan tietotekniikkaa osana sosiaalityötä, ovat siihen liitetyt merkitykset ja vaikutukset aina kuitenkin kontekstisidonnaisia kysymyksiä, eivätkä näin ollen suoraan toisiinsa rinnastettavia. Esimerkiksi kansalliset käytännöt vaikuttavat siihen, mitä sosiaalityö on ja mitä tietojärjestelmiä siinä kulloinkin käytetään (Pösö ym., tulossa). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan lähemmin sitä, millä tavoin tietotekniikka on läsnä suomalaisessa sosiaalityössä ja erityisesti yhdessä sen järjestämismuodossa: sosiaalipäivystyksessä.

Sosiaalipäivystyksessä hoidetaan sosiaalityön lakisääteisiä tehtäviä pääasiassa silloin, kun virkaaikaiset sosiaalityön palvelut eivät ole kansalaisten käytettävissä. Sosiaalipäivystyspalveluita voidaan järjestää eri tavoin joko kuntien omana palveluna tai usean kunnan yhteistyönä. Sosiaalipäivystys perustuu aikajänteeltään suhteellisen nopeaan tilanteita koskevaan arviointiin ja päätöksentekoon. Sosiaalipäivystyksessä asioivia henkilöitä kohdataan useimmiten kertaluonteisesti esimerkiksi sosiaalipäivystysasemalla¹ tai kotikäynnillä. Sosiaalipäivystyksessä työskennellään paljon myös puhelinvälitteisesti. Asioivia henkilöitä ja heidän elämäntilanteitaan ei yleensä tunneta entuudestaan. Tämä korostuu tilanteissa, joissa sosiaalipäivystystä toteutetaan hyvin laajalla väestöpohjalla. Sosiaalipäivystyksen työn luonne ja toteutusajankohta asettavat sosiaalityön tiedon kirjaamisen ja vaihdon tärkeään asemaan: asiakasta koskevan tiedon on liikuttava, eikä se saa katketa tai hävitä matkalla. Näin ollen on tärkeä tuottaa lisäymmärrystä siitä, miten tietotekniikkaan pohjautuva asiakasta koskeva tiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä tapahtuu: miten aikaisempia tietoja voidaan erilaisista sähköisistä tietojärjestelmistä tarkastaa, hakea ja/tai lukea, miten ja minne sosiaalipäivystystapahtumien tiedot kirjataan ja miten kirjattu tieto edelleen siirretään eteenpäin.

Tutkimukseni institutionaalisenä ympäristönä on sosiaalipäivystyspalvelu, jonka vastuulla aineistonkeruuvaiheessa olivat palveluja tuottavan kaupungin ja kymmenen yhteistyökunnan kiireelliset sosiaalipalvelut. Tutkimukseni ajoittuu seudullisen palvelun suunnittelu- ja käynnistysvaiheeseen sekä käynnistymisen jälkeiseen aikaan noin vuoden ajalta (vuosille 2006 ja

¹ Asiakkaiden ja päivystystä hoitavien sosiaalityöntekijöiden kohtaamispaikat ja -mahdollisuudet ovat riippuvaisia siitä, miten sosiaalipäivystys on kunnissa järjestetty.

2007). Ennen seudullisen yhteistyön alkua suunniteltiin ja toteutettiin erilaisia tiedon tarkastamisen, kirjaamiseen ja siirron mahdollisuuksia eri yhteistyökuntien kesken. Tutkimukseni pääaineistoina ovat päivystyssosiaalityöntekijöiden (7) ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastattelut (5) sekä videoidut päivystyssosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden väliset kohtaamiset (8) sosiaalipäivystysasemalla. Tutkimustani taustoittaa laajempi aineisto, joka sisältää sosiaalipäivystyksen työympäristöstä ja päivystyssosiaalityöntekijöiden työskentelystä kerätyn havainnointi- ja videointiaineiston, sosiaalipäivystyksen työympäristöstä otetut valokuvat, yhteistyöseminaariaineistoja, sisäänpääsyneuvotteluja, seudullisen sosiaalipäivystyksen tietohallinnan suunnittelukokousten sekä seudullisen kehittämisen ohjausryhmän kokousten muistioita ja kokouksista tekemiäni havaintoja.

Tutkimukseni pohjautuu etnometodologiaan, jossa tutkitaan kulttuuria toiminnassa (in action) ja jossa korostuu ajatus puheesta ja ihmisten keskinäisestä toiminnasta sosiaalista todellisuutta rakentavina kielellisinä ja tilannesidonnaisina toimintoina (Garfinkel 1967; Heritage 1996; Francis & Hester 2004). Haastatteluaineistojen etnometodologisissa analyysissä haastatteluvastaukset ymmärretään selontekoina, jotka muodostuvat haastatteluvuorovaikutuksessa. Selonteot (*accounts*) ovat asioiden ja toimintojen järkeilemistä selittämällä, perustelemalla, oikeuttamalla ja puolustamalla niitä esimerkiksi omasta tai institutionaalisesta roolista ja tehtävästä käsin (ks. selontekojen analysoimisesta esimerkiksi; Garfinkel 1967; Scott & Lyman 1968; Gilbert & Mulkay 1984; Antaki 1994; Heritage 1996; Suoninen 1997; 1999b; Baker 2003). Erityisen kiinnostavia ovat selonteot erilaisista ”normaalista” poikkeavista tilanteista, jotka tekevät parhaiten näkyviksi tiedon tarkastamiseen, kirjaamiseen ja siirtoon liittyviä pulmakohtia ja antavat siten eväitä pohtia miten näitä pulmia voitaisiin ratkaista ja miten työkäytäntöjä voitaisiin kehittää, jotta pulmilta voitaisiin välttyä. Videointiaineistojen analyysissä tarkastelen puheselontekojen lisäksi sitä, miten tietokoneiden käyttö tulee osaksi sosiaalipäivystyksen asiakaskohtaamisia. Erityisesti viimeisen artikkelini analyysi pohjautuu etnometodologian lähtökohtaan tekniikasta toiminnassa (*technology in action*) (Heath & Luff, 2000; Heath ym., 2000) osana työtoimintojen järjestystä (Button, 1993, 11; ks. myös Heath & Luff 2000, 19). Videoaineistojen analyysissä tarkastellaan myös niitä tapoja, joilla päivystyssosiaalityöntekijät verbaalisesti ja kehollisesti orientoituvat sekä tietokoneiden käyttöön että asiakkaaseen sekä missä määrin vuorovaikutuksen osapuolet liittoutuvat (*alignment*) meneillään olevaan tehtävään.

Tutkimukseni syventää ja jatkaa Tampereen yliopistolla vuosina 2006–2008 toiminutta Työsuojelurahaston rahoittamaa Tieto- ja viestintätekniikan käyttö ja paikka seudullisessa sosiaalipäivystyksessä (SeutuSOS) -tutkimushanketta, jossa tutkittiin ja kuvattiin laajasti tieto- ja viestintätekniikkaa seudullisessa sosiaalipäivystyksessä (Räsänen ym. 2008). Tarkastelimme

tutkimushankkeessa seudullisen sosiaalipäivystyspalvelun suunnittelu- ja käynnistymisvaiheeseen liittyviä tavoitteita ja haasteita sekä erityisesti tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien ja laitteiden roolia ja paikkaa tässä kokonaisuudessa. Raportoimme sosiaalityöntekijöiden kuvauksia tieto- ja viestintäteknisistä käyttötaidoistaan ja koulutustarpeistaan. Tarkastelimme myös asiakirjadokumentoinnin ja sosiaalityön tiedon luonteen ja kollektiivisen asiantuntijuuden kysymyksiä osana seudullista sosiaalityön kehittämistä. Kyseinen hanke mahdollisti kentälle pääsyn ja tutkimukseni aineiston keruun. Väitöskirjatutkimukseni syventää tutkimushankkeessa esiin tulleita kiinnostavia ja tärkeitä havaintoja, jotka koskevat erityisesti tiedon luonnetta, dokumentointia sekä kasvokkaisen asiakastyön ja dokumentoinnin välistä jännitettä. Tietokoneiden käyttöä osana sosiaalipäivystyksen työ- ja vuorovaikutustilanteita ei aiemmassa hankkeessa tarkemmin tutkittu, vaan se on uusi tutkimusalue väitöskirjassani.

Tutkimukseni kysymykset ovat: 1) miten tietotekniikkaan pohjautuvaa asiakastiedon käyttöä jäsennetään ja järjeillään puheessa ja vuorovaikutuksessa? sekä 2) miten tietotekniikkaa käytetään osana vuorovaikutusta? Tarkastelen neljässä artikkelissani näitä väitöskirjatutkimukselleni asettamia tehtäviä tarkennettujen tutkimuskysymysten ja erilaisten aineistojen avulla. Kahdessa ensimmäisessä artikkelissani tarkastelen, miten tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä jäsennetään ja järjeillään haastattelupuheessa ja -vuorovaikutuksessa. *Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä* (2010) -artikkeli kohdistuu niihin kielellisiin tapoihin, joilla päivystyssosiaalityöntekijät ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät kuvaavat haastattelupuheessaan tietojärjestelmien yhteiskäyttöä. Analyysissa tarkastelen, miten osapuolet perustelevat, selittävät ja tekevät omaa ammatillista toimintaansa ymmärrettäväksi suhteessa toiseen toimijaryhmään. Tutkimuksen tuloksina esitän, millaisia erilaisia ulottuvuuksia, ehtoja ja jännitteitä tulee huomioitavaksi, kun asiakasta koskevaa tietoa kirjataan ja vaihdetaan tietojärjestelmän avulla kahden hieman erilaisen toimintakontekstin välillä. Tuon esiin näkökulmia siitä, miten ja millaisin edellytyksin ja ehdoin tietojärjestelmien yhteiskäyttöä voidaan suunnitella ja toteuttaa kahden erilaisen toimintakontekstin välillä. Toisessa artikkelissani *Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers* (2012a) tarkastelen, miten päivystyssosiaalityöntekijät kuvaavat asiakirjadokumentointia osana työtään sekä miten he selittävät, oikeuttavat ja tekevät sitä ymmärrettäväksi haastatteluvuorovaikutuksessa tutkijan kanssa. Artikkelin analyysissa ja johtopäätöksissäni keskityn siihen, miten päivystyssosiaalityöntekijät tuottavat normipuhetta faktapohjaisesta ja ”muuta” tietoa sisältävästä asiakirjadokumentoinnista sekä miten siitä neuvotellaan ja miten sitä haastetaan. Lisäksi teen tulkintaa sähköisten tiedon kirjaamisen järjestelmien vaikutuksista sosiaalityön asiakirjadokumentoinnin luonteeseen.

Kahden ensimmäisen artikkelin myötä tulin vakuuttuneemmaksi siitä, että tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön ja tietokoneisiin orientoitumisen tutkiminen mikrotasolla, sosiaalityön käytännön työympäristöissä ja vuorovaikutustilanteissa, on ajankohtainen ja tärkeä tutkimusaihe. Tutkimusta tietotekniikasta osana sosiaalityön käytännön toimintoja ja vuorovaikutustilanteita on toistaiseksi silti vähän (ks. esim. Kuronen & Isomäki 2010; Sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimusohjelma 2008, 11). Tutkimusaihetta perustelee myös Parker-Oliverin ja Demirisin (2006) havainto siitä, että tutkimuksella on merkittävä rooli selvittäessä sitä, ovatko erilaiset teknologiset välineet oikeasti hyödyllisiä sosiaalityössä. Myös Heath ja Luff (2000, 4, 19–30) muistuttivat vuosituhannen alussa siitä, miten tiedämme hyvin vähän niistä tavoista, välineistä ja teknologioista, joita työpaikoilla käytetään. He korostavatkin, että tutkimuksissa tulisi yhä enemmän tarkastella teknologiaa osana jokapäiväisiä työtoimintoja ja vuorovaikutustilanteita.

Kahdessa jälkimmäisessä artikkelissani tarkastelen tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä sosiaalipäivystysasemalta kerätyn videointiaineiston avulla. *Accounting for IT-based Use of Information in the Encounters between Emergency Social Workers and Clients* -artikkelissa (2012b) tarkastelen, miten tietotekniikkaan pohjautuva tiedon käyttö tulee puhutuksi ja selonteon alaiseksi päivystyssosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa. Kiinnostukseni on erityisesti siinä miten ja miksi työntekijät näissä tilanteissa selittävät, oikeuttavat ja puolustavat tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöään. Viimeisessä artikkelissani *Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client* (tulossa) siirryn puheen ja selontekojen analyysistä vuorovaikutuksen analyysiin. Analysoin miten tietokoneen käyttö tulee osaksi asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijän välistä kohtaamista sosiaalipäivystysasemalla; miten työntekijän orientaatio asiakkaan ja tietokoneen käytön välillä vaihtelee ja millaisia vaikutuksia tietokoneen käytöllä on vuorovaikutuksen kululle: onko se tukevaa, häiritsevää vai jotakin siltä väliltä. Kun jatkossa viitataan tekstissä artikkeleihin ja niiden tuloksiin, käytän viittauksissa artikkeleiden järjestysnumeroita (I, II, III ja IV; ks. myös Luettelo alkuperäisartikkeleista). Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) kuvaan tiivistetysti, mihin tutkimus artikkeleittain kohdistuu.

Taulukko 1. Tutkimuksen kohdentuminen artikkeleittain.

	Artikkeli I	Artikkeli II	Artikkeli III	Artikkeli IV
Nimi	Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä	Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers	Accounting for the IT-Based Use of Information in the Emergency Social Work Encounters	Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client
Tutkimus-kohde	Selonteot tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteistä päivystyssosiaalityöntekijöiden (7) ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden (5) haastattelu-puheessa	Asiakirja-dokumentoinnin normien tuottaminen päivystyssosiaalityöntekijöiden haastattelu-puheessa (7)	Selonteot tietotekniikkaan pohjautuvasta tiedon käytöstä videoiduissa päivystyssosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa (8)	Työntekijän orientaation vaihtelu asiakkaan ja tietokoneen käytön välillä videoiduissa päivystyssosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa (8)

Artikkeleiden aiheisiin ja keskeisiin käsitteisiin ovat vaikuttaneet väitöskirjani lähtökohtainen tavoite tarkastella tietotekniikkaa sosiaalipäivystystyössä. Aiheiden valintaa on suunnannut SeutuSOS -tutkimushankkeen aikana saatu esiyymmärrys sosiaalipäivystyksen erityisluonteesta, jossa tietotekniikalla on oma paikkansa ja roolinsa. Lisäksi artikkeleiden ja koko tutkimuksen näkökulma on muokkaantunut ja jäsentynyt tutkimusprosessin edetessä erilaisissa tieteellisissä seminaareissa, tutkijatapaamisissa, artikkeleiden referee-arviointien myötä sekä väitöskirjani ohjaajien kanssa käydyissä keskusteluissa. Työ on edennyt prosessimaisesti siten, että jokainen artikkeli ja siitä saadut kommentit ovat suunnanneet ja ohjanneet seuraavan artikkelin painotusta ja näkökulmaa. Asiakasnäkökulma jää tutkimuksessani niukalle tarkastelulle, sillä artikkeleiden näkökulmat ja analyysit kohdistuvat pääasiassa sosiaalityöntekijöiden puheeseen ja toimintaan joko haastattelutilanteessa tai vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden näkökulma ja heidän tietojensa tutkiminen rajattiin pois tutkimustehtävistä jo tutkimuslupaa anottaessa. Tässä yhteenvedossa teen kuitenkin tulkintaa siitä, mitä tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö voi tarkoittaa asiakasnäkökulmasta ja miten sitä voitaisiin jatkossa tutkia.

Tässä yhteenvedossa tiivistän ja vedän yhteen alkuperäisartikkeleiden keskeiset tulokset sekä esitän niitä täydentäviä tulkintoja. Kuvaan myös yksittäisiä artikkeleita seikkaperäisemmin tutkimukseni kontekstin, keskeisimpiä aikaisempia tutkimuksia, aineistot ja niiden keruuprosessin, metodologiset lähtökohdat sekä tutkimusprosessin eri vaiheissa tehdyt valinnat. Teen myös koko tutkimusta koskevia johtopäätöksiä ja ehdotuksia jatkotutkimusaiheista. Yhteenvetoteksti etenee siten, että luvussa kaksi avaan tutkimukseni institutionaalista ympäristöä, sosiaalipäivystystä, ja

erityisesti tietotekniikkaan pohjautuvia tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron käytäntöjä sosiaalipäivystysaseman ja virka-aikaisten sosiaalityön palvelujen kesken. Luvussa kolme käyn läpi tutkimukseni keskeiset käsitteet sekä aikaisempia tutkimuksia. Luvussa neljä kuvaan tutkimukseni asetelman: väitöskirjaa koskevat tutkimuskysymykset ja metodologiset lähtökohdat sekä tutkimusaineistot. Luvun lopussa tuon esiin tutkimusprosessin aikana tekemiäni valintoja ja niitä koskevia eettisiä pohdintoja. Luvussa viisi tiivistän ja vedän yhteen artikkeleiden tulokset sekä esitän niitä täydentäviä, kommentoivia ja yhteen vetäviä näkökulmia. Luvussa kuusi esitän tutkimukseni johtopäätökset. Pohdin lisäksi tutkimukseni antia sekä tutkimusprosessin aikana heränneitä uusia kysymyksiä ja jatkotutkimusaiheita.

2 SOSIAALIPÄIVYSTYS JA TIETOTEKNIikkaAN POHJAUTUVA ASIAKASTIEDON KÄYTTÖ

2.1 Sosiaalipäivystys institutionaalisenä toimintana

Sosiaalipäivystyspalvelujen kehittäminen ja organisoituminen osaksi kuntien palveluita on ollut viime vuosikymmenen Suomessa esillä (Kiireellinen sosiaalipalvelu... 2005; Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006). Sosiaalipäivystys on määritelty sosiaalitoimiston aukioalojan jälkeisen sosiaalihuollon palvelun järjestämiseksi siten, että eri vuorokauden aikoina pystytään vastaamaan välttämättömiin ja kiireellisiin sosiaalipalvelujen tarpeisiin erilaisissa kriisi- ja hätätilanteissa ja ohjaamaan asiakasta saamaan apua. Sosiaalipäivystyksen kehittämistä koskevassa valtakunnallisessa raportissa (2006, 22) tuodaan esiin kiireellisten sosiaalipalveluiden monitulkintaisuus; Suomessa on myös kuntakohtaisia tulkintaeroja siinä, mikä määritetään sosiaalipalveluissa kiireellistä apua vaativaksi tilanteeksi. Sosiaalipäivystystyö painottuu useimmiten iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuviin perheiden lastensuojelutilanteisiin, perheväkivaltatilanteisiin ja nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen. Näiden lisäksi voi olla onnettomuustilanteita ja muita vaaratilanteita (tulipalot, heitteillejätöt, liikenneonnettomuudet), jotka aiheuttavat sosiaalisen ensiavun tarpeen aikaan katsomatta. (Kiireellinen sosiaalipalvelu... 2005, 14.)² Sosiaalipäivystyksen toteuttamista ei säädellä millään erityislainilla, vaan se on lainsäädännön näkökulmasta ”tapa järjestää lakisääteisiä sosiaalipalveluja kiireellisissä tapauksissa vuorokauden ajasta riippumatta” (Räsänen & Kärki 2008, 157). Sosiaalipäivystyksen järjestämisvelvoitetta kunnissa tukevat erityisesti sosiaalihuoltolaki (710/1982 40a§); toimeentulotukilaki (1412/1997 14§); lastensuojelulaki (417/2007 4§, 11§, 26§ ja 38§) sekä valtionhallinnon asettamat ohjeet (Räsänen & Kärki 2008, 157–158). Kaiken kaikkiaan sosiaalipäivystys palveluna hakee Suomessa vielä muotoaan ja sen kenttä ja organisoitavat ovat hajanaisia (mt.; Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006).

Tutkimukseni ympäristönä oleva sosiaalipäivystys toteutetaan seudullisena palveluna ja aktiiviyönä erillisessä toimipisteessä; sosiaalipäivystysasemalla. Aktiiviyö tarkoittaa, että virka-ajan ulkopuolella tapahtuvat kiireelliset ja akuutit sosiaalihuollon viranomaistehtävät hoidetaan

² Sosiaalipäivystyksen asiakkaana voi periaatteessa olla kuka tahansa henkilö, joka tarvitsee välitöntä ja kiireellistä sosiaalista apua ja tukea tilanteeseensa. Sosiaalipäivystyksen asiakkuusprosessi alkaa yleensä siitä, kun ilmoitus hätäkeskukselta tai poliisilta tulee päivystävälle sosiaaliviranomaiselle. (Räsänen & Kärki 2008, 163–164.) Lastensuojelun asiakkuus alkaa virallisesti siitä, kun asiassa on ryhdytty kiireellisiin toimenpiteisiin tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen on päätetty aloittaa (Räty 2012, 24). Käytän tutkimuksessani kuitenkin pääasiassa termiä ”asiakas”, vaikka lainsäädännön mukaan kyse ei välttämättä olisikaan vielä varsinaisesta asiakkuudesta.

keskitetysti yhdeltä sosiaalipäivystysasemalta, johon on erikseen palkattu työntekijät sosiaalipäivystystehtäviä varten (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 14–17). Sosiaalipäivystysasemalla työskenteli aineistonkeruu-aikaan noin kymmenen sosiaalityöntekijää, jotka toimivat työvuoroissa pareittain. Sosiaalipäivystys voidaan toteuttaa myös esimerkiksi varallaolona oman virkatyön ohessa tai erilaisin etu- ja takapäivystysjärjestelyin³ (Ks. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 14–17; Räsänen & Kärki 2008). Sosiaalipäivystys voidaan järjestää myös siten, että sosiaalityöntekijä työskentelee poliisiasemalla eri vuorokauden aikoina (Kiireellinen sosiaalipalvelu... 2005, 15). Aktiivisuuden malli sekä sosiaalipäivystyksen järjestäminen usean kunnan yhteistyönä ovat perusteltuja suurille väestöpohjille (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 14, 18).

Seudullisen sosiaalipäivystyksen käynnistys- ja alkuvaiheessa vuosina 2006 ja 2007 sosiaalipäivystysasemalta käsin järjestettiin oman kaupungin kiireellisten sosiaalipalvelujen lisäksi kymmenen yhteistyökunnan kiireelliset ja akuutit sosiaalipalvelut⁴. Ilmoitukset sosiaalipäivystykseen (erityisesti yhteistyökuntiin liittyvät tilanteet) tulivat hätäkeskuksesta, lisäksi ilmoituksia tuli poliisilta, muilta viranomaisilta, kolmannen sektorin toimijoilta ja yksityishenkilöiltä. Toisinaan asiakkaat tulivat suoraan sosiaalipäivystysasemalle tai ottivat itse puhelimitse yhteyttä. Sosiaalipäivystysasemalla tarjottiin niin kutsuttuja korkean ja matalan kynnyksen palveluita. Yhteistyökuntien palvelut olivat korkean kynnyksen palveluita, jolloin ne koskivat pääasiassa lastensuojelullisia kiireellistä puuttumista vaativia toimenpiteitä. Päivystyssosiaalityöntekijöillä oli tilanteen niin vaatiessa valtuudet tehdä päätös lapsen kiireellisestä huostaanotosta (nykyisin: kiireellisestä sijoituksesta⁵). Lisäksi kuntien väliseen yhteistyöhön sisältyi päivystyssosiaalityöntekijöiden valtuus myöntää maksusitoumus matkalippuun asiakkaan omalle kotipaikkakunnalle tilanteessa, jossa asiakas vapautui sairaalasta tai poliisin säilöstä rahattomana. Sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin sisällä sosiaalipäivystyspalveluja annettiin matalammalla kynnyksellä, jolloin tilanteet saattoivat koskea myös muita kuin lastensuojelullisia tilanteita, kuten

³ Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa mukana ollessani teimme valtakunnallista kartoitusta muun muassa sosiaalipäivystyksestä palveluna, sen toteuttamismahdollisuuksista ja sen järjestämistä koskevasta lainsäädännöstä osana sosiaalihuollon toimintakenttää (ks. tarkemmin Räsänen & Kärki 2008). Lisäksi tutkimushankkeemme loppuraportissa kuvasimme sosiaalipäivystyksen järjestämiseen ja organisointiin liittyviä asioita (ks. tarkemmin Räsänen ym. 2008, 14–17).

⁴ Ennen kuin seudullinen palvelu käynnistyi vuonna 2006, oli sosiaalipäivystysasema ollut toiminnassa jo yli kymmenen vuoden ajan palvelleen oman kaupunkinsa asukkaita. Palvelu laajeni edelleen keväällä 2010 koskemaan melkein koko maakuntaa. Myös työntekijöitä rekrytoitiin tuolloin lisää. Palvelun piirissä oli vuonna 2010 yhteensä 22 kuntaa päivystystä järjestävä kaupunki mukaan lukien. (Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen työkokous 15.4.2010.) Tällä hetkellä sosiaalipäivystysasema toimii ympärivuorokautisesti (Sosiaalipäivystyksen verkkosivut). Aineiston keruun aikaan aukioloajat olivat rajatut.

⁵ Aineistonkeruun aikaan sosiaalipäivystyksessä toimittiin aiemman lastensuojelulain mukaan, jolloin käytettiin nimitystä ”kiireellinen huostaanotto”.

parisuhdeväkivaltatilanteita, asunnottomuutta tai vaikka äkillistä tarvetta lääkkeisiin tai ruokaan. Sosiaalipäivystystyöhön sisältyi lisäksi neuvontaa ja ohjausta erilaisissa sosiaalityöntekijän apua vaativissa tilanteissa. Kuntien ja sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin välisissä yhteistoimintasopimuksissa oli tarkemmin määritelty palvelujen sisällöt sekä se, millaisella palvelukynnyksellä tehtäviä hoidettiin. On tärkeää vielä lisätä, että sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi voi tulla myös paikkakunnalla väliaikaisesti oleskelevia henkilöitä, joiden kotipaikkakunta on jossain muualla kuin esimerkiksi seudullisen yhteistyön piirissä (ks. Räsänen & Kärki 2008, 158).

Sosiaalipäivystystyötä luonnehtii ennakoimattomuus sekä kertaluonteiset ja/tai prosessiltaan lyhytkestoiset asiakastilanteet. Asiakkaita ei yleensä tunneta entuudestaan, mutta toki osa sosiaalipäivystyksessä asioivista henkilöistä saattavat olla työntekijöille ennestään tuttuja. Asiakastilanteet eivät sosiaalipäivystyksessäkään välttämättä olleet aina kertaluonteisia, sillä havaintojeni mukaan samaa asiakastilannetta saattoi yhden viikonlopun aikana käsitellä kolme tai jopa neljä työparia. Sosiaalipäivystyksessä oli myös edelliseltä päivystysvuorolta seuraavalle siirtyviä ja tarkastettavia asioita ja tilanteita. (Ks. Räsänen ym. 2008.) Sosiaalipäivystyksessä tehdään yhteistyötä virka-ajan ulkopuolella päivystävien viranomaisten, kuten poliisin, hätäkeskuksen, terveydenhuollon sekä erilaisten sosiaalialan toimijoiden, kesken. Sosiaalipäivystys eroaa jossain määrin virka-aikaisista sosiaalityön palveluista, vaikka yhtäläisyyksiäkin niiden välillä on⁶. Palvelujen välisiä eroja kuvaavat työn toteuttamisajankohta, asiakkuuksien luonne ja asiakkuusprosessien kesto. Virka-aikaisessa sosiaalityössä asiakkuudet voivat myös olla lyhytkestoisia, akuutteja ja kiireellisiä ja sielläkin tehdään paljon viranomaisyhteistyötä. Virka-aikaista työtä luonnehtivat kuitenkin myös pitkäkestoiset asiakkuudet, ei-kiireellisyys (ajanvarausasiakkaat) ja monialaisuus, riippuen siitä, miten sosiaalityö on organisoitunut osaksi kuntien palveluita. (Ks. I.) Sosiaalityön palvelujen järjestämisessä on ylipäätään kuntakohtaisia eroja: esimerkiksi lastensuojelu on voitu järjestää kunnissa tai kuntien sisälläkin eri tavoin eri toimintayksiköissä (Pösö 2010, 331). Koska sosiaalipäivystysasema ja yhteistyökuntien sosiaalityön palvelut eivät pääsääntöisesti toimi samanaikaisesti eivätkä täysin samanlaisissa organisatorisissa ympäristöissä, tuo se asiakastiedon käyttöön kiinnostavan ulottuvuuden. Seudullinen sosiaalipäivystys toi erityisesti päivystyssosiaalityöntekijöille erilaisia tietotekniikkaan pohjautuvia tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron tehtäviä, joiden suunnitteluprosessia ja käyttöä kuvaan seuraavaksi tarkemmin.

⁶ Kuvasin näitä eroja ja yhtäläisyyksiä erityisesti ensimmäisessä artikkelissani (I)

2.2 Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä

Virka-ajan ulkopuolella toimittaessa sähköisten tietojärjestelmien rooli ja merkitys asiakastiedon käytössä korostuu, sillä esimerkiksi puhelinyhteys virka-aikaisiin palveluihin ei ole iltaisin ja viikonloppuisin mahdollista. Sosiaalityössä, jossa käsitellään ja vaihdetaan asiakkaiden arkaluonteisia ja salassa pidettäviä tietoja, ovat myös tietoturvallisuuteen ja -riskeihin liittyvät kysymykset keskeisiä (ks. esimerkiksi Reamer 1986). Tiedot eivät saa missään kohtaa joutua ulkopuolisten käsiin ja tietoja saavat käsitellä ainoastaan ne henkilöt, joiden tehtäviin ne kuuluvat (Laaksonen ym. 2011, 16–17). Tietoturvakysymykset luonnollisesti korostuvat tilanteessa, jossa tietojärjestelmiä kehitetään ja otetaan käyttöön yli kuntarajojen.

Ennen kuin sosiaalipäivystyksen seudullinen yhteistyö käynnistyi, järjestettiin sosiaalipäivystysaseman, yhteistyökuntien yhteyshenkilöiden, tietohallinnan sekä tietotekniikan asiantuntijoiden kesken sosiaalipäivystyksen tietohallinnan suunnittelukokouksia. Pääsin tutkijana mukaan näihin kokouksiin. Kokouksissa käsiteltiin kysymyksiä siitä, miten asiakastiedon nopeaa ja turvallista saantia, kirjaamista ja siirtoa voitaisiin sosiaalipäivystysaseman ja yhteistyökuntien kesken edistää ja helpottaa. Erityisesti kyse oli sen ratkaisemisesta, miten sosiaalipäivystyksessä hankitaan tarpeellisia asiakkaan aikaisempia tietoja, minne päivystystiedot talletetaan ja kirjataan, mitä tietoa sosiaalipäivystyksessä talletetaan ja kirjataan, miten talletettu tieto siirretään, miten ja kuka tiedon vastaanottaa ja erityisesti mitkä ovat ne tarvittavat välineet ja järjestelmät, joilla tämä tiedon käytön kokonaisuus hoidettaisiin. Yhtenä konkreettisenä teemana oli etäkäyttömahdollisuuksien kartoittaminen ja suunnittelu sosiaalipäivystysasemalta käsin yhteistyökuntien asiakastietojärjestelmiin (palaan näihin tarkemmin myöhemmin tässä luvussa).

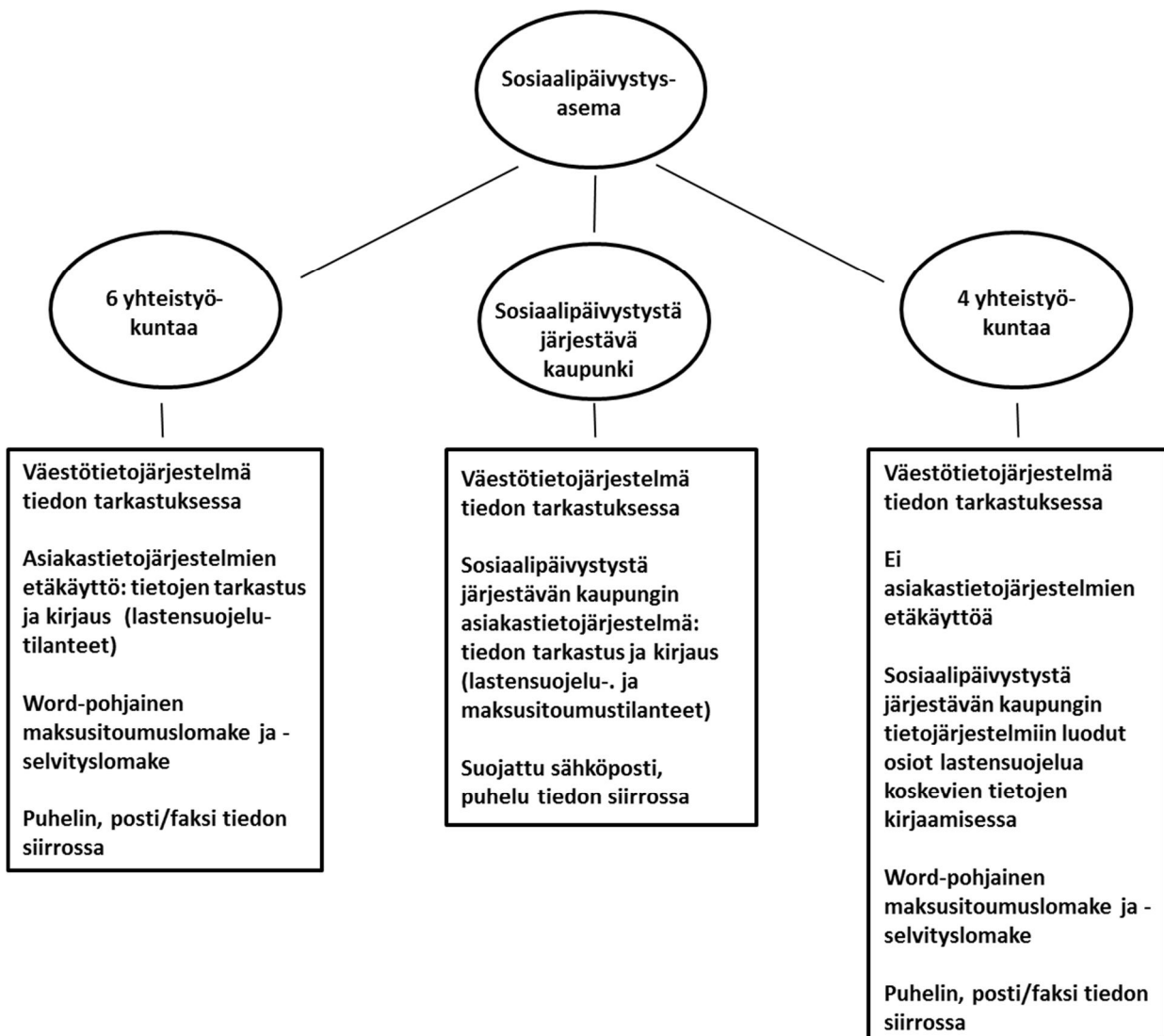
Tein näissä suunnittelukokouksissa havaintoja esimerkiksi siitä, että sosiaalipäivystyksen ja kuuden yhteistyökunnan tietojärjestelmät olivat ”samannimisiä”, saman ohjelmistotoimittajan tietojärjestelmiä, mutta kunnat olivat kuitenkin tehneet niistä omanlaisiaan ja omiin tarpeisiinsa sopivia versioita. Viidessä kunnassa oltiin käyttöön ottamassa kyseistä tietojärjestelmää ennen seudullisen yhteistyön alkua. Yhdessä etäkäyttöön mukaan lähteneessä kunnassa oli käytetty jo pidempään kyseistä tietojärjestelmää. Tietojärjestelmien yhdenmukaistamisen kysymyksiä pohdittiin yksityiskohtaisemmin vielä erillisissä kokouksissa, joihin en osallistunut. Lisäksi neljässä yhteistyökunnassa oli käytössä eri ohjelmistotoimittajan tietojärjestelmät, mikä asetti omat haasteensa tiedon kirjaamisen ja vaihdon yhteistyöhön. Tutkimukseni tausta-aineistojen myötä saamani esiyymmärrys heijastelee aiemmin raportoituja havaintoja tietojärjestelmien yhteensopimattomuudesta ja kuntakohtaisista sovellutuksista, jotka haittaavat alueellista yhteistyötä

(Kuusisto-Niemi 1999a; 1999b; Niinimäki 1999, 322–323; Tietoteknologian käytön edistäminen... 2005, 13, 15–16; I). Kaiken kaikkiaan tietohallinnan kokoukset auttoivat hahmottamaan tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön moninaisia näkökulmia, mahdollisuuksia ja reunaehtoja eri toimijoiden näkökulmasta (Räsänen ym. 2008).

Jaottelen tietotekniikkaan pohjautuvan asiakastiedon käytön tutkimukseni näkökulmasta kolmeen keskeiseen osa-alueeseen: **1) tiedon tarkastamiseen, 2) tiedon kirjaamiseen ja 3) tiedon siirtämiseen**. Jaottelu on yksinkertainen ja oletettavasti tunnistettavissa erilaisissa instituutio-naalisissa käytännöissä. Tukeudun määritelmässäni (ks. erityisesti III) Winthereikin ja Vikkelsøn (2005, 59) terveydenhuollon kontekstissa tekemään havaintoon, jonka mukaan tiedon käytössä on kyse sen ymmärtämisestä, mitä asiakkaalle on tapahtunut, tämän tiedon dokumentoinnista ja sen päättämisestä miten tieto voi hyödyntää jatkotyöskentelyä (ks. myös Heath & Luff 2000, 35–36; Munro 2005). Institutionaalisia kohtaamisia yleensä edeltää jokin dokumentti ja niitä myös seuraa jonkinlainen dokumentointitoimenpide (Mäkitalo 2005, 433). Tiedon käytön jaotteluni mukailee myös sosiaalipäivystyksen karkeasti jaoteltua asiakasprosessia, joksi on määritelty; asiakkaaksi tulo, asiakkuus ja siirtyminen muiden palvelujen piiriin (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 23). Asiakastiedon käyttöä sosiaalipäivystyksessä raamittaa lainsäädäntö sekä sosiaalipäivystys- aseman ja yhteistyökuntien väliset yhteistoimintasopimukset. Sosiaalipäivystyksessä voidaan esimerkiksi lakiin nojaten (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)) pyytää tietoja muilta viranomaisilta, kuten poliisilta tai terveydenhuollon viranomaisilta, mikäli tilanne niin edellyttää (Räsänen & Kärki 2008, 163; ks. myös Laaksonen ym. 2011, 16–17).

Aineistonkeruuprosessin aikana vuosina 2006 ja 2007 tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron tietotekniset järjestelmät ja käytännöt vaihtelivat sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin sisällä sekä yhteistyökuntien välisessä yhteistyössä. Tämä on tuonut myös omat haasteensa sosiaalipäivystystehtävien hoitamiseen (I; III). Samalla kun kuvaan näitä erilaisia tiedon käytön muotoja, avaan myös niihin liittyviä vaihtelevia järjestelmiä ja käytäntöjä. Tiivistän sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen sosiaalityön välisessä yhteydenpidossa käytettävät tietotekniikkaan pohjautuvat tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron välineet ja järjestelmät kuvioon (kuvio 1), jonka laatimisessa olen hyödyntänyt sosiaalipäivystyksestä vuosina 2006 ja 2007 keräämäni tutkimusaineistoa kokonaisuudessaan. Olen myös jokaisessa alkuperäis-artikkelissani kuvannut näitä vaihtelevia tiedon kirjaamisen ja vaihdon käytäntöjä.

Kuvio 1. Tietotekniikkaan pohjautuvat asiakasta koskevan tiedon käytön järjestelmät ja välineet sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisten sosiaalityön palvelujen kesken vuosina 2006–2007.



1) Tiedon tarkastamisella viitataan tilanteeseen, jossa päivystyssosiaalityöntekijät tarpeen mukaan tarkastavat sähköisistä tietojärjestelmistä asiakasta koskevia aikaisemmin talletettuja ja kirjattuja tietoja. Käytän tässä yhteydessä termiä ”tarkastaa”, joka Kielitoimiston sanakirjan (2006) mukaan tarkoittaa samaa kuin tutkia ja käydä läpi. Kyse ei kuitenkaan välttämättä ole määritelmässä mainitusta asianmukaisuuden tai vikojen tarkastamisesta (mt.). On tärkeää selventää, että tietojen tarkastamiseen on erilaisia syitä ja mahdollisuuksia. Toisinaan kyse voi olla yksittäisen asian, kuten asiakkaan kotikuntatiedon tarkastamisesta, hakemisesta ja/tai katsomisesta tietojärjestelmästä. Toisinaan kyse voi olla myös aiempaan asiakashistoriaan tutustumisesta ja lukemisesta ja tämän

tiedon asettamisesta sen hetkiseen asiayhteyteen. Sosiaalipäivystyksessä asiakasta koskevaa tietoa tarkastetaan ja/tai haetaan ja luetaan asiakastietojärjestelmistä ja/tai väestötietojärjestelmästä.

Päivystyssosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tietojen tarkastamiseen sosiaalipäivystyskaupungin sisällä sekä eri kuntien välillä olivat aineiston keruun aikaan vaihtelevia. Laajin pääsy aikaisempaan tietoon koski sosiaalipäivystyskaupungin omaa asiakastietojärjestelmää, josta sosiaalipäivystyksessä käytettiin pääasiassa lastensuojelu- ja toimeentulotukiosioita. Toiseksi laajin pääsy aikaisempiin tietoihin koski kuutta (6) yhteistyökuntaa. Sosiaalipäivystysasemalla oli etäkäyttömahdollisuus näiden kuuden kunnan asiakastietojärjestelmien tiettyihin, lastensuojelua koskeviin, osioihin⁷. Etäkäyttö teki mahdolliseksi sen, että sosiaalipäivystyksen lastensuojelullisissa tehtävissä voitiin tarpeen mukaan, lain ja yhteistoimintasopimusten sallimissa rajoissa tarkastaa ja katsoa asiakasta koskevia aikaisempia tietoja suoraan kuntien asiakastietojärjestelmistä. Asiakastietojärjestelmien kuntarajat ylittävä etäkäyttö (käytän I artikkelissa nimitystä ”yhteiskäyttö”) on sosiaalityössä edelleen hyvin edistysellinen tiedon kirjaamiseen ja vaihtoon liittyvä käytäntö (ks. Kärki ym. 2011). Suppein pääsy aikaisempiin tietoihin koski neljää (4) yhteistyökuntaa, joiden asiakastietojärjestelmiin ei aineistonkeruuhetkellä ollut etäkäyttömahdollisuutta sosiaalipäivystyksestä. Etäkäyttömahdollisuus ei pääosin toteutunut siitä syystä, että näissä neljässä kunnissa oli käytössä eri ohjelmistotoimittajan asiakastietojärjestelmät kuin sosiaalipäivystyksessä (ks. tarkemmin: Räsänen ym. 2008, 65–67). Näiden kuntien osalta asiakasta koskevan tiedon sähköinen tarkastusmahdollisuus rajoittui lähinnä väestötietojärjestelmään.

Sosiaalityössä käytettävät asiakastietojärjestelmät mahdollistavat pääasiassa asiakaskertomusten, aikaisemmin laadittujen suunnitelmien, sijoitus- tai toimeentulotukipäätösten tarkastamisen (tai katsomisen/lukemisen) siinä määrin kuin niitä on tietojärjestelmissä ja ne ovat sosiaalipäivystystehtävien kannalta tarpeenmukaisia tarkastaa. Väestötietojärjestelmä mahdollistaa sosiaalipäivystyksessä asioivien henkilöiden virallisten henkilö-, muutto-, kotikunta-, osoite-, ja huoltajatietojen tarkastamisen. Esimerkiksi henkilön kotikuntatieto tarkastetaan siinä vaiheessa, kun sosiaalipäivystyksestä lähetetään matkalippua koskeva selvitys asiakkaan kotikuntaan, jossa tehdään matkalippua koskeva päätös. Väestötietojärjestelmää oli aineistonkeruun aikaan mahdollista käyttää jokaisen yhteistyökunnan osalta.

Sosiaalipäivystyksessä asiakasta koskevaa aikaisempaa tietoa voidaan tarkastella ja hakea asiakasprosessin eri vaiheissa; joko silloin kun yhteydenotto esimerkiksi hätäkeskuksesta tai

⁷ Tieto pohjautuu aineistonkeruuhetkellä vuosina 2006 ja 2007 olleeseen tilanteeseen. Etäkäyttöä koskevista sisällöllisistä, teknisistä, tietosuojauksellisista ja juridisista tekijöistä sovittiin kuntien ja sosiaalipäivystysaseman keskinäisissä yhteistoimintasopimuksissa, joita en käsittele tutkimuksessani yksityiskohtaisemmin. Vuonna 2010 sosiaalipäivystyspalvelun laajentuessa etäkäyttömahdollisuus eri kuntien tietojärjestelmiin myös laajeni.

asiakkaalta tulee sosiaalipäivystykseen. Tietoja voidaan tarkastaa ja selailta myös puhuttaessa asiakkaan tai muiden asianosaisten kanssa puhelimesta tai kohdattaessa heitä sosiaalipäivystysasemalla (ks. erityisesti III; IV). Tietojärjestelmästä löytyvä tieto tai puhelu asiakkaalle eivät välttämättä ole riittäviä tilanteen arvioinnissa ja ymmärtämisessä, jolloin päivystyssosiaalityöntekijät voivat päätyä tekemään kotikäynnin. Toisinaan tietoja voidaan päästä katsomaan vasta asiakaskohtaamisen jälkeen. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, kun yhteydenotto sosiaalipäivystykseen tulee tilanteessa, jossa päivystyssosiaalityöntekijät ovat ”tien päällä” ja tietojärjestelmien ulottumattomissa. Sosiaalipäivystyksessä voi tulla eteen tilanteita, joissa päivystyssosiaalityöntekijät tekevät tilannetta koskevan arvioinnin nopeasti eikä aikaisempia tietoja edes ehditä tai ole tarpeen mukaista siinä hetkessä tarkastaa.

Aikaisemman asiakastiedon tarkastamiseen ja/tai hakemiseen on erilaisia syitä. Sosiaalipäivystyksessä voi tulla eteen tilanteita, joita on hyvä peilata suhteessa aikaisempaan tietoon. Tällainen voi olla esimerkiksi tieto aikaisemmista vaaratilanteista, mikä voi edelleen johtaa arvioimaan tarvitsevatko työntekijät virka-apua poliisilta. Aikaisemmalla tiedolla voi olla työntekijöiden työturvallisuuteen liittyviä merkityksiä; päivystyssosiaalityöntekijät voivat saada asiakastietojärjestelmistä esimerkiksi sellaista tietoa, joka on hyvä ottaa huomioon kotikäynnille lähettäessä. (Räsänen ym. 2008; Räsänen & Kärki 2008.) Tietojärjestelmistä saatu tieto voi olla merkityksellistä myös tilanteissa, joissa asiakkaalta itseltään ei ole mahdollista saada riittävästi tietoa tilanteen selvittämiseksi (Saario ja Hämäläinen 2007, 161). Sosiaalipäivystyksen näkökulmasta tärkeä aikaisempi tieto voi olla esimerkiksi lapsen sosiaalisen verkoston tiedot kiireellisissä lastensuojelutilanteissa. Oletettavasti asiakastietojärjestelmiin aikaisemmin kirjatuilla tiedoilla on myös vaikutuksensa tilannetta koskeviin arviointeihin ja puuttumiskynnykseen tilanteissa, joissa sosiaalipäivystykseen on tullut useita yhteydenottoja samanaikaisesti ja työntekijät joutuvat priorisoimaan tehtäviään.

Sosiaalipäivystyksessä asiakkaiden ja muiden päivystävien viranomaisten, kuten poliisin, kanssa käydyt puhelinkeskustelut tai kohtaamiset ovat tärkeässä roolissa siinä vaiheessa kun päivystyssosiaalityöntekijät tekevät kiireellisyysarviointia tai miettivät esimerkiksi kotikäynnin tarpeellisuutta. Asiakkailta itseltään saadaan tietoa heidän tilanteestaan (keitä he ovat, mistä he tulevat, mikä heidän avuntarpeensa on). Yhteistyökunnissa kirjattujen aikaisempien tietojen merkitystä sosiaalipäivystystyössä havainnollistaa hyvin seuraava yhteistyökunnan sosiaalityöntekijän haastattelusitaatti:

(...) varsinkin jos on pitkä lastensuojelun historia tai tämmönen huoli siellä ja sitten menee ((sosiaalipäivystykseen)), niin kyllähän se on hirveen tärkeätä niin ku sille työntekijälle, joka joutuu

siinä päivystystilanteessa yhtäkkiä, kun ei tunne perhettä tai lasta tai tilannetta siis millään lailla, niin kuitenkin se näkemys, et kun hän pääsee sieltä lukemaan, et ahaa, et tää on kestänyt näin ja näin kauan on tehty tätä, tätä, tätä, niin totta kai hänkin osaa jo erilailla sitte tarttua, et miten hän lähtee siellä sitä asiaa hoitamaan. (INTYb)

Aikaisemmat asiakastietojärjestelmätiedot eivät aina ole päivystyssosiaalityöntekijöiden saatavissa. Tämä johtuu useista tekijöistä; asiakasta koskevia tietoja ei ole kirjattu, asiakkaalla ei ole aikaisempaa sosiaalihuollon asiakkuutta, tai aikaisempiin tietoihin ei ole sosiaalipäivystyksestä pääsyä. Työntekijöillä ei välttämättä myöskään ole riittävästi asiakasta identifioivaa tietoa, joka on edellytys tietojärjestelmätietojen hakemisessa (kuten henkilötunnus). Kaiken kaikkiaan aikaisempien tietojen merkitys asiakastilanteen hoitamisessa ja kokonaisymmärryksen saavuttamisessa on aina tilannekohtaista. Asiakastietojärjestelmiin tehdyt kirjaukset ovat joko yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden, päivystystä järjestävän kaupungin virka-aikaan toimivien sosiaalityöntekijöiden tai päivystyssosiaalityöntekijöiden laatimia (mikäli asiakas on asioinut ennenkin sosiaalipäivystyksessä).

2) Tiedon kirjaamisella tarkoitan tutkimuksessani laajasti asiakasta koskevien tietojen syöttämistä ja kirjaamista asiakastietojärjestelmiin ja sähköisessä muodossa oleviin lomakkeisiin. Tiedon kirjaaminen tarkoittaa näin ollen sosiaalityön asiakasdokumentointia (kuten asiakaskertomuksen ja/tai päätöksen kirjaamista), asiakkaan henkilötietojen syöttämistä asiakastietojärjestelmiin tai lomakkeisiin sekä asiakastilanteen raportointia sähköisiin lomakkeisiin. Tässä yhteydessä on syytä selventää, että asiakirjadokumentointi on yksi keskeinen sosiaalipäivystyksen institutionaalinen tehtävä. Se on ylipäätään yksi sosiaalityölle asetetuista vaatimuksista ja resursseista, joiden avulla sosiaalityöntekijät rakentavat ja käsittelevät asiakastilanteita ja suhteitaan asiakkaisiin (Hall ym. 2006, 90). Esimerkiksi lastensuojelussa sosiaalityöntekijöillä on jo lastensuojelulain asettama velvollisuus kirjata asiakasta koskevia asioita asiakirjoihin (Räty 2012, 25). Asiakirjojen avulla sosiaalityöntekijät osoittavat selontekovelvollisuuttaan esimerkiksi suhteessa asiakkaisiin, ammattiinsa ja työnantajalleen (Kagle & Kopels 2008, 1).

Asiakastiedon kirjaamisen käytännöt ja mahdollisuudet niin ikään vaihtelivat sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin sisällä ja eri kuntien kesken. Päivystystä järjestävän kaupungin sisällä kaikki asiakasta koskeva kirjaaminen tehtiin tarkoituksenmukaisiin asiakastietojärjestelmien osioihin; lastensuojelutilanteet kirjattiin omiin osioihinsa sekä harkinnanvaraisesti myönnettävät maksusitoumukset omiin toimeentulotukiosioihinsa. Etäkäyttömahdollisuus kuuden yhteistyökunnan asiakastietojärjestelmiin mahdollisti lastensuojelun asiakkuuksien ja päätösten kirjaamisen suoraan kyseisiin tietojärjestelmiin. Neljän yhteistyökunnan osalta lastensuojelua koskevien

asiakastietojen ja mahdollisten päätösten kirjaaminen tehtiin sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin asiakastietojärjestelmään luotuihin erityisiin osioihin. Sosiaalipäivystysasemalla oli kaikkien kymmenen yhteistyökunnan osalta käytössä Word -pohjainen avoin maksusitoumuslomake matkalippua tarvitsevia asiakkaita varten. Lomakkeeseen kirjattiin asiakaskohtaisesti tarkat osoite- ja laskutustiedot sekä maksusitoumusta koskeva selvitys. Maksusitoumuksia ei kirjattu asiakastietojärjestelmiin eikä niistä tehty päätöstä sosiaalipäivystysasemalla, vaan matkalippua koskeva selvitys lähetettiin seuraavana arkipäivänä asiakkaan kotikuntaan, jossa tehtiin sitä koskevat kirjaukset ja päätös maksusitoumuksesta. (Seudullisen kehittämisen ohjausryhmän kokousmuistio 6.11.06.)

Asiakastilannetta koskeva dokumentointi (asiakaskertomus ja mahdollinen päätös) tehdään sosiaalipäivystyksessä melko nopeasti tilanteiden käsittelyn jälkeen. Tapahtuman ja sitä koskevan kirjaamisen välillä on harvoin pitkää viivettä. Tein tutkimuksessani havainnin, että toisinaan päivystyssosiaalityöntekijät jäivät ylitöihin, jotta he saivat tehtyä tarvittavat kirjaukset työvuorojensa aikana. Tiedon nopeatahtinen kirjaaminen korostui tilanteissa, joissa asiaa seuraavaksi käsittelevä taho tarvitsi sosiaalipäivystyksen tietoa heti seuraavana arkipäivänä. Saattoi myös olla niin, että päivystysvuorossa olleen päivystyssosiaalityöntekijän seuraava työvuoro oli vasta muutamien päivien päästä, minkä vuoksi kirjaamista ei voinut siirtää esimerkiksi seuraavaan päivään. Tein kuitenkin myös havainnon, että päivystyssosiaalityöntekijät siirsivät asiakaskirjausten tekemistä seuraavaan työvuoroonsa, mikäli tilanne ei vaatinut välittömiä toimenpiteitä arkena. Sosiaalipäivystyksessä asiakasta koskevaa tietoa kirjattiin myös päivystyssosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa. Tällöin kirjattiin esimerkiksi selvitystä matkalipun tarpeesta, toimeentulotukipäätöstä matkalippuun tai syötettiin asiakkaan henkilötietoja asiakastietojärjestelmään (luotiin asiakkuus). (III; IV.) Kotikäyntien osalta tietojen kirjaaminen tehtiin kotikäynnin jälkeen sosiaalipäivystysasemalla. Havaintojeni mukaan kotikäyntien aikana päivystyssosiaalityöntekijät saattoivat kysyä asiakkailtaan, mitä he haluavat, että heidän tilanteestaan kirjataan tietojärjestelmään, minkä tulkitsen asiakkaan osallisuutta lisääväksi (ks. Kääriäinen 2003, 180). Työntekijät myös sopivat kotikäynneiltä lähtiessään keskenään, mitä he kirjaavat ja miten he jakavat kirjaamistehtäviä. Työparityöskentelyn vahvuus näkyi myös siinä, että päivystyssosiaalityöntekijät tuottivat toisinaan asiakastekstejä yhdessä; työparilta saatettiin ”hyväksyttää” tekstejä lukemalla niitä ääneen.

Asiakastilanteiden tilastointi oli yksi sosiaalipäivystyksen kirjaamistehtävistä, joka tehtiin sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin asiakastietojärjestelmään. Sosiaalipäivystyksessä tilastoitiin kaikki tapahtumat riippumatta siitä miltä paikkakunnalta asiakkaat sosiaalipäivystykseen tulivat. Kyse oli myös eräänlaisesta tiedon siirrosta, sillä tilastotieto meni organisaation ylemmälle

taholle, joka laskee esimerkiksi asiakasvirtaa. Artikkeleissani ja tässä yhteenvedossa ei käsitellä tämän tarkemmin tilastointia osana sosiaalipäivystyksen tietotyötä, vaikka havainnointiaineiston perusteella se muodostuikin yhdeksi keskeiseksi kirjaamistehtäväksi, joka täytyi aina ”muistaa” tehdä.

Sosiaalipäivystyksen tilanteet ja etenkin niistä kirjatut **3) tiedot siirretään** yleensä asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle - pääasiassa asiakkaan asiaa virka-aikaan käsitteleville sosiaalityöntekijöille. Tiedon siirron osalta tarkasteluni rajautuu niin ikään tietotekniikkaan pohjautuviin tiedon siirron mahdollisuuksiin, mutta kuvaan tässä yhteydessä myös laajemmin tiedon siirron erilaisia välineitä ja käytäntöjä. Sosiaalipäivystystiedon siirtämisen käytännöt ja mahdollisuudet eri yhteistyökuntien ja kaupungin sisällä olivat myös vaihtelevia.

Kun päivystyssosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan tietoja asiakastietojärjestelmään, tieto tallentuu sekä on jatkossa tarvittaessa löydettävissä kyseisistä tietojärjestelmistä. Asiakasta koskevaa tiedon siirtoa sosiaalipäivystysasemalta yhteistyökuntiin tapahtuu myös maksusitoumuslomakkeisiin kirjattujen selvitysten pohjalta. Tietojärjestelmiin kirjatut dokumentit ovatkin asiakirjoja, jotka jäävät jäljelle tehdystä työstä ja välittävät tietoa viranomaisten toiminnasta asianosaisille (Kääriäinen 2005, 46). Sosiaalipäivystyksessä käytössä olevien asiakastietojärjestelmien sisään ei kuitenkaan ollut rakennettu sisäistä postitusjärjestelmää, joka ilmoittaisi kuntiin tai sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin virka-aikaan toimiville sosiaalityöntekijöille sosiaalipäivystyksessä tehdyistä kirjauksista. Tällöin, mikäli tilanne edellytti sosiaalityöntekijän seuranta- tai jatkotoimenpiteitä arkena, tuli tieto sosiaalipäivystyksessä tehdyistä kirjauksista vielä saattaa jollain tavoin vastaanottavan sosiaalityöntekijän tietoon. Yhteistyökuntien osalta kirjattujen tietojen saattaminen tehtiin pääasiassa puhelimitse (III; ks. myös Räsänen ym. 2008). Kirjatun tiedon saattaminen siirtämiseen toi oman nyanssinsa se, että päivystysvuorossa ollut päivystyssosiaalityöntekijät ei yleensä ollut enää seuraavana arki-aamuna työvuorossa, jolloin puhelimitse tapahtuvan tiedon siirron hoiti eri työntekijä. Neljän yhteistyökunnan osalta sosiaalipäivystyksessä kirjatut tiedot printattiin ja lähetettiin postitse vastaan ottaviin kuntiin. Tiedon siirrossa voitiin käyttää myös faksia, mikäli viestin vastaanottaja voitiin varmistaa. (Ks. Räsänen ym. 2008, 27; I–IV.) Sosiaalipäivystyskaupungin sisällä voitiin asiakastilanteita koskevassa tiedon siirrossa käyttää puhelinsoiton lisäksi myös suojattua sähköpostiyhteyttä⁸, mikä mahdollisti kirjatun tiedon saattamisen siirron heti päivystysvuoron aikana eikä se näin ollen jäänyt seuraavassa työvuorossa olevien

⁸ Tietosuojavaltuutetun ohjeiden mukaisesti viranomaisten välisessä tai asiakkaan ja viranomaisen välisessä sähköpostivaihdossa ei saa välittää asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja mikäli käytetään suojaamatonta internet-sähköpostia. Tietojen lähettäminen edellyttää suojattua intranet -yhteyttä (ks. Sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa.. 2007).

tehtäväksi. Sähköpostilla tapahtuva tiedon siirto tarkoitti esimerkiksi lyhyttä viestiä siitä, että joku asiakas on käynyt sosiaalipäivystyksessä sekä pyyntöä katsoa tarkemmin tilannetta koskeva asiakaskirjaus. Suojattua sähköpostiyhteyttä toivottiin kovasti myös kuntien väliseen tiedon vaihtoon ja sen merkityksestä ja tarpeellisuudesta kirjoitimme erityisesti tutkimushankkeemme loppuraportissa (Räsänen ym. 2008, 76–77). Kyseisessä raportissa tarkastelimme seikka-peräisemmin myös tiedon saattaen siirtämistä. Yhteistyökunnissa tapahtuvaa sosiaali-päivystystiedon vastaanottamista pohdin jossain määrin ensimmäisessä artikkelissani (I).

Edellä jäsentämäni tietotekniikkaan pohjautuvat tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron järjestelmät ja käytännöt ovat keskeinen osa sosiaalipäivystyksen tietotyötä. Sosiaalipäivystyksessä käytetään ja vaihdetaan tietoa myös suullisesti asiakkaiden, edellisen päivystystyöparin ja muiden viranomaisten kuten poliisin, hätäkeskuksen sekä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa. Viranomaisten välisessä yhteydenpidossa hyödynnettiin myös Virve -viranomaisverkkoa (Räsänen ym. 2008). Otan tutkimukseni tuloksissa ja johtopäätöksissä (lukuissa 5 ja 6) jossain määrin huomioon myös näitä muita tiedon käytön ja vaihdon ulottuvuuksia osana sosiaalipäivystystyötä.

3 TIETOTEKNIikka SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Tieto, tekniikka ja tietotekniikka

Tieto voidaan määritellä eri tavoin ja tiedon voidaan nähdä muodostuvan eri tavoin. Toisessa artikkelissani (II) siteeraan Brownin ja Duguidin (2000, 119–120) sekä Rasmussenin (1996, 191) määritelmiä, joiden mukaan tieto (*knowledge*) eroaa laadullisesti informaatiosta (*information*). Määritelmien mukaan tieto on jotain syvällisempää, persoonaan ja ajatuksiin liittyvää. Informaatio on puolestaan jotakin kollektiivisempaa ja helpommin siirrettävää ja sanoiksi puettavaa. Näin ollen informaatio tarkoittaa siirrettyä tai viestittyä tietoa, mutta tieto ja tietäminen eivät välttämättä edellytä viestintää (Karvonen 2000, 83). Näkemykseni mukaan tieto on jotain sellaista, jota tuotetaan ja tehdään ymmärrettäväksi erilaisissa tilanteissa, kuten haastattelupuheessa tai sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisissa. Tiedon rakentuminen pitää sisällään erilaisia tilannekohtaisia tulkinnanmahdollisuuksia. (ks. Taylor & White 2000, 5.) Etnometodologisessa tietokäsityksessä esimerkiksi faktatietoa ei voida ottaa annettuna sellaisenaan, vaan se nähdään aina puheessa ja toiminnassa tuotettuna ja aikaan saatuna (Garfinkel 1967; Zimmermann 1969; 1974; Smith 1978; Jayyusi 1991; Taylor & White 2000; deMontigny 2007). Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään erilaisia kilpailevia, monitulkintaisia ja monimutkaisia versioita tilanteista, mikä haastaa heitä tuottamaan tilanteita koskevaa varmuutta (Taylor & White 2006, 942). Sosiaalityössä on myös erilaisia käsityksiä siitä, ”mikä on tietoa, millaista tietoa sosiaalityössä tarvitaan ja jopa siitä millaista asiakastyö luonteeltaan on” (Kuronen & Isomäki 2010, 206). Tutkimukseni näkökulmasta keskeisintä ei ole määritellä ja avata erilaisia sosiaalityön tietokäsityksiä. Enemmänkin kysymykset siitä, miten puheessa ja vuorovaikutuksessa jäsennetään ja järjellään sitä, miten sosiaalityön tietoa kirjataan ja vaihdetaan tietojärjestelmillä sekä millaista tietoa tietojärjestelmistä välittyy ja mikä on sen suhde muulla tavoin muodostuvaan ja välittyvään tietoon, ovat tutkimukseni näkökulmasta keskeisiä.

Kun tietotekniikkaa tutkitaan osana työkäytäntöjä, on tarpeen myös avata sitä, miten *tekniikka* ymmärretään: onko se tekninen tuote, sosiaalisesti tuotettu vai jotakin siltä väliltä. Liikanen (2000, 80) tuo esiin, että mikäli teknologinen ja ei-teknologinen (tai sosiaalinen) erotetaan toisistaan, leimaa keskustelua usein jako sosiaaliseen ja teknologiseen determinismiin. Sosiaalinen determinismi korostaa, että teknologisen kehittämisen on lähdettävä inhimillisen ja sosiaalisen toiminnan lähtökohdista. Teknologinen determinismi vuorostaan johtaa ajatukseen, jossa teknologia

on ikään kuin itsessään jotain sellaista, joka voisi muuttaa toimintaa (Mt., 80.) Teknologista determinismistä on kuitenkin pidetty myyttinä ja useimmat sosiologiset lähestymistavat ymmärtävät teknologian jonakin enemmän kuin tekniikkana tai ”rautana” (*hardware*) (Grint & Woolgar 1997, 13). Heiskasen (2001) mukaan teknologista determinismistä kohtaan esitetystä kritiikistä huolimatta se on jäänyt vahvasti yhdenlaiseksi ajattelumalliksi: esimerkiksi kun työpaikoilla otetaan käyttöön uusia tietojärjestelmiä, voivat ne suurimmalle osalle työntekijöistä näyttäytyä ikään kuin voimina, joihin heidän täytyy sopeutua. Ihmiset saattavat olla huolissaan teknologisesta osaamisestaan sekä siitä, missä määrin ne tekevät heidän aiemmat taitonsa vanhentuneiksi (mt., 209–210; ks. myös Liikanen 2000, 81). Teknologisessa determinismissä teknologisen kehityksen nähdään ikään kuin muovaavan yhteiskunnallisia käytäntöjä väistämättömästi ja ulkoa päin (Vehviläinen & Eriksson 1999, 8). Tutkimuksen avulla voidaan kuitenkin jäsentää sitä, miten toimijat - ihmiset, yritykset ja viranomaiset - tuottavat ja tulkitsevat teknologiaa paikallisesti omista tilanteistaan käsin (mt., 8), mihin tutkimuksenikin osaltaan tähtää. Etnometodologiassa tekniikkaa ei nähdä kauttaaltaan sosiaalisesti rakennettuna, vaan sosiaalisen ja teknisen suhde tuotetaan ja saadaan aikaan toiminnassa (*in action*), osana työn tekemisen järjestystä (Button 1993, 11).

Entä *tietotekniikka*? Määrittelen tietotekniikan tutkimuksessani tarkoittavan niitä laitteita (pääasiassa tietokonetta), joita päivystyssosiaalityöntekijät työssään käyttävät sekä erityisesti niitä sähköisiä tietojärjestelmiä ja sovelluksia (asiakastietojärjestelmä, väestötietojärjestelmä ja sähköiset lomakkeet), joihin asiakastiedon tarkastus, kirjaus ja siirto sosiaalipäivystyksessä pohjautuvat. Tietotekniikan termitalkoot määrittävät tietotekniikan pitävän sisällään tiedon automaattisen käsittelyn ja siirron välineet ja menetelmät sekä niiden käytön osaamisen. Lisäksi tietotekniikka termiä suositellaan käytettäväksi tietoteknologian sijaan, sillä tekniikka viittaa käytännön sovelluksiin ja teknologia tekniikan alan oppiin ja teoriaan (Tietotekniikan termitalkoot). Tekniikka ja teknologia -käsitteiden käyttö on kuitenkin vakiintumatonta suomen kielessä ja sosiaalialan sovelluksissa (Pohjola ym. 2010, 15). Tässä tutkimuksessa käytän pääasiassa termiä tietotekniikka. Teknologia -termiä käytän niissä kohdissa, joissa tekniikasta puhutaan teoreettisemmalla tasolla ja joissa muut tutkijat ovat kyseistä termiä käyttäneet. Käytimme tutkimustani edeltävässä SeutuSOS - tutkimushankkeessa termiä *tieto- ja viestintätekniikka*, jonka käsitimme pitävän sisällään laajasti seudullisen sosiaalipäivystyksen tiedon käytön välineet ja järjestelmät (kuten sähköpostin, internetin, puhelimen, faksin jne.) (Räsänen ym. 2008, 23–27). Tieto- ja viestintätekniikka -termiä voidaankin käyttää, kun halutaan korostaa erilaisten tekniikoiden liittymistä toisiinsa (Tietotekniikan termitalkoot). Kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa käytetään usein termiä ICTs’ (*Information and Communication Technologies*), johon esimerkiksi Raffertyn (1997, 963) jaottelun mukaan lukeutuvat asiakastietojärjestelmien lisäksi talous- ja henkilöstöhallinnossa

käytettävät teknologiat sekä erilaiset päätöksiä tukevat tietojärjestelmät (kuten erilaiset www - pohjaiset tukijärjestelmät, virtuaalikonferenssit tms.).

3.2 Tietotekniikan käyttötarkoitukset sosiaalityössä

Tietotekniikka osana sosiaalityötä voi tarkoittaa tietokonevälitteistä kommunikaatiota esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välillä. Tietokonevälitteiseen viestintään sosiaalityössä on liitetty monenlaisia mahdollisuuksia; se voi edistää kommunikaatiota ja tiedon jakoa sekä tarjota asiakkaille erilaisia mahdollisuuksia hakea apua sekä saada ja jakaa heitä koskevaa tietoa. (Tregeagle & Darcy 2008, 1486–1492; Rafferty & Steyaert 2009, 595–596.) Kun puhutaan tietokonevälitteisestä kommunikaatiosta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä, tulee pohdittavaksi kysymyksiä tiedon jaossa käytettävien järjestelmien turvallisuudesta ja riskeistä, digitaalisesta jaosta (*digital divide*) ja työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muutoksesta (Rafferty 1997). Steyaertin ja Gouldin (2009, 742) mukaan digitaalinen jako viittaa eroihin tietokoneelle pääsyssä ja tietokoneen käyttötaidoissa, jotka voivat aiheuttaa sosiaalista ulkopuolelle jäämistä (*social exclusion*). He jatkavat, että digitaalinen jako on kuitenkin ajan myötä muuttunut ja muuttanut muotoaan; kehittyneissä maissa tietoliikenneyhteydet ovat yhä useammassa kotitaloudessa käytössä. Näissä maissa ei enää ole kyse niinkään sähköisiin palveluihin ”pääsystä”, vaan ennemminkin siitä, millaisia valmiuksia ihmisillä on hyödyntää erilaisia tekniikoita ja niiden informaatiotulvaa. Tässä yhteydessä myös maiden ja maanosien väliset erot tulevat huomioitaviksi. (Mt., 742–743.)

Sosiaalityössä on tehty useita tutkimuksia verkkopohjaisista ammattilaisista ja asiakkaita tukevista sovelluksista (ks. esimerkiksi Heikkonen & Ylönen 2010; Strömberg-Jakka 2010; Granholm 2010). SeutuSOS -hanketta edelsi tutkimus sosiaalityöntekijöiden verkkopohjaisesta ammatillisesta keskustelu ympäristöstä, jossa olin graduntekijänä mukana (Metteri & Forsman 2006; Räsänen 2006). Olen myös ollut tekemässä selvityksiä sosiaalialan ammattilaisille suunnatun Sosiaaliportin (Sosiaaliportti -verkkopalvelu) käyttäjäkokemuksista sekä tehnyt Sosiaaliportin ammatillisen konsultointipalvelun arviointia (Heikkonen ym. 2008). Nämä sekä useat muut tietotekniikkavälitteistä kommunikaatiota käsittelevät tutkimukset ja selvitykset antavat osaltaan tärkeää tietoa tietotekniikasta osana sosiaalityötä. Tutkimukseni näkökulmasta ne eivät kuitenkaan ole merkitseviä, sillä sosiaalipäivystyksessä ei aineiston keruun aikaan ollut käytössä verkkopohjaisia tiedon vaihdon ja/tai tuen järjestelmiä asiakkaiden ja työntekijöiden eikä myöskään työntekijöiden kesken.

Sosiaalityön asiakastietojärjestelmät sen sijaan ovat tutkimukseni näkökulmasta keskeisiä. Asiakastietojärjestelmiä käytetään tehtävissä, jotka liittyvät informaation tuottamiseen ja käyttämiseen ja niillä on todettu olevan kasvava rooli sosiaalityöntekijöiden jokapäiväisissä käytännöissä (Huuskonen & Vakkari 2010, 3). Asiakastietojärjestelmiä hyödynnetään käyttötarkoituksen, palvelutyypin ja kunnan mukaan: laajimmillaan niitä hyödynnetään hakemusten käsittelyssä, hallintopäätösten tekemisessä, maksatuksessa ja asiakkaan käyntitietojen kirjaamisessa (Doupi ym. 2006, 51; Tietoteknologian käytön edistäminen... 2005, 17). Suomessa sosiaalityön asiakastietojärjestelmät on luotu ja kehitetty ohjelmistotaloissa yhteistyössä kuntien kanssa (Tietoteknologian käytön edistäminen...2005, 15–16). Kuusisto-Niemen (1999a, 86) mukaan suomalaisessa sosiaalihuollossa on käytetty ATK -pohjaisia järjestelmiä 1970-luvulta lähtien, mutta vielä 1990-luvun lopussakaan ne eivät kattaneet koko sosiaalihuoltoa. Nykyisin asiakastietojärjestelmät ovat käytössä lähes kaikissa Suomen kunnissa (Kärki ym. 2011).

Organisaatioiden ja kuntien väliset palvelut ja tiedon vaihdon tarpeet ovat Suomessa lisääntyneet, mihin yhtenä ratkaisuna on esitetty erilaisia sähköisiä tietojärjestelmiä ja niiden antamia mahdollisuuksia (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42–43). Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien kuntakohtaisuus ja siten keskinäinen yhteensopimattomuus on kuitenkin nähty erityisesti alueellisen tietoteknisen yhteistyön kannalta ongelmallisena (Kuusisto-Niemi 1999a; 1999b; Niinimäki 1999, 322–323; Tietoteknologian käytön edistäminen... 2005, 13, 15–16). Karjalainen (1998, 448) vuorostaan esittää, miten sosiaalityön kullekin ”osa-alueelle” (esimerkiksi ATK -perustaisten toimeentulotuen asiakastietojärjestelmien käyttöönotto 1980-luvun lopulla) luodut tietojärjestelmät näyttävät vahvistaneen sosiaalityön sektorikohtaisuutta. Sosiaalihuollossa onkin todettu tarvetta valtakunnallisesti yhtenäisiin sisältömäärittelyksiin sekä yhteensopiviin tietojärjestelmiin. Tätä kehitystä lähdettiin viemään eteenpäin Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa vuosina 2005–2011. Hankkeessa muun muassa määriteltiin palvelukohtaisesti yhtenäiset minim tiedot ja tietorakenteet sosiaalihuollon tietojärjestelmiin. (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2008–2011.) Kyseistä tietomäärittelytyötä tehtiin myös sosiaalipäivystyksen osalta (Räsänen & Kärki 2008). Sosiaalialan tietojärjestelmien kehitystyötä jatketaan edelleen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen OPER -yksikössä. Kehitys on menossa kohti sosiaalihuollon palvelunantajien yhteiskäyttöistä keskitettyä reaaliaikaista asiakastietoa sisältävää arkistoa, josta käytetään nimitystä kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa). (Laaksonen ym. 2013.) Suomessa terveydenhuolto on sosiaalihuoltoa pidemmällä tietojärjestelmien kehittämistyössä (Tietoteknologian käytön edistäminen... 2005; Doupi ym. 2006, 50–51; Kärki ym. 2011; Laaksonen ym. 2013).

Kun tarkastellaan sosiaalityön ja tietotekniikan välistä suhdetta (esimerkiksi tietojärjestelmien käyttöä), on niitä tarkasteltava suhteessa siihen kontekstiin, jossa niitä käytetään (Pösö ym. tulossa). Esitän kuitenkin vertailukohtana suomalaisen sosiaalityön tietojärjestelmäkehitykseen ja tutkimukseen havaintoja Englannista ja Walesista, joissa tieto- ja viestintäteknikat (*Information and Communication Technologies, ICT*) ovat tulleet hyvin keskeisiksi lasten ja perheiden sosiaalityössä. Kyseinen kehitys on ollut seurausta poliittisen ilmaston siirtymisestä selontekovelvollisuuden ja valvonnan aikaan, minkä vuoksi sosiaalityöntekijät ovat joutuneet sopeutumaan uusien tekniikoiden käyttöön. (Rafferty & Steyaert 2009, 592–593; ks. myös Sapey 1997, 803; Harris 2003.) Sosiaalityössä on puhuttu jopa sähköisestä käänteestä, joka viittaa laajasti erilaisten tieto- ja viestintäteknikoiden sijoittamiseen osaksi sosiaalityötä ja siihen kuinka sosiaalityön käytäntöä ohjataan ja muovataan hallinnollisten tahojen lisäksi myös tietojärjestelmätoimittajien ja -suunnittelijoiden taholta (Garrett 2005, 535–540). Myös vakavat viranomaisten väliseen tiedon vaihtoon ja lasten ongelmien varhaiseen havaitsemiseen liittyvät puutteet johtivat erilaisten sähköisten tietojärjestelmien käyttöön ottoon. Näitä tietojärjestelmiä kutsutaan yhteisesti nimellä *Integrated Childrens' Services (ICS)*. (Shaw ym. 2009.) Järjestelmä koostuu kaikkia lapsia koskevasta kirjaustietokannasta (*Child Log*) sekä yhteisestä arviointityökalusta (*Common Assessment Framework, CAF*, suomennos J-MR), joita käyttävät laajasti erilaisissa lasten hyvinvointipalveluissa työskentelevät ammattilaiset (Peckover ym. 2008; Peckover ym. 2009).

Tieto- ja viestintäteknikoiden kehitys osana brittiläisiä hyvinvointipalveluja on saanut osakseen paljon kritiikkiä alan toimijoilta ja tutkijoilta. Tutkijat havaitsevat, että tietotekniikan lisääntyneen käyttöön otton taustalla olevissa toimintapoliittisissa aloitteissa piili ajatus teknologisesti determinismistä, joka näytti ylittävän ja ajavan yli paikallisen ja tilanteisen tiedon (Peckover ym. 2009, 145). Kaikki suunnitellut tietojärjestelmät eivät sopineet sellaisenaan käyttötarkoitukseensa (Shaw ym. 2009, 623), mutta silti niitä otettiin laajasti käyttöön (Rafferty & Steyaert 2009, 593). Tutkimuksissa tulee esiin myös kiinnostavia havaintoja niistä haasteista, joita erityisesti tietojärjestelmien kirjaamisessa ja tiedon vaihdossa yli organisaatorajojen ilmenee. Palaan näihin tuloksiin tarkemmin seuraavassa luvussa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kontekstissa (myös Suomessa) tehdyissä tutkimuksissa on havaittu, että päättäjien näkökulmasta sähköisten teknologioiden käyttö on houkuttelevaa: tiedon siirron nopeus ja helppous yhdistetään tehokkuussäästöihin ja teknologiat mahdollistavat ammattilaisten työn kontrollon ja arvioinnin entistä paremmin (Peckover ym. 2009, 138; ks. myös Karjalainen 1998; Parrott & Madoc-Jones 2008; Saario & Stepney 2009). Myös Tregeagle ja Darcy (2008) havaitsevat, että tietotekniikan käyttö palvelee johtotason tarpeita enemmän kuin työntekijöiden, saati asiakkaiden tarpeita.

3.3 Tietotekniikka sosiaalityön tehtävissä: jännitteisiä näkökulmia

Keskityn tässä luvussa niihin tietotekniikkaa ja sosiaalityötä tarkasteleviin tutkimuksiin, joissa tehdään havaintoja tietojärjestelmien sopivuudesta sosiaalityöhön ja joissa tarkastellaan sosiaalityön tiedon kirjaamisen ja tiedon vaihdon osin jännitteisiäkin kysymyksiä. Tämän lisäksi tuon esiin tuloksia terveydenhuollon piirissä tehdyistä tutkimuksista. Sosiaalityössä on ajoittain vastustettu tietotekniikkaa, sillä sen nähdään koneellistavan ja ei-persoonallistavan työtä. Sosiaalityöntekijät ovat kokeneet tietojärjestelmien tuottavan huonosti työssä tarvittavaa tietoa. (Rafferty 1997, 963.) Lisäksi tietojärjestelmiä ei ole juurikaan koettu sosiaalityön tehtäviä edistävinä (Rafferty & Steyaert 2009, 592–593; ks. myös Burton & van den Broek 2009). Tutkimuksissa on tuotu esiin kuinka yhä lisääntynyt tietojärjestelmien käyttö ja kirjaamistehtävät vievät aikaa ”varsinaisesta” asiakkaiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä (Lie 1997; Postle 2002; Peckover ym. 2008; Taylor 2008; White ym. 2009; Broadhurst ym. 2010; Hall ym. 2010; Burton & van den Broek 2009). Glastonbury (1985, 103–106) kuvaa jo 1980-luvun puolivälissä ilmestyneessä teoksessaan *Computers in social work* erilaisten skenaarion kautta sitä, miten tietokone voi tai saattaa epäinhimillistää sosiaalityötä. Hänen mukaansa tietokone voi olla hyvä apu ja väline sosiaalityössä ja sen kautta voi välittyä työntekijälle sellaista tietoa, jota hän työssään tarvitsee. Hän kuitenkin visioi, että sosiaalityöntekijöille saattaa tulla tavaksi kerätä tietoa, jota tietokoneohjelma vaatii ja vastaavasti jättää keräämättä jotakin sellaista tietoa, jota se ei vaadi, vaikka se olisi sosiaalityön tehtävän kannalta hyödyllistä. Tätä Glastonbury kuvaa *standardisoinnin ansaksi*. Hänen mukaansa yksi sosiaalityöntekijöiden yleinen pelko liittyy siihen, että tietojärjestelmistä tulee kommunikaatiolinkki työntekijän ja johtotason välille. Tällöin kontrollista tulee teknologian perimmäinen tarkoitus (mt.). Saario ja Hämäläinen (2007, 154, 156) havaitsivat suomalaisen mielenterveystyön kontekstissa, kuinka työntekijöiden työkäytännöt rakentuivat pitkälti tietojärjestelmien toimintojen luokitusten kehyksessä, jolloin oman työn näkyväksi tekemisestä on tullut olennainen osa päivittäistä työskentelyä (ks. myös Saario 2014).

Partonin (2008, 254) mukaan tietojärjestelmien kehitys on johtanut siihen, että sosiaalityössä korostuu yhä enemmän asiakkaita koskevan tiedon käsittely, kerääminen ja valvonta. Tähän yhdistyy myös viranomaisten selontekovelvollisuus suhteessa omiin päätöksiin ja interventioihin sekä suhteessa muihin virastoihin ja niissä työskenteleviin ammattilaisiin. Partonin mukaan tämä muutos voi jopa vaikuttaa sosiaalityön tiedon (*knowledge*) luonteeseen, jolloin ”sosiaalisesta” tiedosta tulee helpommin säilöttävää, siirrettävää ja muokattavaa informaatiota (*information*). (Mt., 254). Kilpeläisen ja Sankalan (2010, 277) mukaan teknologialla ja sen hyödyntämisellä on kasvava merkitys sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Sosiaalityö onkin vahvasti tietotyötä ja kuuluu

informaatioammatteihin, sillä työssä käsitellään, hyödynnetään ja tuotetaan tietoa (Pohjola ym. 2010, 10). Myös Davis-Mendelov (1998, 4) kuvaa sosiaalityötä informaatio-intensiivisenä ammattina, sillä sosiaalityöntekijät keräävät, käsittelevät ja välittävät tietoa jokapäiväisessä työssään (mt., 4; ks. myös Parton 2008, 261–265). Britanniassa sähköinen käänne ja lisääntynyt kiinnostus ammattien väliseen tiedon jakoon ovat Taylorin (2008, 28) mukaan asettaneet asiakkuuksien hallinnoinnin ja informaation syöttämisen ratkaisevan tärkeiksi sosiaalityössä.

Britanniassa lastensuojelutyölle asetetut aikarajat, kiire ja resurssien puute johtivat siihen, että tietojärjestelmiin kirjatuissa tiedoissa oli virheitä, tiedot olivat vähäisiä ja esimerkiksi useita lapsia koskevissa kirjauksissa käytettiin yhtäläisiä, kaikille lapsille sopivia muotoiluja. Tämä johti edelleen siihen, että työntekijöillä oli kirjausten kautta vaikeuksia saavuttaa yhtenäistä kuvaa lapsen ja perheen tilanteesta, sillä tietoa oli vähäisesti tai se oli hyvin suodatettua. (Broadhurst ym. 2010, 364–365.) Lisäksi havaittiin, että tietojärjestelmät saattoivat ohjata kirjaamaan tietoja, joita työntekijöillä ei ollut tai joita he eivät pitäneet sillä hetkellä merkityksellisinä (Shaw ym. 2009, 618). Tietojärjestelmistä oli vähennetty tarinamuotoisuutta lisäämällä valmiita otsikoita ja erillisiä laatikoita, joissa oli vähemmän kirjaamistilaa ja täten vähemmän mahdollisuuksia yhdistää eri osioita toisiinsa (White ym. 2009, 1200). Huuskonen ja Vakkari (2013a, 389) pohtivat vuorostaan kolikon toista puolta: miten tarinamuotoinen kirjaaminen tulee ymmärrettäväksi ja miten sitä käytetään? Heidän suomalaisen sosiaalityön kontekstissa tehdyssä tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöillä oli vaikeuksia löytää asiakastilanteiden ydintä varsinkin hyvin pitkistä ja kirjavista teksteistä. Tämä olisi edellyttänyt tietojärjestelmältä jonkinlaisia tiedon suodattamisen tai haun välineitä (mt., 389). Pitkät ja kirjavat tarinat tulevat haasteellisiksi myös sosiaalipäivystyksessä, jossa tilanteet tulevat eteen ennakoimatta ja jolloin aikaisempien kirjausten lukemiseen ja niistä asian ytimen löytämiseen saattaa olla varsin vähän aikaa. Esimerkiksi hätäkeskuskontekstissa tiedon hallintaa hankaloittaa tiedon laaja kirjo, sillä tieto tulisi kiteyttää ja saattaa nopeasti ja luotettavasti niille, jotka sitä seuraavaksi tarvitsevat (Normark & Randall 2005, 351).

Britanniassa tietojärjestelmien merkitys viranomaisten välisessä tiedon vaihdossa ei myöskään ole ollut ongelmatonta. Tutkijat havaitsivat, että eri ammattilaisten väliseen tiedon jakoon tarkoitettun yhteisen arviointityökalun (*CAF*) käytössä oli lopulta hyvin vähän yhteistä (Pithouse ym. 2009, 609). Kirjaamistavat ja käytännöt sekä tiedon muodostuksen tavat vaihtelivat organisaatioiden, ammattiryhmien ja työntekijöiden kesken (Peckover ym. 2009, Pithouse ym. 2009; Shaw ym. 2009; White ym. 2009). Terveystietojärjestelmien on väitetty helpottavan organisaatioiden välistä hoidon organisointia nopean ja tarkan tiedon välityksen avulla, mutta käytännön työssä on kuitenkin havaittu erilaisia tiedon jaon ongelmia (Winthereik &

Vikkelsjø 2005, 43; ks. myös Saario & Hämäläinen 2007, 161). Hardstone ja kumppanit (2004) havaitsivat, että tietotekniset järjestelmät tukivat heikosti eri ammattilaisten välistä yhteistyötä terveydenhuollossa. Heidän mukaan osa ”organisatorisesta tiedosta” ei ollut näkyvää eikä sitä muodostettu vain viittaamalla potilaan rekisteriin. Tiedon jakamisessa käytettiin myös epämuodollisia tapoja, sillä sähköiset tietojärjestelmät sallivat harvoin tiedon väliaikaisuutta eikä tekstejä yleensä voinut enää muokata niiden kirjaamisen jälkeen. Tämä sai aikaan sen, että tietoa saatettiin pantata ja kirjata vasta sitten kun se oli ”valmista” esitettäväksi muulle yleisölle. (Mt., 143, 149; ks. myös Saario ym. 2012, 2210.) Zeung (2009) muistuttaakin, miten asiakirjat ovat vahvasti muokattuja versioita siitä, mitä tilanteessa todellisuudessa koettiin ja tapahtui (ks. myös (Cicourel 1985, 172; Taylor 2008; Pösö 2010, 330–331; Günther 2012). Hardstone ja kumppanit (2004, 143, 146) peräänkuuluttavat tietojärjestelmiin väliaikaisia tiedon kirjaamisen osioita, joiden avulla keskeneräistä tietoa voitaisiin välittää.

Kun mietitään sosiaalityön tiedon kirjaamista ja tiedon vaihtoa kontekstista toiseen, ovat valmiisiin koodeihin perustuvat ”rastiruutuun” (*tick-boxes*) kirjaamismuodot erityisen ongelmallisia tiedon muodostuksessa ja tilannetta koskevassa tulkinnassa (Regan 2003; Shaw ym. 2009; Gillingham 2013). Ennalta määritellyt koodit sisältävät Reganin (2003, 106) mukaan tiedollista valtaa ja moraalisia ristiriitaisuuksia sekä kadottavat mahdollisuuden tilanteisiin tulkintoihin. Kuten Shaw tutkijakollegoineen (2009, 623) havainnollistaa, tietojärjestelmään luodut *one size fits all* -ratkaisut kadottavat olennaista tilanteeseen liittyvää tietoa: mikäli henkilöllä todetaan alkoholiongelma (rasti ruutuun), ei tieto vielä kerro tarkemmin, miten paljon ja usein henkilö juo, ketkä ovat juomishetkellä kotona ja mitä henkilö on jo mahdollisesti tehnyt ongelmansa eteen (Shaw ym. 2009, 623). Hall ja kumppanit (2006, 106) väittävät, että kun sosiaalityössä siirrytään organisaatioita ylittävään tiedon jakamiseen ja sähköisiin, tiivistystä vaativiin, kirjaamismuotoihin, saattavat sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön ammatin ”persoonalliset” puolet kadota. Siirtyminen sähköisiin asiakaskertomuksiin ei näin ollen tarkoita vain ilmaisuvälineen vaihtumista, vaan se väistämättä vaikuttaa myös asiakirjojen sisältöön ja siten sosiaalityön käytäntöön (mt., 106). Toisaalta Munron (2005) mukaan organisaatioiden välisessä tiedon vaihdossa eivät ole keskeisintä tiedon vaihdon tekniset välineet ja mahdollisuudet vaan työntekijöiden kyvyt olennaisen tiedon keräämiseen, tämän tiedon tulkitsemiseen ja kommunikointiin eteenpäin.

Useissa tutkimuksissa on havaittu ristiriitaa työkäytännöissä syntyvän, usein hyvin vaikeasti sanallistettavan ja moniulotteisen tiedon sekä tietojärjestelmien asettamien vaatimusten, standardien ja ohjeiden välillä (Schoech 2002, 4; White 2002, 431; Gould 2003, 31; Hartswood ym. 2003; Hardstone ym. 2004; Hall ym. 2006, 106; Parton 2008; Peckover ym. 2008; Peckover ym. 2009; Webb 2006, 141–142; Leung 2009, 705; White ym. 2009; Pösö 2010, 329; Gillingham 2013, 440).

Winthereik ja Vikkelsjø (2005) havaitsivat, että esimerkiksi standardoitaessa organisaatioiden välisessä tiedon vaihdossa käytettyä lähetelomaketta, näytti se vahvistaneen lomakkeen roolia selontekovelvollisuuden osoittamisessa organisaatiolle, mutta samalla vähentäneen lomakkeen hyötyjä ammattilaisten työvälteenä. Käytännön työ oli liian monimutkaista ja -ulotteista kehystettäväksi muutamiiin koodeihin (mt., ks. myös Saario & Hämäläinen 2007, 161; Gillingham 2013). Tiedon jaon ja kirjaamistapojen standardointiin ja luokitteluun tuo haasteensa se, että kirjaamiskäytännöt ovat aina monimutkaisesti työkäytäntöihin ja rutiineihin sidottuja (Garfinkel 1967, 192).

Jotta tietojärjestelmät palvelisivat paremmin sosiaalityön käytäntöjä, on useissa kotimaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa ja sosiaalialan tietotekniikkaa kehittävässä hankkeissa tuotu esiin vaatimus siitä, että sosiaalialan ammattilaisten tulisi olla enemmän mukana tietotekniikan sisältöjen suunnittelussa (esimerkiksi Sapey 1997, 807; Savaya ym. 2004, 74; Munro 2005; Tietoteknologian käytön edistäminen....2005; Doupi ym. 2006; Salo-Laaka & Sankala 2007; Rafferty & Steyaert 2009; Shaw ym. 2009, 621; Broadhurst ym. 2010, 367; Kuronen & Isomäki 2010, 206; Gillingham 2013). Gillingham (2013) tuo tuoreessa tutkimuksessaan esiin, kuinka tietojärjestelmien - ei niin positiivisen - kehityksen myötä on siirrytty yhä enemmän pohtimaan niitä keinoja, joilla nykyisiä tietojärjestelmiä voitaisiin muokata ja kuinka tulevaisuuden tietojärjestelmiä voitaisiin suunnitella siten, että ne olisivat työntekijöille hyödyksi. Toisaalta esimerkiksi Rafferty (1997, 963) toteaa, että vaikka sosiaalityön tietojärjestelmät suunniteltaisiin ja toteutettaisiin siten, että ne parhaalla mahdollisella tavalla heijastaisivat tai parantaisivat sosiaalityön prosesseja ja muuttaisivat organisaatiokulttuuria, haasteita esiintyy silti. Hartswood ja kumppanit (2003, 263) havaitsivat, että vaikka tietojärjestelmien suunnittelu olisi lähempänä työkäytäntöjä, on uusien teknologioiden vaikutuksia vaikea ennustaa sillä ne määrittyvät lopulta vasta käytössä. He jatkavat, että työtä tukevien teknologioiden pitää olla joko herkkiä erilaisille työssä tapahtuville muutoksille ja/tai niitä täytyy jatkuvasti suunnitella uudelleen. Juhilan (2000, 161–162; 2006, 245) mukaan erilaiset luokittelut ja standardit tuovat sosiaalityöhön yhteisiä pelisääntöjä, toiminnan kriteereitä ja työvälaineitä, mutta ihmisten keskinäinen toiminta ei kuitenkaan ole luokitusten ja ohjeiden hallitsemaa, sillä tilanteiden käsikirjoitukset luodaan lopulta aina paikan päällä ja ne tulevat tulkituiksi aina tilanteessaan. Vaikka merkitykselliset tiedon kategoriat ja luokat tunnustetaan, tulee myös dokumenttien kirjaamisen, lukemisen ja käyttämisen käytännöt ottaa huomioon (Heath & Luff 2000, 55). Bowker ja Star (1999, 290, 293) muistuttavat, että aina kun tietoa siirretään kontekstista toiseen, tulee esiin kysymys siitä, miten tieto voidaan ymmärtää ja miten siitä voidaan saavuttaa yhteinen ymmärrys, kun sitä katsotaan näistä eri konteksteista käsin.

Brittiläisissä tutkimuksissa havaittiin myös, että huolimatta sähköisistä tiedon tallennusmuodoista, nähtiin suhteisiin perustuvan työn olevan edelleen sosiaalityön ydintä (Peckover ym. 2008, 379). Sosiaalityöntekijät tekivät jatkuvasti moraalisia päätöksiä sen suhteen, miten he erilaisia tietojärjestelmiä käyttivät ja mitä he niihin kirjasivat tai jättivät kirjaamatta (Pithouse ym. 2009; White ym. 2009). Työntekijät eivät noudattaneet orjallisesti erilaisia kirjaamisstandardeja, vaan kirjaamista ohjasivat myös alakohtainen tieto, ihmistenväliset ja tilanteiset tekijät (White ym. 2009, 1214) sekä erilaisissa ammatillisissa asemissa käytettävät kielelliset mallit (Pithouse ym. 2009, 607). Myös suomalaisissa tutkimuksissa on havaittu kuinka ammattilaiset kiertävät tietojärjestelmien asettamia esteitä ja etsivät tapoja, joilla he välttyvät ylhäältä asetettujen vaatimusten noudattamiselta (Huuskonen & Vakkari 2013a, 389; ks. myös Saario 2011).

Tietojärjestelmien roolia ja merkitystä tiedon vaihdon välineenä toimintakontekstien välillä on mahdollista jäsentää erilaisin tutkimuskäsittein ja -välinein. Ensimmäisessä artikkelissa nojasin Suchmanin (1987, 116) ajatukseen koneen ja ihmisen välisestä *rajapinnasta*, jossa osapuolet tekevät toimintaansa toimintojensa kautta toinen toisilleen näkyväksi ja saatavilla olevaksi. Rajapinta -käsitteen avulla päästään käsiksi siihen, mitä esimerkiksi tietojärjestelmä tekee näkyväksi ja saatavaksi tilanteessa, jossa samaa tietojärjestelmää käytetään kahdessa eri toimintakontekstissa (I). Tietojärjestelmää eri toimintakontekstien välillä on jäsennetty myös *boundary object* -käsitteen avulla; tietojärjestelmät voivat muodostua potentiaalisiksi ”rajalla oleviksi välineiksi” (suom. J-MR), silloin, kun niiden avulla välitetään, luetaan ja käytetään tietoa eri toimintakonteksteissa ja jolloin ne myös jollain tavoin ohjaavat toimijoiden verkkoon kuuluvien ammattilaisten toimintaa. (Saario ym. 2012, 2212.) Callon, Latour ja Law kehittivät 1980-luvulla toimijaverkkoteorian⁹ (*Actor Network Theory, ANT*) (Leskinen 2000, 176), jonka mukaan kommunikaatio tapahtuu erilaisin välinein, kuten tekstien tai puhelimen välityksellä. Informaatio on paikallista, mutta teknologia mahdollistaa sen siirtämisen ajasta ja kontekstista toiseen. Toimijaverkkoteorian ajatuksena on, että eri välineiden avulla tapahtuvaa vuorovaikutusta voi olla vaikea havaita silloin kun toimijaverkot toimivat, mutta kun jotakin menee pieleen, tulevat toimijaverkon elementit havaittaviksi. (Mt., 184.) Tämä on lähellä etnometodologian ajatusta sosiaalista järjestystä rikkovien ja tavanomaisesta toiminnasta poikkeavien tilanteiden selittämisestä, mikä tekee näkyväksi ”normaalia” tapaa toimia (Heritage 1996, 119–122; Scott & Lyman 1968, 61–62).

⁹ Tässä yhteydessä hyödynnän suomalaista (Leskinen, 2000) artikkelia, jossa kirjoittaja kuvaa selkeästi toimijaverkkoteorian keskeiset ideat ja käsitteet. Artikkelin on auttanut minua hahmottamaan toimijaverkkoteorian perusajatukset ja on johdattanut keskeisten lähteiden äärelle. Toimijaverkkoteoriasta on kirjoitettu paljon, eikä tässä yhteydessä ole tarkoitus tehdä sitä koskevaa kattavaa analyysia tai systemaattista kirjallisuuskatsausta, vaan ainoastaan hahmottaa, miten se suhteutuu tutkimukseeni.

Stanley ja kumppanit (2011) hyödyntävät toimijaverkkoteoriaa lastensuojelua käsittelevässä tutkimuksessaan. He havaitsevat, että lastensuojelussa on useita toimijaverkkoja, jotka muodostuvat inhimillisistä ja ei-inhimillisistä toimijoista, ja jotka edelleen kytkeytyvät ja organisoituvat osaksi lasten ja perheiden elämää. Useat asiakirjat ja dokumentit, joita ammattiryhmät ovat keränneet ja kierrättäneet, muovaavat ja rakentavat sosiaalityön käytäntöjä, kuten sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä suojelua tarvitsevista lapsista (*children at risk*). Tutkijat esittävät, että sosiaalityön käytäntöjä koskevissa tutkimuksissa on laiminlyöty ei-inhimillisten toimijoiden osuus osana käytäntöjä, vaikka ne ovat hyvin vahvoja toimijoita ja niillä on merkittäviä vaikutuksia lapsiin ja perheisiin. (Mt., 63; ks. myös Vierula 2012.) Myös Kääriäinen (2005, 46) korostaa asiakastyön dokumenttien olevan keskeisiä tiedon käsitteellistämisen välineitä sosiaalihuollon tiedontuotannon ja -muodostuksen prosesseissa.

3.4 Tietotekniikka ammattilaisen ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa

Sosiaalityöntekijät ovat kokeneet dokumentoinnin ja tietokoneen käyttämisen rikkovan aidon vuorovaikutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä tekee kohtaamisesta luonnottoman (Huuskonen ym. 2010, 337). Sosiaalityössä on kuitenkin toistaiseksi tehty varsin vähän tutkimuksia, joissa tarkasteltaisiin tietokoneen käyttöä osana sosiaalityön vuorovaikutustilanteita, varsinkin osana asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisiä kohtaamisia. Kuronen ja Isomäki (2010, 200–201) peräänkuuluttavatkin empiiristä tutkimusta siitä, miten tietotekniikka paikantuu osaksi sosiaalityön vuorovaikutustilanteita. Heidän mukaansa sosiaalityössä tarvitaan tutkimusta ja tietoa siitä, miten tietokone ja sen sisältämät tietojärjestelmät vaikuttavat asiakaskohtaamisiin: ovatko ne vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välissä vai sen yhtenä osapuolena? Sitovatko ne työntekijän työpöytään ja -huoneeseen entistä tiiviimmin? (Mt., 201.) Tutkimukseni kolmannessa (III) ja erityisesti neljännessä (IV) artikkelissa tarkastelen tietokoneen käyttöä mikrotasolla; päivystyssosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa.

Eri ammattialoja koskevissa tutkimuksissa on tehty kiinnostavia havaintoja asiakirjoista ja tietokoneista osana asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuorovaikutusta (Heath & Luff, 2000; Heath & Hindmarsh, 2002; Mäkitalo 2005; Frers, 2009; Komter 2010). Tuon näiden tutkimusten havaintoja esiin erityisesti neljännessä artikkelissani (IV). On havaittu, että tietojärjestelmät tai paperiasiakirjat tulevat ammattilaisen ja asiakkaan välisissä vuorovaikutustilanteissa eri tavoin resursseiksi (esimerkiksi Heath & Luff 2000; Frers 2009; Mäkitalo 2005; Eräsaari 1999; Komter 2010). Esimerkiksi lääkärit voivat vuorovaikutustilanteessa viitata asiakirjojen tietoon sekä

täydentää niiden avulla asiakkaan kertomusta (Frers 2009, 297). Mäkitalo (2005) analysoi tapoja, joilla asiakirja esitetään ja miten se tulee osaksi työnhakijan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ammatinvalinnanohjauksessa. Hän havaitsee, että asiakirjaa voidaan käyttää argumentoinnin resurssina sekä muodollisena välineenä (*formative tool*), jolloin sen avulla voidaan esimerkiksi normalisoida, mobilisoida tai osoittaa kuria hakijaa kohtaan (2005, 438). Komter (2010) vuorostaan analysoi kuulusteluraportin tuottamista poliisin ja kuulusteltavan välisessä vuorovaikutuksessa. Hän havaitsee, että poliisikuulusteluissa puhe, koneelle kirjoittaminen ja teksti muodostavat kokonaisuuden, jossa jokainen osa-alue selventää toinen toisiaan vastavuoroisesti (mt., 225). Heath ja Luff (2000, 32) havaitsevat empiirisissä tutkimuksissaan, että huolimatta uusien teknologioiden käyttöön ottamisesta, paperilla oli edelleen merkittävä rooli jokapäiväisessä työssä ja vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa (ks. myös Glastonbury 1986, 105; Sellen & Harper 2002, 120, 122–123; Hardstone ym. 2004, 146; Saario ym. 2012).

Eräsaari (1995) tarkastelee etnografisessa tutkimuksessaan tietokoneita ja muita välineitä osana työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston työtä. Hän tekee havaintoja siitä, miten työntekijät tutustuvat asiakkaiden tilanteisiin sekä keskustelemalla heidän kanssaan että papereissa ja tietokoneella olevien tietojen välityksellä (Eräsaari 1995, 267; ks. myös III; IV). Hän tekee myös havaintoja siitä, miten tietokoneelle kirjaaminen asettuu osaksi työvoimaneuvojan ja asiakkaan välistä kohtaamista, jossa ”työvoimaneuvojien katse siirtyy tietokoneen näppäinten ja näytön sekä asiakkaan muodostaman kolmion väliä” (mt., 232). Kun työntekijä lukee tai kirjaa tietoja, asiakas on yleensä hiljaa ja odottaa vuoroaan (mt., 231–232; ks. myös Heath & Luff, 2000, 29; Heath & Hindmarsh 2002, 112–114; Komter 2010, 205; III; IV). Heath ja Luff (2000, 48–60) havaitsevat tietokoneen ja paperiasiakirjojen muodostuvan osapuolten toimesta aktiiviseksi vuorovaikutuksen osa-alueeksi lääkärin ja potilaan välisessä kohtaamisessa. Useat toiminnot edellyttävät eri välineiden käyttöä ja luovat myös tulkinnallisen resurssin siitä, mitä toinen osapuoli sillä hetkellä tilanteessa tekee (mt.). Eräsaari (1999, 117) on tehnyt lisäksi kiinnostavia havaintoja siitä, miten työntekijä voi säädellä etäisyyttä asiakkaaseen tietokonetyöskentelyllään. Edellä mainitsemissani tutkimuksissa tulee esiin tärkeitä havaintoja siitä, miten tietokoneet ja paperiasiakirjat tulevat osaksi erilaisia institutionaalisia kohtaamisia. Tutkimukseni kolmas ja neljäs artikkeli antavat uusia ja täydentäviä näkökulmia näihin aikaisempiin tutkimuksiin.

Kun ammatillista työtä ja puhetta tutkitaan kontekstissaan, on mahdollista tehdä näkyväksi, saatavilla olevaksi ja raportoitavaksi ammatillisen harkinnan laadullisia ja hiljaisia (*tacit*) ulottuvuuksia (Hall & White 2005, 287). Ihmiset eivät aina ole tietoisia siitä, miten he toimivat ja käyttäytyvät sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa (Heath & Hindmarsh 2002, 102–103). Esimerkiksi lääkärit eivät välttämättä osaa eritellä miten he kirjoittavat ja lukevat kliinistä tietoa ja

käyttävät sitä vuorovaikutuksessa potilaidensa kanssa (Heath & Luff 2000, 58). Etnometodologisen tutkimuksen avulla on mahdollista tehdä näkyväksi näitä puheen ja toiminnan huomaamattomia ja itsestään selviä piirteitä (mt.). Kuten Garfinkel (1967, 35) on tuonut esiin, toimijoiden jokapäiväisten toimintojen taustalla on sellaisia sisäistettyjä tulkintamenetelmiä, jotka ohjaavat toimintoja ilman, että toimijat aina itse tunnistavat niiden olemassaoloa. Kun tutkitaan tietokoneiden käyttöä osana vuorovaikutustilanteita, tulee huomioida niiden käytön tilannekohtaisuus. Gasser (1986, 208) muistuttaa jo 1980-luvun puolivälissä, että tietokoneen käyttö työpaikoilla on resurssi, joka tukee muita tehtäviä ja on upotettu useiden muiden tehtävien kontekstiin. Hänen mukaansa tarkasteltaessa tietokoneen käyttöä mikrotasolla ovat tilanteiden ratkaisut ja niiden tulemat aina paikallisesti erityisiä ja linkittyvät siihen ympäristöön, siihen aikaan ja niihin työolosuhteisiin, joissa ne tapahtuvat. (Mt., 221.)

3.5 Tietotekniikka puheessa ja vuorovaikutuksessa

Kun halutaan tutkia, miten tietotekniikasta puhutaan ja miten tietotekniikkaa käytetään osana sosiaalityön arkisia toimintoja ja vuorovaikutusta, tukee etnometodologinen ote tätä parhaiten. Termi etnometodologia viittaa arkitiedon tutkimukseen sekä sellaisten ajatuskulkujen ja menettelytapojen tutkimiseen, joilla yhteiskunnan jäsenet ymmärtävät elinolojaan, toimivat niissä sekä vaikuttavat niihin (Heritage 1996, 18). Etnometodologisissa tutkimuksissa tarkastellaan niitä keinoja, joiden avulla esimerkiksi haastattelun tai asiakas-työntekijä kohtaamisten osapuolet tekevät tilanteita ja asioita toinen toisilleen ymmärrettäviksi: tavoitteena on siis ymmärtää miten sosiaalinen todellisuus saavutetaan ja miten ihmiset saavat sen toimimaan (Garfinkel 1967; Dourish 2001, 74). Dourish (2001, 78) korostaa, että etnometodologiassa yhteinen ymmärrys (*common sense*) tarkoittaa nimenomaan yhteisesti yllä pidettyä (*commonly held*).

Etnometodologia linkittyy yhteen tutkimusperinteiden kanssa, joita on kutsuttu yhteisellä nimellä sosiaalisiksi konstruktionismiksi (Peräkylä 1990, 146). Sosiaalisessa konstruktionismissa korostuu ajatus ihmisten keskinäisestä toiminnasta sosiaalista todellisuutta rakentavana kielellisenä prosessina. Kielen ja puheen ei nähdä kuvaavan ulkopuolista maailmaa vaan niiden nähdään konstruoivan erilaisia versioita siitä. Puheen ja tekstien ollessa sosiaalisen todellisuuden olennaisia ja erottamattomia osia ei niiden takaa etsitä toista ulkopuolista todellisuutta. (Burr 1995; Jokinen & Suoninen 2000; Juhila 2000.) Sosiaalityötä onkin mahdollista tarkastella sosiaalisen konstruktionismin pohjalta toimintana, joka sinänsä luo todellisuutta (Juhila 2000, 196) ja jossa tiedon nähdään muodostuvan osana työkäytäntöjä (Juhila ym. 2003, 17–18). Konstruktionistisessa kielikäsitteilyssä

keskitytään aineistojen erilaisuuteen ja moninaisuuteen sekä korostetaan sitä, miten kieltä käytetään, mitä sillä kerrotaan ja kuvataan ja mitä sen käyttäminen saa aikaan (Eskola & Suoranta 1998, 140–141). Tukeudun näkökulmaan, jossa sosiaalipäivystyksen tietotyötä koskevat ohjeistukset, menetelmät, teorit ja kokemukset ovat tärkeitä, mutta ne eivät anna ”valmiita käsikirjoituksia” esimerkiksi asiakkaiden kohtaamiseen ja kirjaamiseen, vaan tulevat joka kerta tilanteessaan uudelleen tulkituiksi (Taylor & White 2000 ref. Juhila 2006, 245; ks. myös Forsberg 1998, 64). Tutkimuksessani ei myöskään näin ollen ole tarkoitus selvittää ja pohtia haastatteluvastausten tai vuorovaikutustilanteissa käsiteltävien asioiden todenperäisyyttä tai niiden taustalla olevia ulkopuolisia tekijöitä.

Väitöskirjatutkimustani voi luonnehtia etnografiaksi, joka kiinnittyy etnometodologiaan (*ethnomethodologically informed ethnography*), sillä käytössäni on etnografialle tyypillinen suhteellisen laaja tutkimusympäristöä koskeva aineisto, mutta tutkimuksessani kuitenkin painottuvat metodologiset kysymykset (Hughes ym. 1998, 3). Tässä lähestymistavassa yksityiskohtaisesti kuvattujen tilannekohtaisten käytäntöjen tarkastelussa analysoidaan sitä, miten toiminnot tuotetaan ja saadaan aikaisiksi. Painopiste on työn tekemisen tutkimisessa. (Mt., 3.) Etnometodologisia työn tutkimuksia on tehty erityisesti osana CSCW (*Computer Supported Cooperative Work*) - tutkimusyhteisön tutkimuksia (Dourish & Button 1998; Dourish 2001, 72–73). Näissä tutkimuksissa keskitytään teknologiaan osana työkäytäntöjä sen sijaan että tarkasteltaisiin esimerkiksi sääntöjen, menettelytapojen tai automatisoinnin vaikutuksia työssä (Koskinen 2000). Tutkimukseni on myös lähellä niin sanottua *uutta etnografiaa*, jossa toimijoiden nähdään tuottavan sosiaalisen ympäristönsä todellisuuden (Gubrium & Holstein 1994, 352–353). Esimerkkinä tällaisesta tutkimuksesta on Forsbergin (1998) väitöskirja, jonka lähtökohtana oli ajatus siitä, että ”organisaatiot realisoituvat ja muodostuvat *viime kädessä* erilaisissa tulkinnallisissa ja vuorovaikutuksellisissa käytännöissä”. Tällöin erilaiset tavat toimia, kuten vaikkapa kieltäytyminen itselle kuulumattomasta työstä, luovat instituutiota. (Mt., 1998, 64.) Tutkimukseni on läheisesti myös *institutionaalista etnografiaa* (vaikka en tätä varsinaista termiä tutkimuksessani käytäkään), sillä tutkin tietokoneiden ja asiakasta koskevaa tiedon käyttöä osana sosiaalipäivystyksen institutionaalisia työkäytäntöjä. Tutkin myös niitä jaettuja tapoja, joilla sosiaalipäivystyksen toimijat järjelevät tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä osana työkäytäntöjään. Institutionaalisisessa etnografiassa instituutiot nähdään rakennelmina tai muodostelmina, jotka yhtenäistävät ihmisten toimintaa tunnusomaiseksi; ne rakentavat tietoisuuden rakennelmia (tietoa, faktoja, hallintoa, lainsäädäntöä jne.), jotka ylittävät yksilöiden näkökulmat (Smith 2002, 22–23).

Etnometodologisissa työn tutkimuksissa on tavoitteena jäsentää työtä ja siinä paikallisesti, tilanteisesti tuotettua järjestystä (Button 1993, 25). Sosiaalisen järjestyksen yhteydessä käytetään

käsitettä dokumentaarinen tulkintamenetelmä (*documentary method of interpretation*), joka Garfinkelin määritelmän mukaan merkitsee sitä, että ”varsinaista tapahtumaa tai tekoa tutkitaan dokumenttina oletetusta tapahtumien taustalla olevasta mallista, ikään kuin se viittaisi siihen tai edustaisi sitä” (1967, 78 ref. Heritage 1996, 91). Termin osuvampi suomennos on Suonisen (2000, 376) mukaan ”kokonaisuutena näkeminen”. Tämän institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen liittyy kaksi toisiinsa kietoutunutta prosessia: 1) toimintojen rutiininomainen tuottaminen siten, että ne ovat sopusoinnussa vakiintuneen todellisuuden kanssa ja 2) tulkintakehyksen ylläpitäminen ristiriitaisten toimintojen kuluttaessa sitä (Heritage 1996, 208; Juhila 2006, 204). Dokumentaarinen tulkintamenetelmä (kokonaisuutena näkeminen) on läsnä myös sosiaalityön kohtaamisissa, joissa osapuolet ymmärtävät kohtaamisen tapahtumat ja toistensa teot taustamallien ja kokonaisuuksien kautta (Juhila 2004, 162). Tämä tarkoittaa sekä asiakkaan että työntekijän taholta tietynlaisiin organisaation käyttäytymisodotuksiin asettautumista, jota kuluttaa se, mikäli joku ei asetu odotettuun rooliinsa (Juhila 2006, 204). Juhila (2004, 177) uskoo, että tutkittaessa sosiaalityön vuorovaikutustilanteita, on mahdollista tavoittaa niissä rakentuvaa sosiaalista järjestystä ja säännönmukaisuutta.

Etometodologiassa ihmisten toiminta nähdään aina tilannekohtaisena (*indeksikaalisuus*), jatkuvana käytännöllisenä saavutuksena (Garfinkel 1967, 11) missä tahansa sosiaalisessa toiminnassa (Baker 2003, 396). Ihmisen toimintaa ei nähdä mekaanisena sääntöjen noudattamisena, vaan ihmisten nähdään koko ajan tekevän arvioivaa järkeilyä sosiaalisesta ympäristöstään; tätä Garfinkel nimittää *refleksiivisyydeksi* (Suoninen 2001, 374; Heritage 1996, 113). Garfinkelin mukaan tavanomaisen toiminnan havaittu normaalius on normien mahdollistamaa ja se tulee näkyväksi usein vasta normien rikkoutuessa. Näitä normien rikkeitä selitettäessä käytetään selontekojä (accounts) eli perusteluja normien rikkomiselle. Selontekovelvollisuus refleksiivisine piirteineen muodostaa sosiaalisen järjestyksen perustan. (Heritage 1996, 119–122.) Cicourelin (1968, 335) mukaan sosiaalisen järjestyksen tavoittamisessa on tärkeää se, miten osallistujat itse tekevät päätöksiä, arvioivat ”faktoja” tai kuvaavat tilanteiden ja ilmiöiden moraalisia piirteitä, kuten ”hyviä perheitä” tai kuten tässä tutkimuksessa ”hyvää asiakirjadokumentointia” (ks. II). Sosiaalista järjestystä ei määritellä etukäteen (Cicourel 1968, 335), vaan sen tuottaminen on kietoutunut kaikkiin jokapäiväisiin toimintoihin (Dourish & Button 1998, 400). Täten, etnometodologiassa on tavoitteena kehittää sellainen analyysi ja tapa kirjoittaa, joka ottaa haltuun tilanteisen tekemisen ja paikallisen järjestyksen, vaikuttivat nämä tilanteet miten tavallisilta tai vähäpätöisiltä tahansa (DeMontigny 2007, 98). Tutkimukseni keskeisenä lähtökohtana on erilaisten tutkimuskysymysten ja aineistojen analyysien kautta tavoittaa sitä sosiaalista järjestystä, johon sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö tilannekohtaisesti rakentuu.

4 TUTKIMUSPROSESSI

4.1 Tutkimuskysymykset, aineistot ja aineistonkeruuprosessi

Väitöskirjani tutkimuskysymykset ovat 1) miten tietotekniikkaan pohjautuvaa asiakastiedon käyttöä jäsennetään ja järkeillään puheessa ja vuorovaikutuksessa? sekä 2) miten tietotekniikkaa käytetään osana vuorovaikutusta? Vastaan näihin tutkimukselleni asettamiini kysymyksiin neljässä artikkelissani erilaisia empiirisiä aineistoja käyttäen. Kaksi ensimmäistä artikkeliani keskittyy tietotekniikkaan sidoksissa olevaan puheeseen haastatteluaineistoissa. Kaksi jälkimmäistä artikkelia pohjautuu videoaineistojen analyysiin antaen lisäymmärrystä siitä, miten asiakastiedon käyttöä selitetään päivystyssosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa sekä miten tietokoneen käyttöön orientoidutaan osana näitä kohtaamisia. Seuraavassa taulukossa esitän tiivistetysti tarkemmat tutkimuskysymykset artikkeleittain.

Taulukko 2. Tutkimuskysymykset artikkeleittain.

	Artikkeli I	Artikkeli II	Artikkeli III	Artikkeli IV
Nimi	Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaali-päivystyksessä	Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers	Accounting for the IT-Based Use of Information in the Emergency Social Work Encounters	Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client
Tutkimuskysymykset	1. Miten päivystyssosiaalityöntekijät ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät kuvaavat haastattelupuheessa tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteitä? 2. Miten osapuolet tässä tilanteessa perustelevat, selittävät ja tekevät omaa ammatillista toimintaansa ymmärrettäväksi suhteessa toiseen toimijaryhmään?	1. Miten päivystyssosiaalityöntekijät kuvaavat asiakirja-dokumentointia osana työtään? 2. Miten asiakirja-dokumentointia selitetään, oikeutetaan ja puolustetaan haastattelu-tilanteessa?	Miten ja miksi tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä selitetään asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijöiden välisissä kohtaamisissa?	1. Miten tietokone tulee osaksi päivystyssosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiä kohtaamisia? 2. Miten päivystyssosiaalityöntekijöiden orientaatio vaihtelee tietokoneen käytön ja asiakkaan välillä?

Tässä luvussa kuvaan tarkemmin artikkeleissa käyttämäni empiiriset pääaineistot sekä tutkimukseni taustalla olevat aineistot ja niiden keruuprosessin. Väitöskirjani pääaineistoina ovat päivystyssosiaalityöntekijöiden (N=7) sekä tietojärjestelmien yhteiskäytössä mukana olevien kuntien sosiaalityöntekijöiden (N=5) haastattelut sekä sosiaalipäivystysasemalta kerätyt videoidut asiakas-työntekijä kohtaamiset (N=8). Tutkimukseni taustoituksessa ja tulosten tulkinnoissa hyödynnän seudullisen sosiaalipäivystyksen tietohallinnan suunnittelukokouksista sekä jossain määrin seudullisen kehittämisen ohjausryhmän kokouksista keräämäni havainnointi- ja muistio-aineistoja. Lisäksi sosiaalipäivystysaseman työympäristöstä keräämäni havainnointi- videointi- ja valokuva-aineistot sekä SeutuSOS -hankkeessa muodostuneet yhteistyöseminaariaineistot ja sisäänpääsyneuvotteluista kirjatut muistiinpanot ovat olleet työympäristön sekä tietotekniikkaan ja siihen pohjautuvaan tiedon käyttöön liittyvien kysymysten mieleen palauttamisen välineitä. Tutkimukseni ulkopuolelle jäivät yhteistyökunnista kerätyt havainnointiaineistot sekä neljän yhteistyökunnan sosiaalityöntekijän haastattelut (niistä neljästä kunnasta, jotka eivät olleet mukana tietojärjestelmäyhteistyössä). Syy tähän rajaukseen on siinä, että tutkimukseni kohdentuu tietotekniikkaan osana sosiaalipäivystystyötä ja siellä tehtävää asiakasdokumentointia sekä tietojärjestelmäyhteistyötä koskeviin kysymyksiin. SeutuSOS -hankkeessa kerättiin lisäksi kyselyaineisto kaikille yhteistyössä mukana olleille sosiaalityöntekijöille (vastaajia 50). Tätä aineistoa analysoitiin tarkemmin tutkimushankkeessa mukana olleen opiskelijan pro gradu -työssä (Suoniemi 2007).

Tutkimusaineistoni on kerätty SeutuSOS -tutkimushankkeen aikana vuosina 2006 ja 2007. Keräsimme hankkeen puitteissa monipuolisen aineiston seudullisen sosiaalipäivystyksen suunnittelun ja käynnistymisen eri vaiheista. Nimitimme tutkimushankkeen aikaista aineistonkeruuta *etnografiseksi*. Emme kuitenkaan määritelleet tutkimusta ”puhtaan” etnografiseksi, mikäli etnografia ymmärretään intensiivisenä tutustumisena johonkin yhteisöön elämällä sen arkipäivää pitkällisen ajanjakson ajan (Eskola & Suoranta 1998, 106–107). Nimitimme sitä ennemminkin menetelmäksi, jolla kerätään monipuolista aineistoa ja joka valaisee tutkimuksen kohteena olevia kysymyksiä eri näkökulmista (Hammersley & Atkinson 1996, 1). Kuten Juhila ja Pösö (1999, 174) tuovat tutkimuksessaan esiin: tärkeintä ei ole se, miten tutkimusaineisto on kerätty, vaan se, miten sitä lähestytään. Heidän mukaansa esimerkiksi työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut tuottavat etnografista ymmärrystä tutkittavan instituution työn rutiineista, sitoumuksista, arvoista ja pyrkimyksistä. Hughes tutkijakollegoineen (1994) esittää, ettei pitkään jatkuva aineiston keruu ole aina välttämätöntä, mikäli tutkimuksen painopiste on selkeä. Tällöin heidän sanojensa mukaan *quick and dirty* etnografia voi hyvinkin tuottaa tärkeää tietoa työn sosiaalisesta järjestymisestä erilaisissa työtilanteissa ja vieläpä suhteellisen lyhyessä ajassa.

Tutkimushankkeen aikana kerätty monipuolinen aineisto on antanut minulle mahdollisuuden ymmärtää ja jäsentää sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön kontekstia sekä auttanut tiedon käyttöön liittyvien itsestään selvien ilmiöiden näkyväksi tekemistä (ks. esimerkiksi Sarangi & Roberts 1999, 27). Väitän, että haastattelu- ja videointiaineistoihin pohjautuneet analyysit ovat edellyttäneet laajempaa tutkimuskohdetta avaavaa aineistoa. Francis ja Hester (2004, 27) puhuvat niin sanotusta tutkijan ”sisäpiiritiedosta” ja aiheeseen vaadittavasta syventymisestä (*acquired immersion*, suom. J-MR), jota myös etnometodologisissa tutkimuksissa tarvitaan. He tarkoittavat tällä sitä, että jotkut toiminnot ja työympäristöt saattavat edellyttää tutkijalta jotakin erityistietoa tai kykyä, jotta hän pystyy tekemään tutkimusta ja sen ympäristöä koskevia tulkintoja. Armisen (2005) mukaan tutkittaessa institutionaalisia työkäytäntöjä, tulee tutkijalla olla riittävästi kulttuurista tietoa tutkimuksensa kontekstista, jotta hän voi analysoida sitä ja ymmärtää mihin osallistujat kulloinkin orientoituvat ja mitä he edustavat. Erilaiset aineistot antavat myös mahdollisuuden analysoida, miten ammattilaiset rakentavat työpaikan käytäntöjä ja orientoituvat niihin (Sarangi & Roberts 1999, 27). Etnometodologiselle etnografialle on tyypillistä kerätä suhteellisen laaja aineisto, mutta keskittyä joidenkin luonnollisten ”todellisten” toimintojen yksityiskohtaiseen analyysiin (Dourish 2001, 75). Tiivistän tutkimukseni aineistot taulukkoon 3.

Taulukko 3. Pääaineistot ja tutkimusta taustoittava aineisto.

	Artikkeli I	Artikkeli II	Artikkeli III	Artikkeli IV
Pääaineistot	Päivystyssosiaalityöntekijöiden haastattelut (7) Yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastattelut (5)	Päivystyssosiaalityöntekijöiden haastattelut (7)	Videoidut asiakaspäivystyssosiaalityöntekijä kohtaamiset (8) sosiaalipäivystysasemalla	Videoidut asiakaspäivystyssosiaalityöntekijä kohtaamiset (8) sosiaalipäivystysasemalla
Tutkimusta taustoittava aineisto	<p>Kokousmuistiot ja havainnointimuistiinpanot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seudullisen yhteistyön tietohallinnan (13 muistiota, 9 havainnointimuistiinpanot) ja ohjausryhmän (7 muistiota, 5 havainnointimuistiinpanot) kokoukset v. 2006 ja 2007 <p>Havainnointiaineisto</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 käyntiä sosiaalipäivystysasemalla (sisältäen myös kolme koti-/kentakäyntiä) <p>Videoaineisto</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18 video-otosta sosiaalipäivystyksen työtiloista, työskentelystä tietokoneella ja puhelimessa <p>Valokuvat</p> <ul style="list-style-type: none"> - sosiaalipäivystyksen työtiloista <p>Sisäänpääsyneuvottelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - muistiinpanot <p>Yhteistyöseminaarit (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - muistiinpanot ja materiaalit 			

Päivystyssosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden *haastattelut* ovat puolistrukturoituja temahaastatteluja, jotka kohdentuivat SeutuSOS -tutkimushankkeen ja väitöskirjatutkimukseni kannalta keskeisiin aiheisiin (ks. temahaastatteluista Hirsjärvi & Hurme 1988; Eskola & Suoranta 1998, 88–90, 153–153). SeutuSOS -hankkeen aikana kerättiin päivystyssosiaalityöntekijöiden haastatteluja yhteensä seitsemän (7) ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastatteluja kaikkiaan yhdeksän (9) (joista neljä rajautui tutkimukseni ulkopuolelle). Haastatteluja varten pyysimme varaamaan aikaa noin tunnin verran ja ne kestivät noin puolesta tunnista tuntiin. Haastatteluaineisto kerättiin pääasiassa syksyllä 2006, mutta osa haastatteluista kerättiin vielä syksyllä 2007. Haastattelut ovat minun toteuttamiani, lukuun ottamatta yhtä yhteistyökunnassa tehtyä, jonka toteutti tutkijakollegani Sinikka Forsman. Kaksi yhteistyö-

kunnan haastattelua tehtiin puhelinhaastatteluina ja loput päivystyssosiaalityöntekijöiden ja kuntien sosiaalityöntekijöiden työtiloissa.

Haastatteluteemat ja niiden alla olevat kysymykset muotoiltiin SeutuSOS -tutkimustiimin keskustelujen sekä tutkimuksen tavoitteiden ja lähtökohtien pohjalta (Räsänen ym. 2008, 45). Päivystyssosiaalityöntekijöille ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöille muokattiin omanlaiset haastattelurungot, joissa kysyttiin samoja asioita, mutta kyseisen organisaation näkökulmasta. Päivystyssosiaalityöntekijöille suunnatun haastattelun teemoja olivat: tieto- ja viestintäteknikan käyttö päivystyssosiaalityössä, tieto- ja viestintätekniset käyttötaidot ja koulutus, dokumentointi ja asiakastietojärjestelmät sekä hiljainen ja kokemusperäinen tieto työssä (Liite 1). Yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastattelut sisälsivät näiden lisäksi kuntien keskinäiseen yhteistyöhön ja konsultointiin liittyvän teeman sekä kysymyksiä, jotka koskivat sosiaalipäivystisyhteistyön lisäksi seudullisen sijaishuollon kehittämistä (Liite 2). Näihin jälkimmäisiin teemoihin ja kysymyksiin en ole väitöskirjatutkimuksessani keskittynyt, vaan ainoastaan sosiaalipäivystyksen tietoyhteistyöhön liittyviin haastattelukohtiin. Haastattelukysymyksiä lisättiin ja niitä muokattiin tutkimushankkeen edetessä. Esimerkiksi dokumentoinnista ja asiakastietojärjestelmien yhteiskäytöstä oli myöhemmin syksyllä 2007 toteutetuissa haastatteluissa enemmän kysymyksiä, sillä ajan kuluessa tutkijoiden ja haastateltavien ymmärrys seudullisesta sosiaalipäivystyksestä ja sen erityiskysymyksistä muuttui ja täydentyi. Tämä myös osaltaan heijastui haastattelukysymysten muotoiluun ja haastatteluvuorovaikutuksen etenemiseen. Haastattelurunkoihin on muotoiltu useita valmiita kysymyksiä, jotka olivat tutkijan tukena haastattelun toteuttamisessa. Kysymyksiä ei kuitenkaan noudatettu orjallisesti, vaan tutkijoilla oli mahdollisuus edetä tilannekohtaisesti johonkin aihealueeseen syvemmälle tai esittää vuorovaikutuksen kuluessa tarkentavia kysymyksiä riippuen siitä, mitä haastatteluvuorovaikutuksessa kulloinkin tapahtui. Väitöskirjatutkimukseeni valikoitujen haastatteluotteiden litteraatiot sisältävät äänenpainotukset, naurahdukset, yli sekunnin kestävät tauot sekä haastattelijan minimaaliset kommentit (mm, joo, niin).

Videoituja asiakas-työntekijäkohtaamisia kertyi kaikkiaan kahdeksan (8) ja ne olivat kestoltaan keskimäärin 21 minuuttia. Videoaineiston keruuseen päädyttiin, koska videoaineisto antaa havainnointia paremmat mahdollisuudet vuorovaikutuksen tarkempaan analysointiin sekä tietokoneen käytön tutkimiseen osana vuorovaikutuksen kulkua (ks. myös Heath & Luff 2000, 21). Videomateriaalin avulla voidaan tavoittaa vuorovaikutuksen kulun hetkellisiä, huomaamattomia ja epävirallisia ilmiöitä, mutta se mahdollistaa myös vuorovaikutuksen jaetun ympäristön (*the ecology of the shared space*) tavoittamisen (Fele 2012). Tutkimuksessani tämä tarkoittaa erityisesti sen tavoittamista, miten sosiaalityöntekijä on tai ei ole läsnä asiakkaalle tilanteessa, jossa hän käyttää tietokonetta. Läsnäoloa voidaan osoittaa puheen lisäksi myös esimerkiksi katseilla. Eräsaari (1999,

119) muistuttaa myös, että video ja valokuvat antavat mahdollisuuden palata tilanteisiin yhä uudelleen. Videoaineistot kerättiin erityisesti väitöskirjatutkimustani varten eikä niitä analysoitu tutkimustani edeltävässä hankkeessa.

Videoinnit toteutettiin siten, että videokamera kohdistettiin työntekijään, jolloin asiakkaat rajautuivat videoista pois, mutta videoilla kuului asiakkaiden ääni. Tietokoneen ruutua ei tallennettu videoille. Kuvakulmaa vaihdeltiin siten, että osa aineistosta kuvattiin työntekijän työpöydän edestä asiakkaan vierestä ja osa työntekijän työpöydän vierestä. Tein videonauhoitusten yhteydessä myös tilannetta koskevia havainnointeja (paitsi yhtenä kertana, jolloin työntekijät kuvasivat itse työtään). Kirjasin ylös joitakin sellaisia kontekstittietoja, joita videoissa ei näy: esimerkiksi mitä tietokoneohjelmaa työntekijä tilanteessa käyttää tai mitä tapahtui ennen ja jälkeen videoinnin. Minulla ei kuitenkaan ollut näköyhteyttä tietokoneerudulle sellaisissa tilanteissa, joissa kuvasin työntekijän työskentelyä hänen työpöytänsä toiselta puolelta, asiakkaan vierestä. Näitä havainnointitietoja olisin toki voinut kirjata ylös enemmänkin, mutta itse tilanteessa asioiden kirjaaminen oli toisinaan hankalaa, sillä käytin samaan aikaan videokameraa. Tutkijan jälkikäteisenä reflektiona esitettäköön, että olisin voinut tarkentaa työntekijöiltä videointien jälkeen, mitä he tietokoneella tekivät ja mitä ohjelmaa he käyttivät, mikäli ne eivät tulleet ilmi itse tilanteessa. Analyysini kuitenkin kohdistuivat vuorovaikutuksessa havaittavaan toimintaan, joten siinä mielessä nämä taustatekijät eivät olisi olleet niin merkityksellisiä. Kirjasin litteraatioihin tutkimustehtäväni kannalta keskeisiä asioita kuten työntekijän katseen ja kehon suuntia suhteessa asiakkaaseen ja tietokoneeseen. Lisäksi litteroin puheesta yli sekunnin kestävät tauot, päällekkäispuhunnat, äänen painot ja naurahdukset. Lisäsin litteraatioihin kuvausten aikana tai sitä ennen tai sen jälkeen tekemiäni havaintoja.

Videoaineiston keruu ajoittuu vuodelle 2007. Sitä toteutettiin aluksi siten, että tutkija vei videokameran sosiaalipäivystyksen työtiloihin, jotta työntekijät voisivat kuvata omaa työskentelyään erilaisissa työtilanteissa, erityisesti kohdatessaan asiakkaita. Tutkimushankkeessamme mukana ollut opiskelija oli tässä vaiheessa videointien käytännön apuna. Hän oli valmis auttamaan työntekijöitä videokameratelineen pystyttämässä ja pois laittamisessa sekä muissa käytännöllisissä ja teknisissä kysymyksissä. Asiakkaan ja työntekijän välisiä kohtaamisia ei kuitenkaan saatu tällä tavoin tallennetuksi kuin yhden otoksen verran. Sain itse nauhoitettua yhden päivystyssosiaalivyöntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen talvella 2007. Koska aineiston keruu ei tällä tavoin onnistunut, päätimme odottaa kesään 2007, jolloin kävimme uudelleen neuvotteluja työntekijöiden ja heidän esimiehensä kanssa videomateriaalin keräämisestä ja siihen liittyvistä kysymyksistä. Näissä neuvotteluissa tarkensimme tutkimusaineiston käyttötarkoitusta ja niihin liittyviä salassapitokysymyksiä. Sovimme myös, että minä tutkijana hoidan kuvaamisen, jolloin

pystyin jo videointitilanteessa jättämään kuvaamatta tiettyjä tunnistettavuustekijöitä. Lisäksi järjestely mahdollisti havainnointiaineiston keräämisen videointien yhteydessä. Pääsimme näissä neuvotteluissa nopeasti yhteiseen ymmärrykseen ja laadimme videoinneista konkreettisen suunnitelman aikatauluineen. (Ks. lisää Räsänen ym. 2008, 46.) Kesällä 2007 saatiin videoitua kuusi asiakas-työntekijä kohtaamista sosiaalipäivystysasemalla. Neljä videoitua asiakaskohtaamista koskivat tilanteita, joissa asiakas kotiutui poliisin säilöstä ja tarvitsi matkalippua kotipaikkakunnalleen. Kahdessa tilanteessa asiakkaat tarvitsivat muuta äkillistä taloudellista tukea tilanteeseensa (yksi tarvitsi ruokaa ja lääkkeitä ja yksi tarvitsi yösijan). Mukana oli myös tilanne, jossa asiakkaan avuntarve oli luonteeltaan sellainen, että se voitiin hoitaa virka-aikaisen sosiaalityön piirissä. Yhdessä tilanteessa päivystyssosiaalityöntekijät kartoittivat poliisin säilöstä kotiutuneiden henkilöiden perhetilannetta. Jokaisessa tilanteessa työntekijät myös jollain tavoin neuvoivat ja ohjasivat asiakkaita.

Yhtenä tutkimusta taustoittavana aineistona ovat *havainnot ja muistiot tietohallinnan suunnittelukokouksista* (kuvasin näitä tarkemmin luvussa 2.1) sekä *seudullisen kehittämisen ohjausryhmän kokouksista*, joihin pääsin tutkijana osallistumaan. Tietohallinnan suunnittelukokousmuistioita kertyi yhteensä 13, joista yhdeksästä (9) olen kirjoittanut havaintoja ja muistiinpanoja. Ohjausryhmän kokousmuistioita oli käytettävissäni seitsemän (7), joista viidestä (5) olen kirjoittanut havaintoja ja muistiinpanoja. Ohjausryhmän kokouksissa käsiteltiin seudullisen yhteistyön yleisiä linjauksia sekä esimerkiksi kuntien ja sosiaalipäivystysaseman välistä yhteistoimintasopimusta. Näitä aineistoja on analysoitu ja kuvattu myös SeutuSOS -hankkeen loppuraportissa (Räsänen ym. 2008).

Sosiaalipäivystysaseman työympäristön ja työntekijöiden työskentelyä koskevan *havainnointiaineiston* keruu ajoittuu syksyyn 2006 sekä kevääseen ja kesään 2007. Havainnointikäyntejä kertyi tuona aikana 13, joista kahdestatoista on kirjoitettu tarkemmat havainnointimuistiinpanot ja yhdellätoista keräsin myös videomateriaalia (asiakas-työntekijä kohtaamisia sekä videointia muusta työskentelystä). Yksittäisten havainnointikäyntien kestot vaihtelivat noin yhdestä tunnista kahdeksaan tuntiin. Pääsin seuraamaan päivystyssosiaalityöntekijöiden työtä sekä aamu- että iltapäivystysvuoroilla arkena ja viikonloppuna. Pääsin myös asiakkaiden suostumuksella mukaan kolmelle koti-/kenttäkäynnille. Havainnointiaineistoa kerätessäni kiinnitin huomioni tieto- ja viestintätekniiikan käyttöön erilaisissa sosiaalipäivystyksen työtilanteissa. Havainnointien aikana keskustelin paljon sosiaalipäivystysaseman työntekijöiden kanssa ja kyselin heiltä heidän työstään, mikä auttoi syventämään ymmärrystäni sosiaalipäivystystyöstä ja sen erityispiirteistä.

Videoaineisto sosiaalipäivystysaseman työympäristöstä, päivystyssosiaalityöntekijöiden työskentelystä puhelimesta ja tietokoneen ääressä sekä työntekijöiden keskinäisistä keskusteluista

syventävät myös ymmärrystäni tutkimukseni ympäristöstä. Muita kuin asiakas-työntekijä kohtaamisia koskevia video-otoksia kertyi yhteensä 18. Videomateriaalia kertyi kaiken kaikkiaan, asiakastilanteet mukaan lukien, 265 minuuttia eli noin 4,4 tuntia. Sosiaalipäivystysasemalta kerätty *valokuva-aineisto* koostuu sosiaalipäivystysaseman työtiloista, joissa näkyy muun muassa päivystyssosiaaliryöntekijöiden työhuone, odotusaula ja käytävä. Tutkimushankkeemme loppuraportissa on julkaistu muutamia valokuvia sosiaalipäivystyksen työympäristöstä (ks. Räsänen ym. 2008, 21–23).

Ennen kuin aloitimme tutkimusaineiston keruun sosiaalipäivystysasemalta, kävimme tapaamassa päivystyssosiaaliryöntekijöitä ja kertomassa heille tutkimuksestamme heidän viikkopalaveriensä yhteydessä. Annoimme heille samalla mahdollisuuden kysellä tutkimuksestamme. Näitä neuvotteluja kutsutaan etnografiassa *sisäänpääsneuvotteluiksi* (Hammersley & Atkinson 1996, 54–79; Eskola & Suoranta 1998, 102). Kirjoitin muistiinpanoja näistä neuvotteluista. Neuvottelut sosiaalipäivystysaseman kanssa jatkuivat läpi tutkimusprosessin: erityisesti niitä käytiin videoaineistojen keruun yhteydessä, mihin palaan myöhemmin pohtiessani tutkimuseettisiä kysymyksiä. SeutuSOS -hankkeen yhteydessä järjestimme kolme *yhteistyöseminaaria*, joissa kerroimme tutkimushankkeen sen hetkisistä suunnitelmista ja/tai tuloksista sekä annoimme myös seudullisen yhteistyön toimijoille mahdollisuuden esittää omia puheenvuorojaan sekä ajatuksiaan tuloksistamme. Näistä seminaareista kertyi erilaisia materiaaleja ja muistiinpanoja tutkimusta taustoittamaan ja tukemaan.

Tutkimukseen osallistuneet henkilöt valikoituivat erilaisia reittejä pitkin. Sosiaalipäivystysasemalla pidetyissä neuvotteluissa sovimme, että minä, tutkija, olen aktiivinen osapuoli ja otan henkilökohtaisesti sähköpostilla yhteyttä työntekijöihin ja pyydän heitä osallistumaan haastateltavaksi, havainnoitavaksi ja/tai videoitavaksi. Haastattelujen yhteyteen sovin yleensä havainnointikäynnin ja toisinaan videoinnin. Ensimmäinen aineistonkeruukäynti saatiin sovittua yhteisessä neuvottelutilanteessa sosiaalipäivystysasemalla syksyllä 2006. Tämän käynnin jälkeen sovin sattumanvaraisesti aineistonkeruukäyntejä niiden päivystyssosiaaliryöntekijöiden kanssa, joita satuin sosiaalipäivystysasemalla kohtaamaan. Kentällä olo auttoi minua hahmottamaan, millaisilla kokoonpanoilla sosiaalipäivystyksessä työskennellään, ketkä toimivat työpareina ja keitä voisin pyytää osallistumaan tutkimukseen. Sain jokaisesta sosiaalipäivystysasemalla työskentelevästä työparista (työparien miehitys tosin välillä vaihteli) vähintään toisen osallistumaan joko haastatteluun, havainnoitavaksi tai videoitavaksi. Tutkimukseen osallistuneet olivat sosiaalipäivystyksessä erimittaisia aikoja työskennelleitä henkilöitä. Videoaineistonkeruun toisessa vaiheessa kesällä 2007 sovimme yhteisesti sosiaalipäivystysasemalla parin viikon ajalle ne päivät, jolloin menen kuvaamaan ja havainnoimaan sosiaalipäivystyksen työskentelyä. Näihin videoihin

valikoitui henkilöitä, jotka olivat kulloinkin työvuorossa. SeutuSOS -tutkimushankkeella oli yhteistyökunnista nimetyt yhteyshenkilöt, joita pyysin osallistumaan tutkimukseen tai joiden avustuksella ja välityksellä sain yhteyden kuntien sosiaalityöntekijöihin ja pyysin heitä osallistumaan tutkimukseen. (Aineistojen keruuprosessia on kuvattu ja raportoitu myös: Räsänen ym. 2008.)

Sosiaalipäivystystyön ennakoimattomuus tarkoitti aineiston keruun osalta toisinaan sitä, että osa aineistonkeruukäynneistä peruuntui akuuttien ja kiireellisten tilanteiden vuoksi, joihin en tutkijana voinut osallistua. Koska olin lähtökohtaisesti kiinnostunut tietotekniikan käytöstä päivystystyössä, saattaa sekin osaltaan selittää sitä, miksei minua otettu mukaan esimerkiksi kiireellisiin lastensuojelutilanteisiin. Tutkimukseni aineiston keruun aikaan kesällä 2007 sosiaalipäivystyksessä oli työntekijöiden kuvausten mukaan myös harvinaisen hiljaista. Työ oli paljon varallaoloa ja odottelua. Yhden päivystyssosiaalityöntekijän kuvauksen mukaan sain väärän kuvan heidän työstään, sillä toisinaan tilanteisiin lähdetään ”poliisiauton kyydissä pillit huutaen”. Näin kriittisiä tilanteita en kuitenkaan kentällä ollessani nähnyt. Videoituihin asiakas-työntekijä kohtaamisiinkin rajautui tietynlaisia, lähinnä matkalippuun tai muuhun taloudelliseen avustukseen liittyviä tilanteita, eikä esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä hyvin keskeisiä lastensuojelutilanteita¹⁰. Myös Eräsaaren (1999, 139) tutkimuksessa erityisesti videointi vaikutti siihen, millaisia tilanteita tutkimukseen valikoitui. Hän kuvaa, miten ”kaikkein vaikeimmat ja hankalimmat” asiakkaat ja heidän tilanteita hoitaneet sosiaalityöntekijät kieltäytyivät kuvauksista, joten hänen tutkimuksensa pohjalta välittyvä kuva kertoo lähinnä rutiinitapauksista, toimeentulotukiasiakkaiden avustusten hoitamisesta.

Työntekijän kommentti jäi vahvasti mieleeni ja jäin pohtimaan kysymyksiä siitä, jäikö minulta näkemättä jotakin sosiaalipäivystystyölle hyvin ominaista, onko aineistoni vinoutunutta ja luoko se oikeanlaista kuvaa sosiaalipäivystyksen tiedon käytöstä? Sain kuitenkin sosiaalipäivystystyötä havainnoidessani ja sosiaalityöntekijöitä haastatellessani lisäymmärrystä erilaisista sosiaalipäivystyksen tilanteista, minkä avulla olen pystynyt suhteuttamaan tutkimusaineistossani esiintyneet tilanteet osaksi sosiaalipäivystystyön tehtäväkenttää. Tutkimuksessani ei myöskään tutkita sosiaalipäivystystyötä itsessään, vaan tietotekniikan käyttöä osana sitä. Pösö (2005, 131) myös esittää lohduttavasti, ettei yksi tutkija voi suppeahkossa tutkimushankkeessa tavoittaa kuin pieniä vilauksia tutkimusympäristön elämästä: tietäminen paikan päällä ja kaukana sieltä on aina epävarmaa ja rajallista.

Väitöskirjaa tehdessäni olen aika ajoin ollut huolissani myös siitä, että tutkimukseni aineistot on kerätty, kuvattu ja osittain kertaalleen analysoitukin väitöskirjaani edeltävässä tutkimushankkeessa.

¹⁰ Ainoastaan yhdessä kohtaamisessa oli lastensuojelullisia elementtejä.

Tutkimushankkeella ja väitöskirjatutkimuksellani on myös ollut erilaiset metodologiset lähtökohdat. Kiinnostukseni väitöskirjatutkimuksessani kohdistuu tiettyihin aineistoihin ja yksityiskohtaisiin puheen ja vuorovaikutuksen analyysiin. SeutuSOS -hankkeessa aineiston keruu oli puolestaan hyvin moninaista ja analyysin tavoitteena oli tehdä kokonaiskuvaus tieto- ja viestintätekniikan käytöstä ja paikasta osana seudullista sosiaalipäivystystyötä (ja osittain myös seudullista sijaishuoltoa). Tiedostan ja näen kuitenkin voimavarana sen, että kyseisen hankkeen aikana saamani kokonaisymmärrys seudullisesta sosiaalipäivystyksestä erilaisine käytäntöineen ja yhteistyökuvioineen on tukenut tutkimuksessa tekemiäni valintoja ja analyyssejä.

4.2 Analyttiset käsitteet, menetelmät ja analyysien kulku

Kuten luvussa 3.5 totesin, tutkimukseni etnometodologinen ote tulee siitä, että olen kiinnostunut niistä eri tavoista, joilla tietotekniikka tulee osaksi sosiaalipäivystyksen arkisia toimintoja: miten sosiaalipäivystyksen toimijat - yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät ja päivystyssosiaalityöntekijät - järjelevät tietotekniikkaa ja siihen pohjautuvaa tiedon käyttöä eri tavoin sekä miten tietokoneet tulevat osaksi vuorovaikutusta. Etnometodologisissa työn tutkimuksissa voi olla erilaisia analyttisiä lähtökohtia (Heath & Luff 2000, 23). Etnometodologia tarjoaa tutkimukselleni tärkeitä käsitteitä ja lähtökohtia sosiaalisen toiminnan järjestyneisyyden, jaettujen toimintatapojen ja oman toiminnan selittämisen (selonteot) ja järjelyn tutkimiseen. Lisäksi se antaa eväitä tutkia tietotekniikan käyttöä tilanteisesti osana työkäytäntöjä ja niiden järjestystä (Button 1993, 11; ks. myös Heath & Luff 2000, 19; Heath ym. 2000, 303; Dourish 2001, 96–97).

Kaksi ensimmäistä artikkeliani pohjautuu etnometodologiseen haastatteluaineistojen analyysiin¹¹ (ks. Baker 2003; Silverman 1985, 165–169; 1993, 98, 106–108), jossa haastatteluvastaukset nähdään haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutuksessa muodostuvina selontekoina¹² (Baker 2003, 396; Silverman 1993, 98). Selontekojen antamisessa ei ole kysymys vain haastattelukysymyksiin vastaamisesta tai asioiden raportoimisesta, vaan se on keino jäsentää ja tuottaa erilaisia versioita siitä, miten asiat ovat tai voisivat olla (Baker 2003, 399; ks. myös Gilbert & Mulkay 1984, 10–13; Smith 1978). Selontekojen tarkastelu sopii haastatteluaineiston analyysiin, sillä haastattelijan on sanottu olevan täynnä selontekoa (Baker 2003, 399). Haastatteluista voidaan

¹¹ SeutuSOS-hankkeessa samaa haastatteluaineistoa analysoitiin temaattisesti ja sisällöllisesti. Näin ollen samaa haastatteluaineistoa on analysoitu kahdessa eri tutkimuksessa, erilaisista lähtökohdista ja erilaisin analyysivälinein (ks. myös Jacobsson 2008, 51–52).

¹² Etnometodologisissa haastatteluaineistojen analyysissä voidaan lisäksi tarkastella selonteoissa ja vuorovaikutuksessa tuotettuja jäsenyysskategorioita ja identiteettejä (Baker 2003, 396).

muiden keskustelujen tavoin tavoittaa niitä yhteisesti jaettuja keinoja, joilla ihmiset tekevät selkoa ympäristöstään ja miten he nojaavat jaettuihin, oletettuihin merkityksiin, ohjeisiin ja sääntöihin (Cicourel 1964, 100 ref. Silverman 1993, 98). Tarkastelunäkökulmani eroaa sellaisista haastatteluaineistojen analyyseista, joissa haastatteluvastaukset nähdään todellisuutta ja ihmisten toimintaa ja asenteita kuvaavina faktoina tai joissa haastatteluvastausten nähdään antavan näköalan ihmisten kokemuksiin (ks. Silverman 1993, 90–91). Etnometodologisen haastattelujen analyysin kriteerinä ei ole se, ovatko haastattelut hyviä tai huonoja, onnistuneita tai epäonnistuneita itsessään, vaan se, onnistuuko analyysintekijä tulkitsemaan, miten haastattelijä ja haastateltava saavuttavat yhteisen ymmärryksen niistä asioista, joista he puhuvat (Baker 1997, 131–132). Kolmannessa artikkelissani tarkastelen selontekoa asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijän välisissä kohtaamisissa (III). Nämä kohtaamiset ovat luonnollisia tilanteita, jolloin niitä ei ole järjestetty tutkimusta varten.

Garfinkelin mukaan ihmiset viettävät suurimman osan jokapäiväisestä elämästään selostamalla ja kuvaamalla toisilleen asiantiloja. Hän onkin kiinnostunut siitä, miten selontekoa tuotetaan ja miten kuvauksia käytetään. Esimerkiksi monissa ammateissa kuvausten asianmukaisuus on keskeinen haaste. (Heritage 1996, 138.) Selontekovelvollisuuden on myös nähty kuuluvan keskeisenä osana sosiaalityön ammattiin, sillä sosiaalityöntekijät joutuvat usein perustelemaan ja oikeuttamaan eri tahoille (kuten asiakkaille, työnantajalle, kollegoille tai suhteessa lainsäädäntöön) ammatillista toimintaansa ja identiteettiään (Banks 2004, 150; Hall ym. 2006, 17; Juhila 2009; Lipsky 1980, 159–163), mikä edelleen perustelee selontekojen tarkastelua tutkimuksessani. Toimintaa ja selontekovelvollisuutta ei myöskään voida erottaa toisistaan: selonteko ei ole toimintaa koskevaa irrallista kommentointia, vaan olennaisesti toimintaan ja vuorovaikutukseen kiinnittyvää ja siinä saavutettavaa (Garfinkel 1967; Dourish 2001, 79). Hallin ja kumppaneiden (2006, 19) mukaan sosiaalityöntekijät antavat usein selontekoa omasta toiminnastaan, mutta eivät kuitenkaan välttämättä tunnista niitä selonteoksi. Kirjoittajat viittaavat tässä yhteydessä Garfinkeliin (1967, 180), joka kutsuu tällaisia tilanteita näkyvillä oleviksi, mutta huomaamatta jääviksi (*seen, but unnoticed*). Selonteoilla voidaan tehdä ymmärrettäväksi monia erilaisia arkielämän ilmiöitä (Juhila ym. 2012, 21).

Ymmärrän selonteot tutkimuksessani laajassa mielessä prosessina, jonka kautta haastatteluiden tai asiakaskohtaamisten osapuolet kuvaavat, selittävät tai muulla tavoin järjeilevät niitä toimintoja ja asioita, joista he puhuvat tai joihin he puheessaan viittaavat (Baker 2003, 399; Banks 2004, 150; Buttny 1993, 1). Näihin tilanteisiin ei välttämättä tarvitse liittyä mitään ongelmallista tai odottamatonta asiaa, jota selitetään (ks. Scott & Lyman 1968, 47), vaan kyse voi olla normin mukaisen toiminnan selittämisestä; normin toistamisesta (Heritage 1996, 119). Tukeudun myös näkökulmaan, jossa selonteoilla oikeutetaan (*justify*) tai puolustetaan (*excuse*) jotakin odottamatonta

tai muutoin arvaamatonta toimintaa. Tämä viittaa toiminnan ja odotusten väliseen kuiluun (*the gap between action and expectation*). (Scott & Lyman 1968, 46; Austin 1961, 123–124.) Oikeutus tai puolustus annetaan, kun tilanteet, joihin ne viittaavat, poikkeavat jostakin ”normaalina” pidetystä ja moraalista järjestyksestä (Garfinkel 1967, 35; Heritage 1996, 108, 117–118, 120–121). Täten oikeutus ja puolustus tekevät ”normaalin” toiminnan havaittavammaksi ja odottamattoman toiminnan vähemmän oudoksi (Austin 1961, 123–124, 127–128; Scott & Lyman 1968, 46–47, 61–62; Heritage 1996, 116; Potter & Wetherell 1987, 174–177). Garfinkelin mukaan normien rikkomus usein paljastaa toimijoille enemmän toinen toisistaan ja heidän asenteistaan ja motiiveistaan kuin normin mukainen käyttäytyminen (Heritage 1996, 119–120). Selonteko on riittävä, mikäli toinen osapuoli hyväksyy sen siinä hetkessä ja niissä olosuhteissa, joissa se esitetään (Dourish 2001, 80).

Oikeutus ja puolustus viittaavat erilaisiin tilanteisiin. Kun joku puolustaa (*excuse*) itseään, hän väittää tilanteen johtuvan jostakin ulkopuolisesta tekijästä (Austin 1961). Scott ja Lyman (1968, 47) määrittävät puolustukset selontekoina, joissa myönnetään että kyseinen toiminto oli huono, väärä tai sopimaton, mutta kielletään ottamasta siitä kokonaisvastuuta. Ne ovat sosiaalisesti hyväksytyjä keinoja, joilla lievennetään kyseenalaista toimintaa ja paljastetaan sitä koskeva vastuu (mt., 47). Puolustusta koskevana esimerkkinä voi olla tilanne, jossa päivystyssosiaalityöntekijä käyttää asiakastilanteessa tietokonetta pitkään. Tilanteen jälkeen hän puolustaa tietokoneen käytön johtuneen osittain tietojärjestelmän teknisestä ongelmasta, eikä hänen omasta toiminnastaan. Hän tekee selonteolla ymmärrettäväksi, ettei pitkä tauko ollut kokonaan hänen vastuullaan. Oikeuttaminen (*justify*) eroaa puolustuksista siinä mielessä, että sen esittämisen yhteydessä ei kielletä vastuuta, vaan väitetään joidenkin toimintojen olevan jopa hyviä, mielekkäitä tai vähintään luvallisia kyseisessä tilanteessa (Austin 1961 ref. Potter & Wetherell 1987). Scottin ja Lymanin (1968, 47) mukaan toiminnan oikeuttaminen on tapa neutralisoida toimintaa ja sen seurauksia. Esimerkkinä oikeuttamisesta voi olla tilanne, jossa työntekijä oikeuttaa asiakkaalle pitkään jatkunutta tietokoneen käyttöään tai vaikkapa aikaisemman tiedon tarkastamista tietojärjestelmästä sosiaalipäivystyksen institutionaalisten tehtävien toteuttamisen kannalta tärkeinä toimintoina. Selonteko voi olla myös syyttävä (*blame*), jossa ”outo ja tuomittava käyttäytyminen on sekä toimijan vastuulla että hänen syytään” (Juhila 2012, 137). Aineistossani ei tulkintani mukaan juurikaan esiinny näitä syyttäviä selontekoja.

Haastatteluaineistojen (erityisesti kyselyhaastattelujen) käyttöä vuorovaikutuksen analyysissä on kritisoitu, sillä haastattelut nähdään useimmiten haastattelijan ennalta määrittelemän ja valitseman tiedon keräämisen menetelminä (Suchman & Jordan, 1990, 233, 236). Haastattelut ovatkin usein epäsymmetrisiä: ne sisältävät selkeän aloite-vastaus -muodon, jossa haastattelija kysyy kysymyksiä ja haastateltava vastaa niihin (Baker 2003, 397). Haastattelija esittää lähinnä lyhyitä

vastauspartikkeleita (kuten niin, joo), joiden avulla hän hyväksyy vastaukset arvioimatta niiden sisältöä (Schaeffer & Maynard, 2003, 225). Ne kuitenkin tekevät haastattelijan osallisuuden haastatteluvuorovaikutuksessa näkyväksi ja niiden avulla haastattelijä voi osoittaa, ettei aio siirtyä seuraavaksi puhujaksi, vaan on asettunut vastaanottamaan ja seuraamaan haastateltavan puhetta (Hakulinen 1997, 51; Baker 2003). Etnometodologiassa haastatteluaineistot nähdään tilanteina, joissa - kuten missä tahansa vuorovaikutustilanteessa - osanottajat käyttävät vuorovaikutuksellisia ja tulkinnallisia resurssejaan muodostaessaan erilaisia versioita sosiaalisesta todellisuudesta ja sosiaalisesta järjestyksestä (Baker 2003, 396). Etnometodologiassa haastattelut nähdään ennemminkin tiedon tekemisen kuin tiedon keräämisen tilanteina (Baker 1997, 131).

Viimeisessä artikkelissani siirryn selontekojen tarkastelusta asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen tarkasteluun, tarkemmin sanottuna tietokoneen käyttöön osana tätä vuorovaikutusta. Tietokoneen käyttöä ja siihen orientoitumista tilanteessa on helpointa tutkia videoaineistojen avulla, sillä ne antavat mahdollisuuden tarkastella toimintaa ja vuorovaikutusta hetki hetkeltä. Analyysini perustuu etnometodologiseen ajatukseen teknologiasta toiminnassa (*technology in action*), jolloin kysytään, miten tietotekniset välineet esiintyvät ja miten niitä käytetään osana työtehtävien järjestystä (Button 1993, 11; Heath & Luff 2000, 19; Heath ym. 2000, 299) sekä miten työ saadaan tehdyksi käytettäessä erilaisia tietoteknisiä välineitä (esimerkiksi Hardstone ym. 2004, 143). Tutkimuksissa keskitytään vain havainnoitavaan ja näkyvään materiaalien käyttöön. Tutkimuskysymykset voivat kohdistua esimerkiksi siihen, mitä tilanteessa on meneillään ja miten materiaalien merkitys tulee ilmi vuorovaikutuksessa. (Frers 2009, 286, 296.)

Tarkastellessani tietokoneen käyttöä asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijän välisissä kohtaamisissa, saan mahdollisuuden taas kerran tavoittaa joitakin näkyviä, mutta usein huomaamattomia sosiaalisen toiminnan piirteitä (Heath & Hindmarsh, 2002, 102–103). Vuorovaikutuksen tarkasteluni kohdentuu erityisesti siihen, miten päivystyssosiaalityöntekijä orientoituu tietokoneeseen ja asiakkaaseen ja miten tämä orientaatio kohtaamisissa näkyy ja vaihtelee. Käytän analyttisenä käsitteenä myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä liittoutumista (*alignment*), jonka näen muodostuvan silloin, kun päivystyssosiaalityöntekijä ja asiakas orientoituvat samaan institutionaaliseen tehtävään, mutta eri rooleista käsin (Zimmermann 1998, 90; Juhila & Abrams 2011). Mikäli vuorovaikutuksen osapuolet eivät orientoitu samaan tehtävään, jää liittoutuminen saavuttamatta (Zimmermann 1998, 90). Juhilan mukaan (2003, 83–84) tällaisia ovat tilanteet, joissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset odotukset toinen toistensa institutionaalisisista rooleista eivät kohtaa. Tehdessäni tulkintoja haastattelujen sekä asiakas-työntekijä kohtaamisen osapuolten puheesta ja vuorovaikutuksesta, hyödynnän Goffmanin (2005 [1967], 12–14) kasvotyön käsitettä, jolla hän tarkoittaa vuorovaikutukselle tyypillistä omien ja toisten toimijoiden kasvojen

säilyttämistä. Kasvojen menettämisen uhka liittyy aineistossani erityisesti sellaisiin kohtiin, jotka tulkitseen jollain tavoin arkaluonteisiksi ja joita yleensä osoitetaan naurahduksilla (Suoninen 1999a).

Etnometodologiaan pohjaavissa yksityiskohtaisissa vuorovaikutuksen analyyseissa hyödynnetään usein keskustelunanalyttista tutkimusmenetelmää. Keskustelunanalyysissa tarkastellaan sitä, miten vuorovaikutuksen osapuolet tuottavat oman toimintansa ja huomioivat toinen toistensa toiminnan osana vuorovaikutusjärjestystä. Analyysissa tarkastellaan miten puhe, kehollinen käyttäytyminen sekä esimerkiksi tietokoneen käyttö ymmärretään keinoina, joilla ja joiden kautta osallistujat saavat toimintonsa tehdyiksi. Lisäksi analysoidaan, miten vuorovaikutuksen sekventiaalisuus rakentuu; miten osallistujat orientoituvat toinen toistensa toimintaan. (Heath & Luff 2000, 23.) Keskustelunanalyysin perusajatukset ovat tutkimuksessanikin tärkeitä lähtökohtia, mutta en kuitenkaan analysoi aineistoja keskustelunanalyysin tarkkuudella. En ole litteroinut tutkimusaineistojani niin yksityiskohtaisesti kuin keskustelunanalyysissa tyypillisesti tehdään, vaan olen litteroinut ainoastaan tutkimustehtäväni kannalta keskeiset ääntelyt ja eleet (ks. myös Frers 2009, 289). Haastatteluaineistojen analyyseissa (I; II) hyödynnän jossain määrin institutionaalisen vuorovaikutuksen käsitteistöä (Drew & Heritage 1992).

Jokaisen artikkelin analyysin olen aloittanut aineistojen huolellisesta ja kokonaisvaltaisesta läpikäymisestä. Analyysini ovat edenneet ensin laajemmasta näkökulmasta yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Etnometodologinen analyysi etenee kolmivaiheisesti (mukaillen Francis & Hester 2004, 27); *ensin* tutkija huomaa joko puheessa, toiminnassa tai olosuhteissa jonkun havaittavan piirteen, jota hän lähtee tarkemmin analysoimaan. Tutkimuksessani tämä on tarkoittanut aineistoissa esiintyvää puhetta tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteistä, asiakirjadokumentoinnista sekä tiedon käyttöön liittyvää selittämistä ja näkyvää/toistuvaa tietokoneiden käyttöä osana asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista. *Toiseksi*, kun nämä havaitut piirteet on koodattu aineistosta, tutkija kysyy, miten ne tuotetaan olemassa olevaksi kyseisissä tilanteissa (Francis & Hester 2004, 27). Tutkimuksessani tämä on tarkoittanut vuorovaikutuksen ja puheen tarkempaa analyysia: miten haastattelun tai asiakas-työntekijä kohtaamisen osapuolet puhuvat toisilleen, mitä puheenvuorot kutsuvat esiin ja miten niihin vastataan. Se on tarkoittanut analyysia siitä, miten omaa toimintaa selitetään ja suhteutetaan edeltävään vuoroon ja millaiseksi puhe esimerkiksi tietojärjestelmien yhteiskäytöstä tai asiakirjadokumentoinnista tuotetaan osana haastattelutilannetta. *Kolmanneksi* tutkija pohtii, analysoi ja kuvaa niitä menetelmiä, joita tämän havaitun piirteen tuottamisessa ja havaitsemisessa on käytetty (Francis & Hester 2004, 27). Tutkimuksessani tämä on tarkoittanut analyysia ja tulkintaa siitä, mitä puheselonteilla tehdään; halutaanko niillä oikeuttaa ja puolustaa omaa toimintaa vai onko kyseessä norminmukaisen toiminnan selittäminen (Heritage 1996, 119). Lisäksi se tarkoittaa tulkintaa siitä, mitä työntekijän tietokoneeseen orientoituminen tekee asiakkaan

kohtaamiselle sekä asiakkaan ja työntekijän väliselle liittoutumissuhteelle. Kun tehdään tarkkaa puheen ja vuorovaikutuksen analyysia, edellyttää analyysin vakuuttavuus tutkijan tulkintapäätelyn näkyväksi tekemistä (Cicourel 1968, 16). Artikkeleiden analyysissä esitän litteroidut aineisto-otteet ja niiden pohjalta tekemiäni tulkinnat, minkä pohjalta lukijat voivat edelleen joko hyväksyä tai haastaa tekemiäni tulkintoja. Analyysien yksityiskohtaisempi kuvaus on esitelty artikkeleissa sekä osittain myös luvussa 5.1. (erityisesti I artikkelin osalta).

Analyysihin rajautuneet aineisto-otteet olen valikoinut käyttäen edellä kuvaamiani etnometodologisia ”silmälaseja.” Artikkeleihin valitsemieni teemojen ja aineisto-otteiden ulkopuolelle jäi vielä useita kohtia, joita olisi mahdollista analysoida toisenlaisten analyttisten ja teoreettisten silmälasien läpi. (Juhila & Suoninen 1999, 243–244.) Olen esitellyt ja testauttanut tekemiäni analyysia ja tulkintoja erilaisissa tieteellisissä seminaareissa, minkä myötä ne ovat saaneet joko vahvistusta, muokkautuneet tai jalostuneet. Vaikka etnometodologiassa ja siihen pohjautuvassa keskusteluanalyysissä instituutiot nähdään aina tilanteessaan – puheessa ja toiminnassa – rakentuvina, selostettavina ja selontekovelvollisuuden alaisina (Heritage, 1996, 290–291), on kuitenkin esitetty, että organisaatioita koskevissa toiminnan analyysissä tulee huomioida, ettei tieto rakennu irrallaan siitä institutionaalisesta kontekstista, jossa se syntyy ja jossa sitä pidetään yllä (Heritage 1996, 19). Tehdessäni haastattelupuhetta sekä asiakkaan ja työntekijän välisiä kohtaamisia koskevia tulkintoja, otan huomioon myös sen institutionaalisen kontekstin, jossa puhe ja toiminnot esiintyvät. Esimerkiksi haastatteluvastaukset näen refleksiivisinä kuvauksina siitä maailmasta, jota niissä kuvataan, jolloin ne eivät ole sosiaalisesta maailmasta irrallisia (Baker 2003; ks. myös Silverman 1993, 106–108; Miller & Glassner 1997; Suoninen 1999b, 20). Sosiaalityöntekijöiden, samoin kuin muiden ammattilaisten, selontekoja tarkastelemalla onkin mahdollista tulkita niitä kulttuurisia resursseja ja toiminnan puitteita, joihin ne viittaavat sekä niitä tapoja, joilla institutionaalisia tehtäviä ja rooleja perustellaan ja selitetään (Juhila & Suoninen 1999, 239; Juhila ym. 2010, 75). Täten, huomioin tulkinnoissani haastattelutilanteen mahdollisia vaikutuksia haastattelijan ja haastateltavan puheeseen. Videoaineistoa koskevissa analyysissä ja tulkinnoissa pohdin myös videokameran ja tutkijan läsnäolon mahdollisia vaikutuksia puheeseen ja toimintaan (ks. myös Eräsaari 1999, 115).

4.3 Tutkimuksessa tehdyt valinnat ja eettiset pohdinnat

Tutkimusta koskevat eettiset kysymykset ovat erottamaton osa kaikkea tutkimuksen tekemistä lähtien aineiston ja metodin valinnasta tutkimuksen toteutukseen ja raportointiin. Tutkimus pitää

sisällään monia valintoja ja edellyttää päätöksentekotaitoa erilaisissa arjessa eteen tulevissa kysymyksissä, joihin ei kuitenkaan välttämättä ole yksiselitteisiä ja selkeitä vastauksia. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22, 52.) Omassa tutkimuksessani eettiset pohdinnat ovat kulkeneet mukana läpi tutkimusprosessin. Ne ovat koskeneet erityisesti aineiston keruuta, mutta eettisiä kysymyksiä ja ihmettelyn aiheita on tullut esiin myös pohtiessani artikkeleiden aiheiden rajausta, analyysimenetelmäni valintaa sekä analyysien ja tulosten raportointia. Kysymyksiin ei aina ole ollut helppoa löytää ratkaisuja, mutta onneksi keskustelut tutkimukseni ohjaajien ja tutkijakollegoideni kanssa ovat helpottaneet päätöksentekoani ja rauhoittaneet mieltäni.

Tutkimuseettisten kysymysten pohdinta on luonnollista aloittaa tutkimusaiheen valinnasta. Olen toisinaan pohtinut, onko tutkimusaiheeni merkityksellinen tutkimukseen osallistuvien henkilöiden näkökulmasta. Havaitsin tutkimusprosessini edetessä, etteivät tietotekniikkaan liittyvät kysymykset olleet niitä kiinnostavimpia aiheita sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta katsottuna, mikä on kohtaamiseen ja auttamiseen keskittyvässä sosiaalityössä ymmärrettävää. Tutkimuksissakin on tuotu esiin, miten tietotekniikka mielletään lähinnä työkaluksi, apuvälineeksi ja joksikin ”varsinaisesta” sosiaalityöstä irralliseksi (ks. Lie 1997; Postle 2002). Pohdin, joutuivatko työntekijät käyttämään työaikaansa johonkin sellaiseen, joka tuntui heistä toissijaiselta ja rajasiko tutkimusaiheeni joitakin tärkeitä sosiaalipäivystyksen sisältökysymyksiä pois. Sosiaalipäivystysorganisaation kanssa käydyissä sisäänpäsyneuvotteluissa tuli toisaalta esiin, että asiakastietojärjestelmiin liittyvä tutkimus on tarpeellista. Näissä keskusteluissa ilmeni, että asiakastietojärjestelmät ovat monimutkaisia ja niiden käyttö vie paljon aikaa. Tutkimukseni tulokset myös osoittavat, etteivät tietotekniikkaan liittyvät kysymykset ole työstä irrallisia, vaan nivoutuvat melko keskeiseksi osaksi sosiaalipäivystystehtävien hoitamista. Tutkimusaiheen eettistä pohdintaa on helpottanut se, että tutkimuksessani ei tutkita sellaisia aiheita, joista keskusteltaessa ja pohdittaessa voisi aiheutua tutkittaville henkisesti kuormittavia seurauksia (ks. Kuula 2006, 62–63). Tällaisia aiheita voisivat olla esimerkiksi vaikeiden asiakastilanteiden tai oman työssä jaksamisen pohtiminen.

Tutkimusaineistojen keruuvaihe herätti eniten eettisiä pohdintoja ja dilemmoja, joista keskeisimmät liittyivät videoaineiston keräämiseen ja käsittelyyn. Jouduin tilanteisiin, jotka asettivat minut tutkijana ristiriitaiseen asemaan suhteessa tutkimusorganisaatioon ja tiedeyhteisöön. Kerätessäni videoaineistoja koin ristiriitaisia tunteita siitä, että erityisesti väitöskirjatutkimukseni kannalta olisi tärkeää saada kerättyä videomateriaalia, mutta toisaalta aistin työntekijöiden haluttomuutta osallistua videointeihin. Mietin useasti kannattiko videointiaineiston keruuseen ylipäättään ryhtyä ja olisivatko esimerkiksi havainnointiaineistot olleet riittäviä tutkimukseni näkökulmasta. Kuten jo luvussa 4.1 toin esiin, näen, että videoaineisto kuitenkin tukee parhaiten analyysia, joka kohdentuu nimenomaan tietokoneiden käyttöön osana vuorovaikutustilanteita.

Tulkintani mukaan yksi tärkein syy sosiaalityöntekijöiden haluttomuuteen osallistua videointeihin oli halu suojella asiakkaita ja heidän yksityisyyttään. Työntekijät kertoivat neuvotteluissa olevansa huolissaan siitä, miten videoita tulnaisiin käyttämään ja missä niitä tulnaisiin näyttämään. Videoaineisto ikään kuin miellettiin julkisemmaksi aineistoksi kuin esimerkiksi nauhoitetut työntekijöiden haastattelut, vaikka molempien aineistojen käyttöä ja säilytystä koskevat samat tutkimuseettiset periaatteet. Eräsaari (1995, 44; 1999, 115) toteaa, että havainnointien ja videointien käyttö tutkimuksissa on haastavampaa verrattuna haastatteluihin ja kyselyihin. Näissä tilanteissa tutkija joutuu aivan eri tavoin neuvottelemaan ja argumentoimaan aineiston keruuta verrattuna esimerkiksi puheen nauhoittamiseen. Eräsaari (1999, 115) jatkaa, että kamera mielletään helposti televisioon liittyväksi dokumentoinnin muodoksi, jolloin se vaikuttaa myös siihen, mitä ja miten ihmiset asiansa videoissa esittävät. Korostimme SeutuSOS -hankkeen aikana käydyissä neuvotteluissa, että videoaineistoa käsitellään ja säilytetään samalla tavoin kuin muitakin tutkimusaineistoja ja ettei niitä tulla näyttämään tutkimushankkeen ulkopuolisille henkilöille.

Neuvotellessamme tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta, päivystyssosiaalityöntekijät esittivät jossakin määrin huolta siitä, että tutkimus tulisi viemään heiltä työaika ja resursseja. Seudullinen yhteistyö oli vasta alkamassa ja useita uusia asioita ja käytäntöjä oli opeteltavana. Erityisesti ennen seudullisen sosiaalipäivystystoiminnan alkua esiintyi huolta aikataulujen riittävydestä, mutta tilanne kuitenkin helpottui toiminnan käynnistyttyä. (Ks. myös Räsänen ym. 2008.) Sovimme sisäänpääsneuvotteluissa, että tutkija tulee olemaan aktiivinen osapuoli ja ottaa työntekijöihin yhteyttä. Päivystyssosiaalityöntekijät toivat myös esiin, että he ovat työssään tottuneet siihen, että heitä ”häiritään.” Lisäksi korostimme, että työympäristön ja työskentelyn havainnointi toteutetaan siten, että se mahdollisimman vähän häiritsisi työntekijöiden työtä. Työntekijöillä oli aina mahdollisuus kertoa, mikäli tutkija ei voinut olla läsnä jossakin tilanteessa. Näin myös käytännössä toimittiin. Vaikka kentälle sisäänpääsy vaatikin alussa useita neuvotteluja ja keskusteluja, koen, että työntekijät ottivat minut lopulta hyvin kentällä vastaan, saimme rakennettua luottamuksellisen yhteistyösuhteen ja aineiston keruu onnistui hyvin. (Mt.)

Tutkimusprosessin edetessä luottamuksen rakentamista tutkimusorganisaation kanssa edisti lupauksemme siitä, että kaikki asiakkaiden tunnistettavuustiedot poistetaan tai häivytetään videoilta joko heti kuvaustilanteessa (jätettiin kuvaamatta) tai sen jälkeen Adobe Premiere Pro 6.5 -editointiohjelman avulla. Suurin osa tunnistettavuustiedoista jäi jo kuvausvaiheessa tallentamatta, mutta kävin editointiohjelman avulla vielä kaikki videonauhat läpi ja poistin tai häivytyin kaikki aineistoihin mahdollisesti jääneet tunnistetekijät (nimet, henkilötunnukset, osoitteet). Editoinnin jälkeen videoissa näkyvät edelleen työntekijät, mutta on huomioitavaa, etteivät kuvattavat henkilöt ole tunnistettavissa tutkimuksesta raportoitaessa. Aineistoa kerätessäni huolehdin myös siitä, ettei

tietokoneen kuvaruutua tallenneta ja etteivät asiakkaat näy videoilla. On tärkeää vielä tarkentaa, että kaikki videoihin osallistuneet asiakkaat antoivat mielellään suostumuksensa videointeihin. Esimerkiksi yksi asiakas kommentoi videoinnin myötä pääsevänsä filmitähdeksi (ks. myös Eräsaari 1999, 115). Kaikki videointeihin osallistuneet henkilöt olivat täysi-ikäisiä. Tutkimuksessa syntyneitä aineistoja on koko tutkimusprosessin ajan säilytetty lukituissa tiloissa ja olen luvannut hävittää ne tutkimukseni valmistuttua.

Etnometodologiaan pohjaavassa keskustelunanalyttisessä tutkimusperinteessä videoaineistoja analysoidaan ja omia tulkintoja testataan ja haastetaan tutkijatiimeissä ja erillisissä aineistosessioissa, mitkä ovat keinoja lisätä analyysin uskottavuutta ja vakuuttavuutta (esimerkiksi Heath & Luff 2000, 21). Osallistuin väitöskirjatutkimukseni aikana useisiin aineistosessioihin, joissa tutkijat esittelivät joko video- tai äänitallenteita erilaisista vuorovaikutustilanteista. En kuitenkaan voinut esitellä omaa videoaineistoani näissä tapaamisissa, sillä en ollut pyytänyt siihen lupaa. Näin ollen esittelin ainoastaan videoaineistojen litteraatioita, joista oli hävytetty tunnistettavuustekijät. Tämä koettiin toisinaan harmilliseksi, sillä videoaineisto olisi auttanut muita osallistujia antamaan tarkempia vuorovaikutuksen analyysia ja tulkintoja koskevia kommentteja. Jouduin useaan otteeseen myös perustelemaan sitä, miksi en voi näyttää videoaineistoani. Pohdin jossain vaiheessa, olisiko aineistonkeruuvaiheessa pitänyt pyytää osallistujilta lupa videoaineistojen näyttämiseen näissä suljetuissa tutkijatapaamisissa, kuten muut tutkijat olivat tehneet. Tulin kuitenkin siihen johtopäätökseen, että se olisi saattanut hankaloittaa aineistonkeruuta entisestään. Oman koulutukseni kautta näen tämän myös sosiaalityön eetoksen vastaisena: kyse on asiakkaiden sensitiivisten asioiden käsittelystä, joita ei ole tarkoitettu ulkopuolisille. Analysoinhan itsekkin aineistoja siten, että niistä on tunnistettavuustekijät hävytetty. Mielestäni tutkijan on oltava herkkänä sille, missä määrin tutkimukseen osallistuvat ymmärtävät, mistä aineiston keruussa on kyse, mihin kaikkeen tarkoitukseen aineistoja kerätään ja mitä esimerkiksi videoaineiston näyttäminen suljetuissa tutkijatapaamisissa tarkoittaa.

Analyysia koskevaa eettistä pohdintaa on herättänyt se, missä määrin tutkimuksessani tekemäni puheen ja vuorovaikutuksen yksityiskohtaisemmat analyysit avautuvat tutkimukseen osallistuville henkilöille ja miten he mahdollisesti reagoivat tekemiini tulkintoihin. Aineistonkeruuvaiheessa väitöskirjatutkimukseni kysymyksenasettelu ja analyysivälineet eivät olleet vielä täysin selkiintyneet, joten en osannut kertoa tutkittaville tyhjentävästi tutkimukseni erilaisista toteutustavoista ja valinnoista. Kentällä ollessa tämä aiheutti minulle ristiriitaisia tuntemuksia, sillä olisin mielelläni kertonut työntekijöille tarkemminkin, miten aineistoa tullaan analysoimaan tai käyttämään. Eräsaari (1995, 38) toteaa välttäneensä esittämästä yksiselitteisiä toteamuksia tutkimuksen kulusta tai lopputuloksesta tutkimuksessa mukana oleville, sillä tutkimuksen kuluessa

suunnitelmat helposti muuttuvat aineiston analyysin ja kirjoittamisen myötä. Tutkimuskysymysten ja analyysien tarkentumista on tapahtunut myös omassa tutkimuksessani koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimustulosten raportoinnin osalta olen pohtinut aika ajoin kysymystä siitä, olenko osannut kuvata analyysiprosessin riittävän läpinäkyvästi. Analyysien raportoinnin yhteydessä olen myös pohtinut, kenelle kirjoitan tekstiäni, sillä tutkijan on tärkeää miettiä, miten ihmiset tulevat tutkimuksen kautta kirjoitetuiksi (Plummer 1983). Artikkeleiden kirjoittaminen on ollut yksi keskeinen osa tutkijaksi oppimisen prosessiani.

SeutuSOS -hankkeella oli tutkimuslupa sosiaalipäivystystä järjestävältä kaupungilta sekä erikseen jokaisesta yhteistyökunnasta. Hankkeella oli lisäksi yliopiston sisältä, tutkimuksen kohdeorganisaatioista, Työsuojelurahaston taholta sekä Stakesin (nykyisen Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen) asiantuntijoista koottu ohjausryhmä, joka kokoontui muutamia kertoja tutkimushankkeen aikana ja arvioi sen etenemistä. Yksi ohjausryhmän jäsenistä oli väitöskirjatutkimukseni ohjaaja. Ohjausryhmän keskusteluissa tuotiin myös jossain määrin esiin väitöskirjatutkimustani koskevia suunnitelmia. Lisäksi SeutuSOS -hankkeen aikana käytiin yhteisiä neuvotteluja, keskusteluja ja seminaareja tutkimuksen suunnittelusta, tutkimusprosessin eteenpäin viemisestä, aineiston keruuseen liittyvistä asioista sekä tutkimuksen tuloksista yhdessä tutkimukseen osallistuvien organisaatioiden kanssa. Näissä kohtaamisissa kerrottiin myös väitöskirjatutkimuksestani. Väitöskirjatutkimuksellani on erillinen tutkimuslupa sosiaalipäivystystä järjestävältä kaupungilta. Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta sosiaalityöntekijöiltä saatiin suullinen suostumus haastatteluihin, havainnoiteihin ja videointeihin osallistumiseen. Asiakkailta pyydettiin suullisen suostumuksen lisäksi kirjallinen suostumus asiakas-työntekijä kohtaamisten videointeihin sosiaalipäivystysasemalla. On tärkeää korostaa, että suullisen ja/tai kirjallisen suostumuksen lisäksi jokaisessa aineistonkeruutilanteessa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Mikäli joku ei ollut halukas osallistumaan tutkimukseen, kunnioitettiin hänen päätöstään. Tutkimuksessa on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteita (Hyvä tieteellinen käytäntö...2002).

5 ARTIKKELEIDEN TULOKSET ERIKSEEN JA YHDESSÄ

5.1 Tietojärjestelmä tiedon vaihdon rajapinnalla: tiedon vaihdon useat ulottuvuudet

Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä (2010) -artikkelissa tarkastelen tiedon kirjaamista ja vaihtoa sosiaalipäivystyksen ja yhteistyökuntien asiakastietojärjestelmien yhteiskäytön (etäkäytön) kontekstissa. Tulkitsen artikkelissani yhteiskäytössä olevien asiakastietojärjestelmien asettuvan yhteistyökuntien ja sosiaalipäivystyksen toimintakontekstien välille, rajapinnalle, jossa ne tekevät osapuolten toimintaa kirjausten ja merkintöjen välityksellä toinen toisilleen näkyväksi ja saataville olevaksi. Rajapinta-ajatukseni pohjautuu Suchmanin (1987, 116) käsitykseen ihmisen ja koneen välisestä rajapinnasta, jolla hän tarkoitti sellaisia toimintoja, jotka ovat molemmille osapuolille näkyviä ja saatavissa olevia.

Artikkelin analyysin¹³ keskiössä ovat molempien toimijaosapuolten, päivystyssosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden, haastatteluselonteot. Valikoin analyysiin päivystyssosiaalityöntekijöiden (7 haastattelua) ja kuntien sosiaalityöntekijöiden (5 haastattelua) haastatteluista ne aineistokohdat, joissa toimijaosapuolet kuvaavat, selittävät, perustelevat ja tekevät ymmärrettäväksi asiakastietojärjestelmien käyttöönsä ja sitä koskevia toimintatapoja suhteessa toiseen toimijaryhmään. Keskityn analyysissäni erityisesti sellaisiin aineistokohtiin, joissa tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet tulevat esiin. Tarkoitukseni ei ollut tutkia sitä mikä ”toimii”, vaan keskittyä erityisesti niihin kriittisiin kohtiin, joita tietojärjestelmien yhteiskäytössä ilmenee. Nämä tekevät tulkintani mukaan näkyväksi myös sitä, mikä on ”normaalia,” johon jännitteisiä tilanteita peilataan (Scott & Lyman 1968). Analyysistä rajautuivat näin ollen ulkopuolelle ne kohdat, joissa haastateltavat kuvaavat tietojärjestelmäyhteistyötä maltillisesti, mainiten sen olleen joko hyvin suunniteltu ja toimiva tai että yhteistyö sujuu ja ”näillä pärjätään”. Jätin analyysin ulkopuolelle myös ne kohdat, joissa haastateltavat kuvaavat tietojärjestelmien erilaisia sisältöjä ja kuinka ne hankaloittavat omaa työtä, sillä ne eivät avaa sitä rajapintaa, joka tietojärjestelmäyhteistyöhön liittyy. Kaikissa haastatteluissa ei esiinny jännitepuhetta ja sama haastateltava saattaa jännitteiden lisäksi tuoda esiin myös tietojärjestelmien yhteiskäytön toimivuuteen ja hyödyllisyyteen liittyvää puhetta. Kuten artikkelissani esitän, selonteot tulee aina ymmärtää ja tulkita tilanteessaan. Ne ovat vaihtelevia, eivätkä edusta ihmisten ainoaa selontekojen

¹³ Kuvaan analyysin etenemistä tässä yhteenvedossa alkuperäisartikkeliä seikkaperäisemmin.

tekemisen tapaa (selontekojen vaihtelevuudesta ks. esimerkiksi Gilbert & Mulkay 1984, 10–11; Potter & Wetherell 1988, 171). Analyysia koskevana tarkennuksena on hyvä vielä tuoda esiin, että haastattelut tehtiin asiakastietojärjestelmien yhteiskäytön alkuvaiheessa tai noin vuosi aloituksesta, mikä on saattanut heijastua jännitepuheeseen: alkuvaiheessa voi esiintyä enemmän ongelmia ja haasteita, sillä tietojärjestelmät ja käytännöt eivät ole vielä tuttuja ja rutiininomaisia. Haasteltaville ei välttämättä ollut myöskään kertynyt kokemusta erilaisista tietojärjestelmien yhteiskäytön käytännöistä, jolloin ne eivät tulleet haastattelupuheessa merkittävästi esiin.

Artikkelini tuloksena esitän, että käytettäessä samaa tietojärjestelmää sosiaalipäivystyksen organisaatiossa ja virka-aikaisessa sosiaalityössä, näyttäytyvät toisten toiminta ja erilaiset käytännöt välillä jännitteisiltä omasta näkökulmasta katsottuna. Haastattelupuheessa heijastuu toimijoiden välinen etäisyys, jossa toisten toimintatapoja ei vielä tunneta eikä toiminnan perusteitakaan välttämättä ymmärretä. Tällä tavoin ne saavat aikaan selontekoja ja perusteluja omasta toiminnasta ja ihmettelyä ja arvailua toisten toiminnasta. Tietojärjestelmien yhteiskäyttöä perustellaan oman organisaationsa näkökulmasta ja sen reunaehdoilla. Näiksi reunaehdoiksi kuvataan rajallinen aika ajantasaisten kirjausten laatimisessa ja erilaiset toimintamahdollisuudet ja -tavat tietojärjestelmän eri osioiden käytössä. Selontekoja teknisistä ja tiedon asetteluun liittyvistä jännitteistä esiintyy enemmän päivystyssosiaalityöntekijöiden puheessa. He luonnollisesti kohtaavat työssään enemmän yhteiskäyttöön liittyviä kysymyksiä, sillä he käyttivät aineiston keruun aikaan oman kaupunkinsa tietojärjestelmän lisäksi kuutta erilaista tietojärjestelmää, joissa oli myös keskinäisiä eroja.

Haastateltavat tekevät puheen tasolla eroa toinen toisiinsa viittaamalla ”meihin” ja ”heihin” (me-puhe: Drew & Heritage 1992). Ne ovat keinoja etäännyttää itsensä puheesta ja normalisoida oman organisaation toimintaa suhteessa toisiin toimijoihin. Niillä tuodaan myös yhteistoiminnassa ilmeneviä jännitteitä esiin: ”he toimivat noin” ja ”me toimitaan näin” (ks. lääkäreiden puheen analyysistä: Atkinson 1999; 2004, 19–20). Tulkitsen artikkelissani näiden ilmaisujen kertovan paikalliskulttuureiden rakentumisesta puheessa (ks. Juhila & Pösö 1999). Tarkoitan tällä sitä, miten haastateltavat vahvistavat puheessaan oman organisaationsa paikallisia ja jaettuja tapoja esimerkiksi kirjata tai käyttää asiakastietojärjestelmää ja kuinka ne suhteutuvat toisenlaisiin toimintatapoihin. Analyysissäni teen huomioita myös siitä, miten haastateltavat myös selittävät pois erontekoja ja jännitteitä sekä osoittavat ymmärrystään toisten toiminnalle ja toimintamahdollisuuksille, minkä tulkitsen ammatillisesti varovaiseksi puheeksi: yhdeksi institutionaalisen vuorovaikutuksen piirteeksi (Drew & Heritage 1992, 45–47).

Tulen artikkelissani siihen tulokseen, että yhtenäiset, kaikkia osapuolia palvelevat, tietojärjestelmien kirjaamistavat ja tietojärjestelmien sisällöt voisivat ideaalililanteessa vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ammatillista, yli kuntarajojen tapahtuvaa yhteistyötä ja tiedon vaihtoa.

Tällöin oletettavasti myös tietojärjestelmien yhteiskäyttöön liittyvät jännitteet vähenisivät ja ammatillisista käytännöistä tulisi kollektiivisempia. Tekninen toimivuus sekä tiedon turvallinen ja suojattu käyttö ovat perusta sosiaalityössä toteutettavalle tietojärjestelmien yhteiskäytölle. Tietojärjestelmien tekninen toimivuus ei kuitenkaan ole vielä riittävää tiedon vaihdon näkökulmasta, sillä tietojärjestelmä ei tee itsessään mitään näkyväksi ja saatavilla olevaksi ilman toimijoita (=sosiaalityöntekijöitä). Tämän lisäksi tarvitaan myös kollektiivisia tietojärjestelmäsisältöjä ja tiedon asettelutapoja sekä yhtenäistä ymmärrystä siitä, missä ajassa tietoja kirjataan tietojärjestelmiin. Näitä kollektiivisia tapoja kuitenkin haastavat organisaatioiden paikalliset tiedon kirjaamisen ja tietojärjestelmien käyttötavat sekä päivystyssosiaalityöntekijöiden ja kuntien sosiaalityöntekijöiden ammatissaan harjoittamat persoonalliset tiedon kirjaus-, muotoilu- ja asettelutavat (ks. Hall ym. 2006, 106). Tulen artikkelissani siihen lopputulokseen, että sosiaalipäivystyksen kunta- ja organisaatorajat ylittävässä tiedon vaihdon yhteistyössä on kyse hyvin moniulotteisesta oman ja toisten toiminnan ymmärtämisen kokonaisuudesta, jossa on huomioitava niin tekninen, kollektiivinen, paikallinen kuin persoonallinenkin ulottuvuus. (I.)

Tutkimukseni tulosten perusteella olen pohtinut yhä enemmän tiedon vaihdon moniulotteisuutta sosiaalipäivystystyössä, jossa tilanteita koskeva arviointi, asiakkaan kohtaaminen ja tilannetta koskeva päätöksenteko tapahtuu lyhyellä aikajänteellä. Tutkimukseni osoittaa, etteivät sosiaalipäivystystilanteet suinkaan aina ole sellaisia, että niiden kirjaaminen ja vaihto edellyttäisivät näiden monien ulottuvuuksien huomioon ottamista. Toisinaan tilanteet ovat sellaisia, joissa tiedon tarkistaminen, kirjaaminen ja siirto hoituvat melko rutiininomaisesti (kuten matkalippuasiakkaat). Päivystystilanteet voivat olla luonteeltaan myös sellaisia, etteivät ne edellytä jatkotoimenpiteitä arkena. Asiakastietojärjestelmiin kirjattu aikaisempi tieto saa myös erilaisia merkityksiä eri tilanteissa. Toisinaan sen pohjalta punnitaan tilanteisiin puuttumista, toisinaan tietoja ei edes ehditä tarkastaa tai niitä ei ole edes saatavissa. Näin ollen on tärkeää huomioida, että sosiaalipäivystyksen erilaiset tilanteet asettavat yhteiskäytössä olevat asiakastietojärjestelmät tiedon kirjaamisen ja vaihdon välineinä aina tilannekohtaisesti erilaiseen asemaan. Edellä kuvaamassani artikkelissani (I) esitän, kuinka tiedon kirjaamisen ja vaihdon jännitteitä ilmenee ammatillisen toiminnan hoitoon liittyvissä kohdissa, kuten kiireellisen huostaanoton (nykyisin kiireellisen sijoituksen) kirjaamisessa yhteiskäytössä olevaan tietojärjestelmään tai vaikkapa lastensuojelun vireillepanon kirjaamisessa (I). Nämä ovat huomattavasti monitulkintaisempia sosiaalityön kirjaamisen ja tiedon vaihdon kysymyksiä eivätkä tämänhetkisen tulkintani mukaan heijastele vain tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteitä, vaan myös laajempia kysymyksiä lastensuojelutilanteiden vaihtelevista käytännöistä eri kunnissa (ks. Pösö 2010). Havaintoni ovat lähellä Normarkin ja Randallin (2005, 363) tuloksia, joiden mukaan hätäkeskuskontekstissa tiedon merkityksellisyys rakentuu aina tilanteen vakavuuden

ja kiireellisyyden mukaan. Täten, sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan pohjautuvassa tiedon kirjaamisessa ja vaihdossa on merkittävää myös *tilanteinen* ulottuvuus.

Kysymys tietojärjestelmien yhteiskäytöstä, sen jännitteistä ja tietoturvakysymyksistä on mahdollisesti tullut uudelleen pohdittavaksi keväällä 2010, kun sosiaalipäivystykseen tuli mukaan uusia kuntien ja toimijoiden ja tietojärjestelmien yhteiskäyttöä sosiaalipäivystyksen ja eri kuntien välillä lisättiin. Uudet toimijat ja eri organisaatioiden tietojärjestelmien totut toimintakäytännöt oletettavasti aiheuttivat uudenlaisia jännitteitä. Oletan myös, että tietojärjestelmien yhteiskäytössä ilmenee jännitteitä jossain muodossa koko ajan, vaikka ne ajan myötä muuttuvat ja muuttavat muotoaan (ks. myös Rafferty 1997; Hartswood ym. 2003; Williams & Edge 1996).

Kun sosiaalityössä tutkitaan tietojärjestelmien yhteiskäyttöä, toisin sanoen tietotekniikkaan pohjautuvaa asiakastiedon käyttöä yli organisaatorajojen, ovat myös tietoturvaan ja riskeihin liittyvät kysymykset merkityksellisiä. Tärkeitä ne ovat erityisesti asiakkaan näkökulmasta, sillä asiakastietojärjestelmiin kirjataan ja niiden avulla vaihdetaan asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja. Tietojärjestelmien yhteiskäytön rajapintaa kuvaavissa haastatteluotteissa (I) tietoturvaan ja riskeihin liittyvää puhetta ei juuri esiinny. Niihin liittyviä kysymyksiä ei myöskään haastatteluissa erikseen kysytty. Tietoturva-asiat tulevat esiin ennemminkin sellaisissa haastattelukohtissa, joissa puhutaan ajasta sekä odotuksista ennen tietojärjestelmien yhteiskäyttöön mukaan lähtöä. Näissä haastattelukohtissa yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät kuvaavat omassa organisaatiossaan esiin tulleita tietosuojaukseen ja riskeihin liittyviä kysymyksiä erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Haastatteluista piirtyy kuitenkin kuvaa siitä, että seudullisen yhteistyön suunnittelun ja käynnistymisen myötä nämä pelot olivat hälvenneet ja päivystyssosiaalityöntekijöihin yhteistyökumppaneina luotetaan. Seuraava yhteistyökunnan sosiaalityöntekijän haastatteluote kuvaa hyvin tätä luottamusta (tätä ennen hän kertoi, kuinka työyhteisössä oli pohdittu tietojärjestelmäyhteistyön riskejä asiakkaan näkökulmasta):

Mut et sillen ku toimitaan niin ku tavallaan niitten ohjeitten mukaan ja sääntöjen lakien mukaan, niin en mä sillen nää niin ku siinä asiassa mitään ongelmaa. Et mul ei oo niin ku mitään semmost tarvetta, et mun nyt pitää saada vaan omat juttuni pidettyä täällä itsellä, että kun ei ne oo täällä mua varten, et mun mielest ne niin ku, ne on sitä varten, et niillä palvellaan asiakkaita. Ja jos se asiakas tarvii apua sinä aikana, kun mä en oo käytettävissä, hän tarvii sitä vaikka ((päivystyksessä)), niin mun mielestä sillen pitää olla luettavissa sieltä, mitä hänelle on tehty, jos se lain mukaan on ok.. Että mussa se ei herätä niin ku henkilökohtasesti mitään tämmösiä voimakkaita tunteita tää asia, koska mä en tosiaankaan kirjottele niitä itseeni varten, vaan ne on (...) asiakkaan palvelemista (...) (INTYb)

Tietojärjestelmien ja tiedon vaihdon huolellinen suunnittelu ennen seudullisen yhteistyön alkua ovat tulkintani mukaan osaltaan vaikuttaneet sosiaalipäivystyksen ja yhteistyökuntien välisen luottamuksen vahvistumiseen (ks. myös Räsänen ym. 2008).

5.2 Normipuhetta faktapohjaisesta kirjaamisesta

Producing Norm-Talk of Fact Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers (2012a) -artikkelissani tarkastelen, miten päivystyssosiaalityöntekijät kuvaavat asiakirjadokumentointia osana työtään ja miten he selittävät ja perustelevat sitä. Havaitsin aineistoa lukiessani että työntekijät puhuvat useissa kohdissa faktatiedosta, faktapohjaisesta kirjaamisesta ja faktan erottamisesta ”muusta” tiedosta. Nimesin tällaisen puheen hyvän asiakirjadokumentoinnin ”normipuheeksi”, jossa haastateltavat tuottavat jaettuun ja ”normaaleja” kuvauksia siitä, miten he kirjaavat ja kuinka he näitä jaettuun kirjaamisen tapoja noudattavat. Tuon artikkelissani esiin, miten tämä normipuhe tuotetaan ja miten siitä poikkeavia kirjaamistapoja selitetään. Puhe faktapohjaisesta asiakirjadokumentoinnista on kiinnostavassa suhteessa etnometodologiseen näkemykseen, jossa faktoja ei voida ottaa annettuina, vaan ne nähdään aina puheessa ja tilanteessa tuotettuina (Garfinkel 1967; Zimmermann 1969; 1974; Smith 1978; Jayyusi 1991; Taylor & White 2000; deMontigny 2007).

Artikkelin tulosteni mukaan faktapohjaiseen kirjaamiseen heijastuu useita tekijöitä. Siihen heijastuu sosiaalipäivystystyön erityisluonne, jossa työntekijät eivät tunne asiakkaitaan entuudestaan ja jossa asiakirjat siirtyvät seuraaville ”yleisöille” (Askeland & Payne 1999; Garfinkel 1967, 200–201; Hall ym. 2006, 89–106; Hardstone ym. 2004, 145–146, 149; Taylor 2008, 37) Tulkitsen normipuheen faktapohjaisesta asiakirjadokumentoinnista myös ammatilliseksi selonteoksi (*professional account*) (Hall ym. 2006, 16–17, 20); sillä tavoin päivystyssosiaalityöntekijän tulee kirjata ja perustella toimintaansa sosiaalityön ammattilaisena. Lisäksi faktapuheeseen heijastelee haastattelutilanne: kyse ei ole missä tahansa kontekstissa esitetystä puheesta, vaan tilanteesta, jossa tutkija on tullut kysymään työntekijöiltä asiakirjadokumentoinnista osana heidän työtään (ks myös Baker 2003, 399). Asiakirjadokumentoinnin normipuheeseen oletettavasti heijastuu myös sosiaalipäivystystehtävien lakisääteisyys.

Esitän tuloksenani, että haastattelupuheessa kuvatut ”faktat” ovat tulkittavissa informaatioksi (*information*), jota on helpompi sähköisesti tallentaa ja siirtää (Parton 2008, 262). Tällöin faktasta erotettava ”muu tieto”, kuten työntekijöiden tuntemukset ja arviot tilanteesta, ovat tulkittavissa tiedoksi (*knowledge*), jota on vaikeampi pukea sanoiksi ja kirjata. Tällainen tieto saattaa kuitenkin

olla tärkeää siirtää asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle, sillä se voi tulla merkitykselliseksi tilanteen kokonaisuymmärryksen saavuttamisessa. En kuitenkaan väitä, että tietojärjestelmät suoraan ohjaisivat päivystyssosiaalityöntekijöitä kirjaamaan tietynlaisella tavalla, vaan he myös arvioivat ja järjeilevät, miten he asiakastilanteita kirjaavat (ks. myös Peckover ym. 2008; White ym. 2009; Pithouse ym. 2009).

Artikkelini tulokset osoittavat, miten haastattelun osapuolet (myös haastattelija) ottavat faktapohjaisen kirjaamisen itsestään selvyytenä ja kuinka se tuotetaan suositeltavaksi kirjaamistavaksi. Tulokseni ovat kiinnostavassa suhteessa artikkelini lähtökohtaan siitä, ettei sosiaalityön asiakastilanteita koskevan tiedonmuodostumisen prosessi suinkaan ole yksinkertainen ja se sisältää eri vaiheissaan valikointia ja neuvotteluja siitä, mikä lopulta on ”faktaa” ja mikä siitä erotettavaa ”muuta” tietoa (ks. myös Holbrook 1983; Taylor 2008; Taylor & White 2000; Zimmermann 1969, 338–345; 1974). Edelliseen liittyy ajatus siitä, ettei ilmiöiden ja asioiden nähdä esiintyvän valmiina kokonaisuuksina ennen kirjaamista, vaan niitä koetellaan ja kehitetään valikoitujen näkökulmien sekä eri yleisöjen välisessä vuorovaikutuksessa, mitä ei tule ymmärtää ”faktojen” vääristelynä, vaan kaiken kirjoittamisen ja lukemisen peruspiirteinä (Winthreik & Vikkelsø 2005, 52). Eritoten tilanteessa, jossa asiakirjat siirtyvät ja jossa niitä luetaan ja tulkitaan eri konteksteissa (sosiaalipäivystyksessä ja virka-aikaisissa sosiaalityön palveluissa), tulee kiinnostavaksi se, miten asiakastilanteita koskevat ”faktat” ja ymmärrys oikeastaan muodostuvat.

Aikaisemmissa tutkimuksissa esitetään artikkelini tuloksia tukevia näkökulmia. Normark (2002, 89) esittää hätäkeskustutkimuksessaan, etteivät asiakirjat ole aukottomia: ne käsittelevät hyvin niin sanottuja faktoja, mutta sellaisia olosuhteita, joita ei käsitellä faktoiksi, ei kirjata tietojärjestelmiin. Hän havaitsee, että faktoina pidetyt asiat eivät kuitenkaan ole kontekstista irrallisia, jolloin tilannetta koskevan ymmärryksen tavoittamiseksi tarvitaan asiakirjojen kautta välittyvän tiedon lisäksi myös suullista tiedon vaihtoa. (Mt., 89.) Hall ja kumppanit (2006, 15) korostavat, ettei faktoja voi sosiaalityössäkään erottaa niiden esittämisen kontekstista: esimerkiksi väitettäessä, että lapsi on pahoinpidetty, on huomioitava, kuka väitteen esittää, missä väite esitetään, mitkä ovat sen seuraukset ja kuka sitä kuuntelee (ks. myös Regan 2003, 100–101). Heiskasen (2001, 207) mukaan tieto, tulkinta ja ymmärrys sekä se konteksti, jossa tietoa tulkitaan, ovat olennaisesti sidoksissa toisiinsa. Työelämässä ihmiset kohtaavat usein tilanteita, joissa ulkoa päin siirretty informaatio tai tieto ei itsessään auta paikallisten ongelmien ratkaisemisessa, vaan se saa aina merkityksensä paikallisesti. (Mt., 207.) Tiedon kirjaamisen valikointia ja neuvottelua havainnollistaa hyvin yhteistyökunnan sosiaalityöntekijän ajatus dokumentoinnin haasteellisuudesta tilanteessa, jossa tietoa luetaan kontekstista irrallaan:

(Että) osaa sinne dokumentoida ne asiat niin, että ne ois mahdollisimman niin ku selkeitä ja että sieltä sitten kun, ajatellaan, että tosiaan joku lukee vaikka, joka ei tiedä niin ku taustasta mitään, et sinne mahdollisimman paljon välittyis. Et pitäis saada toisaalta aika tiiviisti, ja sitten toisaalta pitäis saada paljon sitä informaatioo. Et varmaan semmonen dokumentoinnin haastehan siinä on. (INTYb)

Artikkelin tuloksiin nähden kiinnostavia ovat myös Martinell Barfoedin ja Jacobssonin (2012) havainnot siitä, miten sosiaalityöntekijöille esitellään uutta arviointilomaketta ja miten sen käyttöä heille opetetaan. Heidän havaintonsa pohjalta tässä prosessissa korostetaan faktojen ja informaation kirjaamista lomakkeisiin, mitkä asetetaan vastakohtaksi maalaisjärjelle ja vaiston varaisuudelle (*gut feeling*). He havaitsivat, että lomakkeen käytön yhtenäisyyttä tavoitellaan esimerkiksi siten, että työntekijöiden tulkinnoille jätetään lomakkeessa mahdollisimman vähän tilaa. (Mt.) Pösön (2010, 330–331) mukaan tutkimuksissa on havaittu, ettei asiakirjoihin välttämättä kirjata sellaisia tietoja, jotka olisivat tärkeitä sosiaalityön tilanteiden kannalta. Esimerkiksi lastensuojelua koskeva tieto nähdään vahvasti suhdeperustaiseksi, jolloin se syntyy asiakassuhteissa ja johon yksilölliset tilanteet, elämänhistoriat ja erilaiset pyrkimykset tuovat oman merkityksensä. Tällainen tieto kääntyy sellaisenaan vaikeasti dokumentteihin. (Mt., 330–331.) Günther (2012, 26) havaitsi, ettei hänen analysoimistaan kuntoutussuunnitelmista löydy maallikkomaisia tai tunteisiin liittyviä ilmaisuja, joita oli läsnä suunnitelman laadintavaiheessa, kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (ks. myös Cicourel 1985, 172; Zeung 2009). Tutkimukseni tulokset osoittavat, miten päivystys-sosiaalityöntekijät perustelevat tällaisten tietojen erottelamista asiakirjoissa tai tuottavat selontekoja siitä, ettei tällaista tietoa tulisi lainkaan kirjata asiakirjoihin (II). Huuskonen ja Vakkari (2013b, 14) pohtivat kiinnostavasti, aliarvioiko ja piilottaako faktaorientoitunut kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta sekä vähentääkö se työn avoimuutta.

Tiedon kirjaamisen ja kirjatun tiedon tulkitsemisen näkökulmasta on kiinnostavaa alkuperäisartikkeleistani ulkopuolelle jäänyt sosiaalipäivystyksen sisäinen tiedon vaihto, josta jossain määrin jo raportoimme tutkimustani edeltävässä tutkimushankkeessa (ks. Räsänen ym. 2008). Kuten jo tutkimusympäristön kuvauksessa esitin, havainnoidessani sosiaalipäivystysaseman työtä, huomasin, että sosiaalipäivystysasemalla siirretään tietoa myös työpareilta toisille, mikäli tilanteiden jatkokäsittely sitä edellytti. Työparit saattoivat vaihtaa tietoa suullisesti työvuorojen vaihtuessa. Lisäksi tiedon vaihdossa käytettiin raporttivihkoa (myöhemmin tätä varten kehitettiin paperilomake), johon kirjattiin lyhyesti sellaisia aikaisemmassa työvuorossa tärkeäksi arvioituja ja asiakkaiden kanssa sovittuja asioita, joista seuraavassa työvuorossa olevien päivystys-sosiaalityöntekijöiden oli hyvä tietää. Havaintojeni mukaan myös tässä sosiaalipäivystyksen sisäisessä tiedon siirrosta esiintyy tiedon ”suodattamista” sekä vaikeuksia tulkita edellisen

päivystysvuoron tekemiä asiakaskirjauksia tai raporttivihkoon kirjattuja asioita. Näissä tilanteissa päivystyssosiaalityöntekijät saattoivat tarkentaa tietoja asiakkaalta itseltään. Erään kerran tietoja tarkennettiin myös minulta, sillä satuin olemaan mukana samassa asiakastilanteessa edellisessä vuorossa olleen työparin kanssa. Päivystyssosiaalityöntekijät halusivat minun tarkentavan asiakkaan sukupuolen, jota he eivät pelkän asiakkaan nimen perusteella pystyneet varmistamaan. Lisäksi he halusivat tietää miltä asiakas ”vaikutti”, minkä voinee tulkita faktasta erotettavaksi ”muuksi” tiedoksi. Tämä sosiaalipäivystyksen sisäinen tiedon vaihto eli tiedon siirtyminen työntekijältä toiselle varmasti myös osaltaan vaikuttaa siihen, mitä tietoa asiakastilanteesta tietojärjestelmiin kirjataan sekä edelleen siirretään virka-aikaisten palvelujen tietoon.

5.3 Tiedon käytön selittäminen korostuu sosiaalipäivystyksessä

Kahdessa jälkimmäisessä artikkelissani (III; IV) vastaan siihen, miten tietotekniikkaan pohjautuva tiedon käyttö asettuu osaksi päivystyssosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Analyysit pohjautuvat kahdeksaan videoituun asiakas-työntekijä kohtaamiseen sosiaalipäivystysasemalla. Artikkelissa *Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters* (2012b) tarkastelen, miten ja milloin tietotekniikkaan pohjautuva tiedon käyttö (tiedon tarkastaminen, kirjaaminen ja siirto) tulevat puhutuiksi ja selonteon alaisiksi asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa. Teen artikkelin lopussa myös tulkintaa siitä, miksi tiedon käyttöä selitetään ja mitä erityistä tarkasteleman kohtaukset ja selontekokäytännöt kertovat sosiaalipäivystystyön luonteesta ja erityisesti tiedon vaihdon käytännöistä osana sitä. Artikkelin tehtävä tarkentui aineiston lukukierrosten ja videoiden katselun myötä. Havaitsin työntekijöiden selittävän paljon toimintaansa liittyen erityisesti tiedon tarkastamiseen, kirjaamiseen ja siirtämiseen, jotka nimesin erityisiksi sosiaalipäivystyksen tiedon käytön muodoiksi. Nämä tulivat puhutuiksi melkein jokaisessa tapaamisessa, useissa eri kohdissa erilaisin variaatioin¹⁴.

Tulokseni osoittavat, miten sosiaalipäivystysasemalla tapahtuvissa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa työntekijät selittävät tiedon käyttöön liittyvää toimintaansa ja työkäytäntöjään eri tavoin ja miten he myös puolustavat ja oikeuttavat mahdollisia ongelmia, joita tiedon käyttöön liittyy. Selittämällä toimintaansa työntekijät avaavat institutionaalisia tehtäviään ja velvoitteitaan asiakkaalle sekä myös mahdollisille muille ”yleisöille”, kuten tutkijalle, joka on tullut videoimaan ja havainnoimaan työntekijän työtä. Aineistossa ei juuri tule esiin, että asiakkaat asettaisivat työntekijöitä selontekovelvollisiksi tiedon käytön eri tavoista, mikä johtunee osittain aineistoon

¹⁴ Analyysin seikkaperäisempi kuvaus löytyy alkuperäisartikkelista (Räsänen 2012b).

valikoituneista tilanteista: asiakkaista suurin osa on tullut hakemaan äkillistä taloudellista apua (kuten maksusitoumusta matkalippuun), joka vaatii työntekijältä tietokoneen käyttöä. (III.) Tulkitsen tietokoneen käytön näissä tilanteissa kulttuurisesti jaetuksi toiminnaksi, jota ei tarvitse erikseen selittää (ks. Juhila 2006, 203).

Tulen artikkelissani siihen johtopäätökseen, että sosiaalipäivystyksessä tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön selittäminen korostuu. Päivystyssosiaalityöntekijät käyttävät asiakasta koskevaa tietoa väliaikaisesti; siten ettei se ikään kuin kuulu heille, vaan muille asiaan kuuluville tahoille. He käyttävät tietoa, jonka joku muu taho tai henkilö on aikaisemmin kirjannut sekä kirjaavat tietoa siten, että joku muu taho saattaa sitä jatkossa tarvita. Tulkitsen tällaista tiedon käyttöä artikkelissani päivystyserityiseksi. Tiedon käytön selittäminen liittyy siihen, etteivät päivystyssosiaalityöntekijät yleensä tunne asiakkaitaan entuudestaan. He myös tekevät arviointia ja päätöksiä nopeasti ”tilanteessa”, jossa toisinaan vaihtelevat tai jopa puutteelliset tiedon tarkastamisen, kirjaamisen ja siirron käytännöt eri kunnista tulevien asiakkaiden kohdalla aiheuttavat heille hämmennystä ja sekaannusta. Tällöin niiden käyttöä joudutaan myös eri tavoin selittämään. Artikkelini tulokset vahvistivat neljännen artikkelini tavoitetta ja tärkeyttä tutkia sitä, miten tietokoneen käyttö vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen etenemiseen sekä sosiaalipäivystystehtävien hoitamiseen ja loppuun saattamiseen.

5.4 Tasapainoilua tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä

Puheselontekosten analyysien jälkeen, oli viimeisessä artikkelissani *Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client* (tulossa) paikallaan pohtia tarkemmin tietokoneen käyttöä osana asiakkaan ja päivystyssosiaalityöntekijän välistä kohtaamista ja vuorovaikutusta. Analyysini kohdentui erityisesti kysymykseen, miten päivystyssosiaalityöntekijät orientoituvat toisaalta tietokoneen käyttöön ja toisaalta asiakkaaseen. Pohdin tulosteni pohjalta myös, millaisia vaikutuksia tietokoneiden käytöllä on sosiaalipäivystystilanteen etenemiseen ja selvittämiseen, siinä määrin kuin se on aineiston kautta havaittavissa. Analyysini kohdentui päivystyssosiaalityöntekijän toimintaan osana vuorovaikutusta, sillä he ovat niitä, joilla on pääsy tietokoneohjelmiin ja jotka tietokoneita tilanteessa käyttävät (ks. myös Goodwin 2000, 1508; Frers 2009). Videoaineisto ei myöskään mahdollistanut asiakkaan kehollisen orientaation analyysia.

Artikkelini tulokset osoittavat tietokoneen käytön tulevan vuorovaikutuksen osapuoleksi eri tavoin ja erilaisin variaatioin jokaisessa kohtaamisessa¹⁵. Tietokoneen käytöllä on myös erilaisia seurauksia vuorovaikutuksen etenemiseen. Päivystyssosiaalityöntekijät orientoituivat tietokoneeseen resurssina, jolloin tietokoneelta tarkastetaan asiakasta koskevaa tietoa, luetaan asiakkaalle ääneen tietokoneerudulla olevia tietoja sekä kysytään asiakkaalta tarkennuksia ja/tai annetaan mahdollisuus hyväksyä tai täydentää tietokoneelle kirjattuja tietoja. Tulokseni osoittavat, etteivät tietojärjestelmiin kirjatut tiedot välttämättä ole riittävän ymmärrettäviä, eikä niitä myöskään oteta annettuina (vrt. II). Tietokoneet ja tietojärjestelmät tulevat myös aika ajoin vuorovaikutuksen puheenaiheiksi, jolloin asiakkaiden tilanteiden käsittely jää vähäisempään rooliin. Artikkelini analyysi kohdentui tietynlaisiin sosiaalipäivystysaseman kohtaisiin sekä päivystyssosiaalityöntekijöiden tietokoneiden käyttöön. Asiakkaat pääasiassa jakoivat työntekijöiden tietokoneelle orientoitumisen eivätkä kyseenalaistaneet sitä. (IV.)

Päivystyssosiaalityöntekijät myös tasapainottelevat tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä tai keskittyvät tietokoneen käyttöön asiakkaan kohtaamisen sijaan. Näissä tilanteissa työntekijä yleensä antaa vain lyhyitä vastauksia asiakkaan aloitteisiin eikä selitä tai avaa tietokoneen käyttöään. Orientaatiota asiakkaaseen kuitenkin edistää, mikäli työntekijä välillä suuntaa katseensa asiakkaaseen esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas ottaa puheenvuoron. Toisinaan tietojärjestelmät ohjaavat työntekijöitä kysymään asioita, joita he eivät välttämättä itse kysyisi tai tietojärjestelmiin kirjattu tieto tulee osaksi vuorovaikutusta, jolloin tietokoneet ikään kuin tulevat yhdeksi vuorovaikutuksen osapuoleksi. (IV.) Nämä ovat lähellä aikaisempia havaintoja tietojärjestelmien ohjaavasta roolista: esimerkiksi jos sosiaalityössä käytetään ”rasti ruutuun” kirjaamismuotoja, voidaan puhua tietojärjestelmien ”ohjaavan” sosiaalityöntekijöiden kirjaamista ja asettavan erityisiä haasteita tilannetta koskeville jatkotulkinnoille ja -käsittelylle (Regan 2003; Shaw ym. 2009; Gillingham 2013). Tulkitsen artikkelissani että ne tilanteet, joissa tietojärjestelmät eivät toimi toivotulla tavalla tai niiden käyttöön liittyy ongelmia, heijastelevat aikaisempien tutkimusten tuloksia siitä, miten tietojärjestelmät eivät välttämättä sovi käyttöympäristöönsä (Gould 2003; Parton 2008; Peckover ym., 2008; Peckover ym., 2009; Shaw ym. 2009; White ym. 2009).

Artikkelin johtopäätöksenä esitän, että sosiaalipäivystysasemalla tapahtuvissa kohtaisissa tietokoneiden käytöllä on joko onnistuneita tai ei-toivottuja seurauksia. Orientoituminen joko tietokoneen käyttöön tai asiakkaaseen on aina tilannekohtaista ja muuttuvaa; vuorovaikutuksessa tuotettua ja aikaan saatua. Onkin liian yksinkertaistavaa väittää, että tietokoneen käyttö joko tukee tai häiritsee vuorovaikutusta. Parhaimmillaan tietokoneen käyttö tukee sosiaalipäivystysten

¹⁵ Analyysin kulku on kuvattu tarkemmin alkuperäisartikkelissa (Räsänen tulossa).

institutionaalisten tehtävien hoitamista, mikäli se mahdollistaa tiedon tarkastuksen, kirjaamisen ja siirron. Tulokseni myös osoittavat, että sosiaalipäivystys vaatii taitoja käyttää tietokoneita hyvän vuorovaikutustavan mukaisesti. (IV.)

Sosiaalipäivystysasemalta keräämäni havainnointi ja (muu) videoaineisto tukee artikkelissa esittämiäni havaintoja siitä, että asiakastietojärjestelmien tietoon viitataan useissa erilaisissa asiakastilanteissa. Esimerkiksi puhelinkeskusteluissa asiakkaiden kanssa päivystyssosiaalityöntekijät usein lukevat samanaikaisesti tietoja tietojärjestelmistä (joko ääneen tai itsekseen) sekä viittaavat useissa kohdissa tietokantoihin kirjattuun aikaisempaan tietoon. Tutkimukseni aineisto ei kuitenkaan puhelinkeskustelujen osalta anna mahdollisuutta tulkita asiakkaan reaktioita työntekijöiden esittämiin puheenvuoroihin.

5.5 Artikkeleiden tulokset yhdessä

Tutkimukseni artikkeleiden empiiriset analyysit kohdistuvat tavalla tai toisella tietotekniikkaan sidoksissa olevaan puheeseen ja vuorovaikutukseen: asiakastietojärjestelmien yhteiskäyttöön (I), asiakasdokumentointiin (II), tietotekniikkaan pohjautuvaan tiedon käyttöön (III) sekä tietokoneiden käyttöön osana työntekijän ja asiakkaan kohtaamista (IV). Olen analysoinut aineistoja erilaisilla etnometodologiaan pohjaavilla puheen ja vuorovaikutuksen analyysimenetelmillä ja käsitteillä. Tiivistän edellä esittämäni alkuperäisartikkeleiden keskeiset tulokset ja johtopäätökset yhteen seuraavaan taulukkoon:

Taulukko 4. Keskeiset tulokset ja johtopäätökset artikkeleittain.

	Artikkeli I	Artikkeli II	Artikkeli III	Artikkeli IV
Nimi	Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaali-päivystyksessä	Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers	Accounting for the IT-Based Use of Information in the Emergency Social Work Encounters	Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client
Keskeinen tulos ja johtopäätös	Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteessä ovat ajantasaisen ja laadullisesti riittävän tiedon välittäminen sekä erilaiset tietojärjestelmäsisällöt ja -käyttötavat Tiedon vaihdossa tulee huomioitavaksi tekninen, kollektiivinen, paikallinen ja persoonallinen ulottuvuus	Faktapohjainen kirjaaminen tuotetaan kirjaamisen normiksi, mutta sitä myös haastetaan ja siitä neuvotellaan Faktat asetetaan eri asemaan ”muun” tiedon kanssa Faktapohjaisuus haasteellista, kun tietoa luetaan ja kirjoitetaan kahdessa eri kontekstissa	Selittämällä toimintaansa, työntekijät tekevät samalla toimintaansa ja institutionaalisia käytäntöjään asiakkaalle (+ mahd. tutkijalle) havaittavaksi Asiakastietoa käytetään tilapäisesti ja tiedon käytön selittäminen korostuu sosiaalipäivystyksessä	Tietokoneeseen orientoidutaan resurssina Tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä tasapainotellaan ja tietokoneen käyttöön keskitytään Työntekijän toiminta ja selostaminen ovat vuorovaikutusta edistäviä

Yhdistän tutkimukseni sisällölliset ja metodologiset tulokset edelleen neljään teemaan, jotka nimeän seuraavasti: 1) tiedon käytön tilapäisyys, 2) työskentelyä kirjatun tiedon varassa, 3) jaetut tiedon käytön tavat sekä 4) tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön sosiaalinen järjestys. Avaan näitä teemoja seuraavaksi tarkemmin.

1) *Tiedon käytön tilapäisyys*

Alkuperäisartikkeleissani tulee esiin sosiaalipäivystystyön erityisluonne, jossa tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö tapahtuu melko lyhyellä aikajänteellä. Sosiaalipäivystyksen asiakasprosessit eivät ole kestoilta pitkiä, vaan ennemminkin lyhytkestoisia tai kertaluonteisia. Erityisesti kolmannessa artikkelissani esitän, että päivystyssosiaalityöntekijät käyttävät asiakasta koskevaa tietoa tilapäisesti: he tarkastavat ja/tai lukevat ja hakevat tietojärjestelmistä tietoja, joita joku muu viranomainen on kirjannut (III). Sosiaalipäivystyksessä myös kirjataan tietoja tietojärjestelmiin siten, että se on hyödyllistä asiaa mahdollisesti seuraavaksi käsittelevälle taholle (II; III). Sosiaalipäivystys ei ikään kuin omista asiakastilanteita. Sosiaalipäivystyksessä ei yleensä

muodostukaan omia henkilörekistereitä, vaan sosiaalipäivystyksen asiakastiedot tallennetaan tarkoituksenmukaisiin sosiaalihuollon palvelujen rekistereihin (Räsänen & Kärki 2008, 161).

Ottaen huomioon tiedon käytön tilapäisyyden, tulee esimerkiksi työntekijän orientoituminen tietokoneen käyttöön asiakas-työntekijä kohtaamisissa ymmärrettäväksi (IV), sillä työntekijä harvemmin tuntee asiakasta ja hänen tilannettaan ennalta. Hän harvemmin myöskään pystyy tarkastamaan asiakasta koskevia mahdollisia aikaisempia tietoja ennen asiakkaan kohtaamista, joten hänen tulee tehdä se osana asiakaskohtaamista. Päivystyssosiaalityöntekijä ei myöskään voi virka-ajan ulkopuolella työskennellessään tarkastaa tai kysellä tietoja esimerkiksi puhelimitse virka-aikaan toimivilta sosiaalityöntekijöiltä. Tilannetta koskevia kirjauksia tehdään (kuten maksusitoumus matkalippuun) asiakastilanteessa, sillä asiakas tarvitsee dokumentit mukaansa. Varsinainen asiakastilannetta koskeva asiakirjadokumentointi tehdään melko nopeasti sosiaalipäivystystapahtuman jälkeen.

Sosiaalipäivystys toimii omana lakisääteisenä viranomaistyönä virka-aikaisten sosiaalityön palvelujen rinnalla, mikä tulkintani mukaan jossain määrin heijastuu tilapäisen tiedon käytön selittämiseen, perustelemiseen ja oikeuttamiseen niin haastattelupuheessa (I, II) kuin asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä kohtaamisissakin (III). Tiedon käytön tilapäisyyden huomioiden tietojärjestelmien erilaiset tiedon asettelu- ja käyttötavat sekä ajantasaisen ja laadullisesti riittävän tiedon kirjaamisen vaatimus sosiaalipäivystystä varten tulevat ymmärrettäviksi (I), sillä aikaisempaa tietoa saatetaan tarvita ja se tulisi löytyä nopeasti sosiaalipäivystystilanteissa. Samoin puhe faktapohjaisesta asiakirjadokumentoinnista (II) tulee ymmärrettäväksi: tietoja ei kirjata ”itselle”, vaan toisille yleisöille ja/tai ”toisten” tietojärjestelmiin.

2) Työskentelyä kirjatun tiedon varassa

On selvää, ettei sosiaalipäivystystyötä tehdä pelkästään tietojärjestelmiin kirjattujen tietojen varassa tai niiden pohjalta. Kirjattu tieto saa sosiaalipäivystyksessä kuitenkin aika ajoin suuremman merkityksen, sillä - kuten olen jo tuonut esiin - puhelinkontaktit virka-aikaisiin sosiaalityön palveluihin eivät ole mahdollisia iltaisin ja viikonloppuisin. Lisäksi tietojärjestelmään kirjatun tiedon tärkeys korostuu tilanteessa, jossa työntekijät vaihtuvat (Huuskonen ym. 2010, 651; ks. myös Schoech 2002, 4) ja jossa tietoa siirretään kontekstista toiseen, mitkä ovat sosiaalipäivystystyössä keskeisiä piirteitä.

Sosiaalipäivystyksessä tietojärjestelmistä saatu tieto muodostaa yhdessä asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa muodostuvan tiedon kanssa tilanteita koskevan arvioinnin ja päätöksenteon kehyksen. Asiakas-työntekijä kohtaamisten analyysini osoittaa, miten aiemmin kirjattua ja

asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa ja tilanteessa syntyvää tietoa käsitellään ja tulkitaan tilanteessaan, minkä pohjalta tilanne arvioidaan, edelleen kirjataan ja mahdollisesti siirretään seuraavaksi käsittelevälle taholle, joka vuorostaan vastaanottaa tiedon ja alkaa työskennellä sen pohjalta. (III; IV). Tiedonmuodostukseen vaikuttavat myös muut tilanteeseen liittyvät yhteydenotot sekä aikaisemmalta sosiaalipäivystysvuorolta mahdollisesti siirtynyt tieto. Tässä prosessissa oletettavasti esiintyy ja syntyy useita erilaisia tilannetta koskevia tulkinnanmahdollisuuksia. Kuten aikaisemmissakin tutkimuksissa on todettu, sosiaalityön asiakastilanteet ovat monimutkaisia asiakkaan ja ammattilaisen ja/tai ammattilaisten välisissä keskusteluissa sekä työssä käytettävien dokumenttien kautta rakentuvia (esimerkiksi Holbrook 1983; Pithouse & Atkinson 1988; Taylor & White 2000; White 2002; Juhila ym. 2003; Urek 2005; Taylor 2008). Kun työntekijät selittävät tiedon käyttöä asiakkaalleen, se mahdollistaa asiakkaalle pääsyn tietokoneelle kirjattuun tietoon, jota voidaan edelleen vuorovaikutuksessa täydentää ja tarkentaa (III). Tulkintani mukaan tämä häivyttää tilannetta koskevia erilaisia tulkinnanmahdollisuuksia sekä edesauttaa tiedon kytkemistä ja ymmärtämistä suhteessa sen hetkiseen tilanteeseen.

Kun työskennellään kirjatun tiedon varassa, tulee merkitykselliseksi se, etteivät kirjaukset ole kirjaimellisia toistoja tapahtuneista tilanteista. Ne ovat aina jollain tavoin tiivistettyjä ja valikoituja selontekoja ja useimmiten myös kirjoitettu tilanteesta käsin kauempana sekä ajallisesti että tilallisesti. (Taylor 2008, 39.) Kirjoitettu tieto useimmiten eroaa siitä, mitä ”todella” tapahtui, esimerkiksi vuoro-vuorolta vuorovaikutuksessa (Cicourel 1985, 172; Zeung 2009; Pösö 2010, 330–331; Günther 2012, 26). Tiedon vaihto kontekstista toiseen sisältää aina myös tiedon erottelua niin kirjoitettaessa kuin kirjattua tietoa vastaanotettaessa ja luettaessa (Winthreik & Vikkelsø 2005, 56; Bowker & Star 1999, 290, 293). Zeung (2009, 705) myös muistuttaa, että kun tietoa jaetaan vuorovaikutuksessa, muodostetaan konteksti aina vastaanottajan kanssa tilannekohtaisesti uudelleen. Kun tästä vuorovaikutustilanteesta edelleen kirjataan tietoja seuraaviin dokumentteihin sekä jaetaan sähköisillä järjestelmillä, tulisi tietoa käsitellä varoen (mt.). Kun esimerkiksi terveydenhuollossa kirjattu tieto siirtyy kontekstista toiseen, se edellyttää kirjatulta tiedolta riittävää helppotajuisuutta, jotta kuka tahansa asiaa seuraavaksi käsittelevä lääkäri voisi sitä ymmärtää. Tieto saattaa jatkossa tulla myös merkitykselliseksi hyvin erilaisissa ja ennustamattomissa tilanteissa. Kuitenkin se organisaatio, jossa asiakirjoja tuotetaan ja käytetään, pitää sisällään useita hiljaisia ja itsestään selviä toimintatapoja, jotka vaikuttavat siihen, miten tietoja kirjataan ja luetaan. (Heath & Luff 2000, 36.) Kuten tutkimuksenikin osoittaa; tietojärjestelmällä tapahtuva tiedon vaihto on moniulotteinen kokonaisuus, joka ei paikannut pelkästään tekniikkaan tai yhtenäisiin kirjaamistapoihin (I). Kun työskennellään ja vaihdetaan tietoa tietotekniikkaan pohjautuen, tulee myös ajallinen ulottuvuus merkittäväksi. Sosiaalipäivystyksessä ajallinen viive tapahtuneen ja sitä

koskevan kirjaamisen välillä on useimmiten melko lyhyt. Yhteistyökunnissa, jotka toimivat sosiaalipäivystykseen nähden useimmiten eritahtisesti, sen sijaan ajantasainen kirjaaminen jäsenetään toisinaan haasteelliseksi (I).

Tutkimukseni tulokset myös osoittavat, että kirjatun tiedon varassa työskentely saa aikaan erilaisia toiminnan mahdollisuuksia. Toisinaan aikaisemmin kirjattua tietoa on saatavilla, toisinaan se on puutteellista tai sitä ei ole lainkaan saatavissa. Kirjatun tiedon riittämättömyys tilanteita koskevassa tulkinnassa näyttäytyy aiemmin kirjattujen tietojen oikeellisuuden varmistamisena asiakkaalta (III). Haastattelupuheessa tämä ilmenee tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteinä: tietojärjestelmästä ei välttämättä löydy ajantasaisinta tai laadullisesti riittävää tietoa (I). Se näkyy myös normipuheena faktapohjaisesta kirjaamisesta, jossa ”muuksi kuin faktaksi” ymmärretty tieto saatetaan jättää kokonaan kirjaamatta, mutta kuitenkin siirretään jollain muulla tavoin, sillä se voi olla tärkeää tilanteiden jatkokäsittelyn kannalta (II). Huuskonen ym. (2010, 651) tuovat esiin, että kirjattu tieto on vain osa sosiaalityön organisaation tietoa eikä kaikkea tietoa ole mahdollista tallentaa asiakastietojärjestelmiin. Tällöin tietojärjestelmät eivät välttämättä ole riittäviä asioiden hoitamisessa ja muilla välineillä tai kommunikaatiokeinoilla joudutaan paikkaamaan tietojärjestelmien puutteita (Huuskonen ym. 2010, 651; ks. myös Saario ym. 2012, 2213).

3) Jaetut tiedon käytön tavat

Sosiaalipäivystystyötä raamittavat tietyt instituution asettamat juridis-hallinnolliset reunaehdot. Näen kuitenkin, että työntekijät muodostavat vuorovaikutuksessa ja puheessa jaettuja, yksilöiden näkökulmia ylittäviä, tietojärjestelmien käyttötapoja ja tiedon kirjaamisen tapoja, jotka myös osaltaan luovat ja muokkaavat sosiaalipäivystyksen instituutiota (ks. Heritage 1996, 180; Forsberg 1998; Smith 2002, 22–23). Sosiaalipäivystyksen kontekstissa tämä tarkoittaa jaettuja kirjaamisen ”normeja” (II). Se tarkoittaa myös ”oikeita” tapoja käyttää ”omaa” asiakastietojärjestelmää suhteessa toisiin toimijoihin; mitä tietoa tietojärjestelmiin kirjataan, minne tietojärjestelmien osioihin tietoja kirjataan ja missä ajassa tietojen kirjaaminen tulisi tehdä (I). Se tarkoittaa myös tietojärjestelmän käytön perustelua asiakkaalle osana institutionaalisten tehtävien hoitamista; selontekoja siitä miksi sosiaalipäivystyksessä ”täytyy” kirjata ja tarkastaa joitakin tietoja (III).

Garfinkel (1967, 186–207) tarkasteli tekstissään ”*Good*” *Organisational Reasons for* ”*Bad*” *Clinic Records* psykiatrisen sairaalan työympäristön jaettuja toimintasääntöjä, jotka tuotetaan normaalina tapana toimia: työntekijät noudattavat sellaisia kirjaamisen sääntöjä, jotka he ovat työssään muodostaneet päteviksi (mt., 191). Normaaliuden tuottamista on tutkittu aikanaan myös esimerkiksi poliisien työssä (Cicourel 1968) sekä vankilakontekstissa (Wieder 1974). Cicourel

(1968, 332) tuo kiinnostavasti esiin, miten asiakirjat nähtiin poliisien työssä ”oikeina” kuvauksina tapahtumista. Wieder (1974, 113–126) vuorostaan tarkasteli vankien keskenään muodostamaa koodia ja sen noudattamista selityksenä siitä poikkeavalle toiminnalle (ks. myös Heritage 1996, 198–205). Wiederin tutkimus vahvistaa etnometodologian näkökulmaa siitä, kuinka normit ovat ihmisten oman toiminnan tulosta sen sijaan että normit suoraan selittäisivät toimintaa (Suoninen 2001, 379).

Tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön jännitteisiin ja pulmiin liittyvät selonteot (I, III) kuvaavat myös sitä, etteivät tiedon kirjaamisen ja vaihdon järjestelmät täysin kohtaa niitä työn tekemisen konteksteja (sosiaalipäivystystä ja virka-aikaista sosiaalityötä), joita varten ne on suunniteltu. Tällöin on kyse Heathiä ja Luffia (2000, 55–56) lainaten: ”huonoista” organisatorisista syistä ”hyville” asiakirjoille (Heath & Luff 2000, 55). Tämä on myös lähellä Woolgarin (1996, 92) ”teknologia tekstinä” metaforaa, jossa teknologian nähdään muodostavan sellaisen moraalisen järjestyksen, josta poikkeavat tavat käyttää (lukea) sitä voivat tulla kalliiksi ja vaikeiksi ylläpitää. Tämä ohjaa käyttämään teknologiaa suunnittelijoiden (kirjoittajien) lähtökohtien mukaisesti. (Woolgar 1996, 93–98.) Puheessa ja vuorovaikutuksessa tuotetut jaetut tavat eivät kuitenkaan ole muuttumattomia. Sarangin ja Robertsien (1999, 1) mukaan työyhteisöt pidetään yllä erilaisten kommunikaatiokäytäntöjen (puhe, tekstit, sosiaaliset tilat ja välineet) avulla, mutta ne ovat myös sosiaalisen kamppailun areenoita, joissa tietynlaiset tavat puhua, kirjata ja toimia tuotetaan ja järjestetään ajan kuluessa. Faktapohjaista kirjaamista myös haastetaan ja siitä neuvotellaan (II) ja erilaisia tietojärjestelmien käyttötapoja ymmärretään ja niihin liittyviä erontekoja selitetään pois (I).

Tutkimuksessani jaetut tavat tulevat puheen tasolla esiin ”me-puheena”, joka viittaa persoonallisen identiteetin sijasta institutionaalisen identiteettiin (Drew & Heritage 1992, 30; Maynard, 1989, 140). Me-puheella vahvistetaan institutionaalista tapaa kirjata ja käyttää tietotekniikkaa sekä tehdään eroa toisiin toimijoihin luomalla paikallisia toimintatapoja: ”me toimitaan näin ja he toimivat noin”. Jaetut tiedon käytön tavat tulevat näkyviksi tilanteissa, jossa ilmaistaan niistä poikkeavia, selonteon alaisia toimintatapoja. Se mikä tulkitaan hyväksi dokumentiksi (tai omassa tutkimuksessani hyväksi tavaksi kirjata asiakastietoja tietojärjestelmiin), ei kuitenkaan välttämättä takaa sitä, että lopputulos tulee ymmärrettäväksi kaikille dokumentin lukijoille, sillä hyvä dokumentti saavutetaan useiden osatekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa (Winthereik & Vikkelsø 2005, 53).

4) Tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön sosiaalinen järjestys

Etnometodologiassa ollaan kiinnostuneita niistä taitavista ja rutiininomaisista menetelmistä, joita ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on läsnä ja joilla ylläpidetään sosiaalista järjestystä. Tämä tarkoittaa Juhilan (2006, 203) mukaan sosiaalityössä sitä, että asiakkaat ja työntekijät jakavat esimerkiksi tietynlaisen perusymmärryksen, mallin siitä miten toimeentulotuen hakeminen ja myöntäminen tässä institutionaalisessa todellisuudessa toteutetaan. Asiakkaan tuomat kuitit ja työntekijän tietokonetyöskentely tulkitaan tässä yhteydessä osaksi tätä mallia, jolloin niitä ei tarvitse erikseen käsitellä (mt., 203). Kuten Heritage (1996, 108) tulkitsee Garfinkelia: ”Osapuolet luottavat siihen järjestyneisyyteen, jonka he toimintansa näyttämöllä ovat tunnistaneet; he toimivat sen pohjalta ja myös tavoilla jotka vaikuttavat siihen.” Tätä järjestyneisyyttä myös pidetään moraalisesti sanktioitavana itsestäänselvyytenä (mt., 108). Ristiriitoja syntyy esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaalla ei olekaan esittää kuitteja (Juhila 2004, 162) tai joissa sosiaalityöntekijä orientoituu tietokoneen käyttöön tavallista kauemmin (III).

Näyttää siltä, että analysoimissani asiakas-työntekijäkohtaamisissa molemmat osapuolet (asiakas ja työntekijä) jakavat tietokoneen käytön osana sosiaalipäivystyskohtaamisen ”järjestystä”, jolloin sen käyttöä ja siitä aiheutuvaa katkosta vuorovaikutukseen ei tarvitse koko ajan selittää (ks. erityisesti III; IV). Työntekijä on useimmiten se, joka kysyy kysymyksiä ja tarkastaa tai kirjaa tietoja tietokoneelle. Vastaavasti asiakas on se, joka yleensä vastaa kysymyksiin ja odottaa, kunnes työntekijä on saanut työnsä tietokoneella päätökseen. Tutkimuksessani asiakkaat harvemmin asettavat työntekijöitä selontekovelvollisiksi esimerkiksi tietokoneen käytöstä, minkä tulkitsen osaksi sitä järjestystä, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun (kuten maksusitoumuksen, joka edellyttää työntekijältä tietokonetyöskentelyä). Työntekijät sen sijaan selittävät aika ajoin toimintaansa ja tietokoneen käyttöönsä, mikä voi osaltaan liittyä sosiaalipäivystyksen roolin ja tehtävien avaamiseen ja perustelemiseen asiakkaalle tai tutkijalle, joka on tullut kysymään ja havainnoimaan työntekijöiden työtä ja erityisesti tietokoneella työskentelyä (III). Selittäminen voi liittyä myös siihen, että tietokoneen käyttö jollain tavoin rikkoo jaetun kehyksen siitä, mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa ”normaalisti” tapahtuu. Haastattelu-puheessa jaetaan ja vahvistetaan faktapohjaista ja siitä erotettavaa muuta tietoa (II), josta poikkeavat tavat tekevät tätä järjestyneisyyttä yhä näkyvämmäksi (ks. Suoninen 2001, 370).

Kuten olen jo todennut, me ihmiset emme kuitenkaan noudata mekaanisesti erilaisia sääntöjä, vaan teemme koko ajan arvioivaa järkeilyä sosiaalisesta ympäristöstämme; mitä tilanteessa tapahtuu, minkä kokonaisuuden osasta on kysymys ja mihin yksittäiset tapahtumat viittaavat (Juhila 2006, 204; Suoninen 2001, 374; Heritage 1996, 113, 119–122). Vaikka faktapohjainen kirjaaminen

tuotetaan kirjaamisen normiksi, sitä myös tilannekohtaisesti haastetaan ja siitä neuvotellaan (II). Vaikka puheessa tehdään eroa toisiin toimijoihin, osoitetaan myös ymmärrystä heidän erilaisia toimintatapoja kohtaan (I). Selontekojen antaminen heijastelee myös haastattelutilanteen jaettua järjestystä, jossa haastattelija kysyy kysymyksiä ja haastateltava vastaa niihin. Haastateltavia haastatellaan aina johonkin kategoriaan kuuluvina, kuten päivystyssosiaalityöntekijöinä tai kunnan sosiaalityöntekijöinä, jolloin he antavat selontekoja ja perusteluja siitä, että he ovat päteviä sen kategorian jäseniä, johon haastattelija on heidät asettanut (Baker 2003, 399–400; ks. I; II). Kun selontekoja annetaan, huomioidaan niiden muotoilussa myös se, millaisia näkökulmia niiden tulkintaan tulee mahdollisesti jatkossa liittymään ja mihin niitä mahdollisesti jatkossa käytetään. Haastattelupuhe voidaan esimerkiksi suunnata sellaisille yleisöille, jotka eivät ole haastattelutilanteessa läsnä. (Heritage 1996, 177.) Tutkimukseni on kaiken kaikkiaan avannut eri näkökulmia sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon käytön sosiaalista järjestystä, joka tilannekohtaisesti jaetaan, mutta jota myös jatkuvasti arvioidaan ja järkeillään ja josta poikkeavuutta jollain tavoin selitetään.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Kun aloitin tutkimuksen tekemisen, ei minulla juurikaan ollut kokemusta sosiaalipäivystyksestä eikä tiedon vaihdon käytännöistä osana sitä. Aihepiiriä ennestään tuntemattomana tutkijana minulla on ollut mahdollisuus tehdä näkyväksi jotakin toisille tuttua, rutiininomaista, itsestään selvää ja siten jopa huomaamatonta. Olen tutkimuksessani hahmottanut, jäsentänyt, ihmetellyt ja tulkinnut sosiaalipäivystyksen tietotekniikkaan sidoksissa olevaa puhetta sekä tietotekniikkaa osana sosiaalipäivystyksen vuorovaikutustilanteita vuosien 2006 ja 2007 aikana kerättyjen haastattelu- ja videoaineistojen avulla. Näiden lisäksi olen erityisesti tässä yhteenvedossa hyödyntänyt tutkimukseni tausta-aineistoa. Tutkimukseni koostuu neljästä artikkelista, joiden lähtökohdat, kysymykset, metodologiset asetelmat ja keskeiset tulokset olen vetänyt tässä yhteenvedossa yhteen.

Tutkimukseni tulosten pohjalta tulen siihen johtopäätökseen, että tietotekniikka saa paikkansa nimenomaan sosiaalipäivystyksen nopeassa ja tilapäisessä tiedon tarkastamisessa, kirjaamisessa ja siirrossa. Vaikka tietotekniisiin järjestelmiin liittyvät pulmat, ongelmat ja puutteet ajoittain haastavat sosiaalipäivystyksen tehtävien kirjaamista, hoitamista sekä sosiaalipäivystyksen toimijoiden välistä tiedon vaihtoa, ovat tietojärjestelmät kuitenkin parhaimmillaan tiedonlähteitä ja institutionaalisten tehtävien loppuun saattamisen mahdollistajia sosiaalipäivystystehtävissä. Kuten Carrilio (2008) esittää; käyttäjäystävälliset ja tiedonsaantia helpottavat tietojärjestelmät voivat myös edistää tiedon käyttöä jokapäiväisissä sosiaalityön käytännöissä. Tutkimukseni näkökulma ei näin ollen ole läheskään niin kriittinen kuin Englannissa ja Walesissa tehdyissä tutkimuksissa (vrt. Peckover ym. 2009, White ym. 2009; Broadhurst ym. 2010). Tietotekniikka ei ole sosiaalipäivystyksen tehtävissä vähäisessä merkityksessä (vrt. Rafferty & Steyaert 2009, 592–593; Burton & van den Broek 2009). Tämä johtuu osittain siitä, ettei sosiaalipäivystystyötä tehdä vain kasvokkaisissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa vaan työssä toimitaan aika ajoin puhelimen ja/tai tietotekniikkavälitteisen (kirjoitetun) tiedon varassa ja sekä kirjataan ja vaihdetaan tietoa tilapäisesti ja myös tilannekohtaisesti eri tavoin eri viranomaisten kesken. Tässä mielessä sosiaalipäivystystyö on tietokoneista ”riippuvaista”. Sen yhtenä keskeisenä tehtävänä on asiakasta koskevan tiedon käsittely, kirjaaminen ja eteenpäin välittäminen (ks. Davis-Mendelov 1998, 4; Parton 2008, 254; Pohjola ym. 2010, 10).

Tutkimukseni tulosten pohjalta esitän, että tietojärjestelmien riittämättömyys tiedon kirjaamisen ja vaihdon välineinä ja ”epävirallinen” suullinen tiedon vaihto ovat sosiaalityössä ongelmallisia. Erityisen ongelmalliseksi ne tulevat tilanteissa, joissa työntekijät vaihtuvat ja tietoa siirretään viranomaiselta toiselle. Dokumentoimatta jäänyt tieto voi jäädä päivystyssosiaalityöntekijöiltä tai

virka-aikaan toimivilta sosiaalityöntekijöiltä saamatta, vaikka se saattaisi auttaa asiakkaan tilanteen jäsentämisessä. Sosiaalityössä tiedon kirjaamisen ja kirjatun tiedon kontekstista toiseen siirtymisen tärkeyttä perusteleo McDevittin (1994, 47) havainto lastensuojelusta, jossa asiakirjat eivät välttämättä ole elintärkeitä sille, joka niitä sillä hetkellä kirjaa vaan sille, jolle tilanne seuraavaksi siirtyy (ks. myös Kääriäinen 2003, 167). Esimerkiksi lastensuojelussa tietojen kirjaamisen ja katkeamattoman tiedon kulun tärkeyttä ei voine liikaa korostaa. Huolellinen tietojen kirjaaminen ja vaihtaminen edellyttävät myös, että työntekijöille annetaan riittävästi aikaa ja resursseja niiden tekemiseen (Räsänen ym. 2008; Broadhurst ym. 2010). Tutkimukseni korostaa tiedon kirjaamisen ja kirjatun tiedon vaihdon merkitystä sosiaalityössä sekä tietojärjestelmien merkitystä sosiaalityön tehtävissä. En kuitenkaan väitä, että sosiaalipäivystystyötä tai sosiaalityötä yleensäkin tehtäisiin ainoastaan tietojärjestelmien ja niihin kirjattujen tietojen varassa. Tutkimukseni korostaa myös monisuuntaisten vuorovaikutustilanteiden merkitystä asiakasta koskevassa tiedon muodostuksessa (ks. myös Juhila 2000, 161–162; Juhila ym. 2003, 17–18; Juhila 2006, 245). Kuten yksi haastattelemani yhteistyökunnan sosiaalityöntekijä luonnehtii työtään: *Ihmisten välinen kontakti on se juttu* (INTYA). Tutkimukseni tukee niin ikään Normarkin ja Randallin (2005, 363) havaintoa siitä, miten tieto on sosiaalisesta jakautunutta; kaikkea tilannetta koskevaa tietoa ei ole yhdellä ammattilaisella (tai asiakkaalla) eikä voida olettaa, että mikään tekniikka voisi sitä koteloida.

Tutkimukseni tulokset antavat eväitä pohtia tiedon kirjaamisen ja vaihdon kysymyksiä osana sosiaalipäivystyksen työkäytäntöjä sekä mahdollisesti myös osana muita auttamistyön konteksteja, joissa pohditaan tiedon kirjaamisen ja vaihdon kysymyksiä yli organisaatio- ja kuntarajojen. Erilaiset tiedon järjestämistavat ja asiakastietojärjestelmien käyttötavat voivat hankaloittaa työskentelyä tilanteissa, joissa samaa tietojärjestelmää käytetään kahdessa eri toimintaympäristössä. Asian toinen puoli on kuitenkin mieltä, miten ja kenen ehdoilla yhtenäisistä käytännöistä neuvoteltaisiin. Sosiaalipäivystyksen tiedon vaihdossa ja asiakastietojärjestelmien yhteiskäytössä ei tutkimukseni tulosten mukaan esiintynyt kriittisiä ongelmia, vaikka kirjausten ajantasaisuus ja erilaiset tietojärjestelmien käyttötavat asettivatkin jännitteitä tiedon vaihdon yhteistyöhön. Tähän on osaltaan vaikuttanut tiedon kirjaamisen ja vaihdon sekä asiakastietojärjestelmien etäkäytön huolellinen suunnittelu ja yhdenmukaistamistyö ennen toiminnan alkua. Tutkimukseni vahvistaakin aikaisemmissa tutkimuksissa esitettyä vaatimusta siitä, että työntekijät tulee ottaa mukaan asiakastietojärjestelmien suunnitteluprosessiin, jotta ne palvelisivat heitä paremmin (esimerkiksi Sapey 1997, 807; Savaya ym. 2004, 74; Munro 2005; Tietoteknologian käytön edistäminen....2005; Doupi ym. 2006; Salo-Laaka & Sankala 2007; Rafferty & Steyaert 2009; Shaw ym. 2009, 621; Broadhurst ym. 2010, 367; Kuronen & Isomäki 2010, 206; Gillingham 2013). Tietojärjestelmiin kirjaaminen on kuitenkin nähty käytännön työssä hyvin monimutkaisena prosessina, johon kuuluu

niin ajallisia, tilallisia, teknologisia kuin inhimillisiäkin ulottuvuuksia (Peckover ym., 2008, 379). Kahden eri toimintakontekstin välinen tiedon vaihto ei paikannu pelkästään teknisiin ja yhtenäisiin tiedon kirjaamisen käytäntöihin, vaan niitä haastavat myös paikalliset, persoonalliset ja tilannekohtaiset tekijät.

Tutkimukseni on perustelluista syistä rajautunut pääasiassa päivystyssosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden puheeseen ja toimintaan. Asiakastietojärjestelmien käytössä ei kuitenkaan ole kyse vain sosiaalityöntekijöiden työn toteuttamiseen liittyvästä asiasta. Kun puhutaan asiakasta koskevan tiedon kirjaamisesta ja vaihdosta, on tärkeää huomioida myös, mitä se tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta; miten asiakkaan näkökulma tulee esimerkiksi huomioiduksi tilanteessa, jossa asiakirjoja luetaan ja tietoa tulkitaan eri konteksteista käsin eri tavoin ja eri näkökulmista. Tiedon käyttö ja tiedon vaihtaminen asiakkaan kanssa ja asiakkaan näkökulmasta ovat jääneet tutkimuksessani vähäiselle tarkastelulle (paitsi jossain määrin: III; IV).

Sosiaalityössä asiakkaista kirjatut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niihin voidaan palata uudelleen vielä vuosien jälkeenkin. Aikaisemmalla tiedolla on tilanteesta riippuen erilaisia seurauksia asiakkaan näkökulmasta. Se, mitä asiakasta koskevaa tietoa sosiaalipäivystyksessä (ja ylipäätään sosiaalityössä) mahdollisesti tarkastetaan, kirjataan ja siirretään, on aina tilannekohtaista. On aivan eri asia tarkastaako sosiaalityöntekijä väestötietojärjestelmästä asiakkaan kotikunnan matkalippua koskevia laskutustietoja varten vai lukeeko hän asiakastietojärjestelmästä lastensuojelun piirissä olevan perheen tilannetta koskevia aikaisempia asiakaskertomuksia (siinä määrin kuin ne hänen työtehtäviinsä kuuluvat). Esimerkiksi Vierulan (2012) mukaan asiakasnäkökulma lastensuojelun asiakasdokumentteihin eroaa paljon sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta: asiakkaat saattavat kokea asiakirjat jopa traumaattisina tai alistavina tai ne voivat saada heidän näkökulmastaan aikaan tahattomia seurauksia (Vierula 2013, 297). On oletettavaa, että esimerkiksi lastensuojelutilanteissa tietokoneen käyttö ja esimerkiksi tietokoneelle aikaisemmin kirjattu tieto asettuvat hyvin erilaiseen asemaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tietojärjestelmien käytön voi kuitenkin tulkita asiakkaan näkökulmasta tukevaksi silloin, kun asiakkaiden ei tarvitse selittää kaikkia aikaisempia tapahtumiaan ja tietojaan työntekijälle uudelleen (III). Tämä tietenkin edellyttää, että tiedot löytyvät tietojärjestelmistä eikä asiakas kyseenalaista niitä. Mikäli tietojärjestelmät ovat päivystyssosiaalityöntekijöiden käytettävissä vain joidenkin kuntien ja vain joidenkin tietojen osalta, voi se asettaa myös sosiaalipäivystyksessä asioivat asiakkaat erilaiseen asemaan (eikä vain hankaloittaa työntekijöiden työskentelyä).

Kun tutkitaan asiakasta koskevaa tiedon käyttöä, on tärkeää nostaa esiin myös kysymys siitä, sallivatko tietojärjestelmät asiakkaiden kertomusten ja kokemusten kirjaamisen (Kuronen & Isomäki 2010, 202) ja palvelevatko tietojärjestelmät myös asiakkaiden tarpeita (Tregeagle & Darcy

2008). Tutkimuksessani havaitsen, että päivystyssosiaalityöntekijät toisinaan sopivat asiakkaiden kanssa siitä, mitä he kirjaavat asiakirjoihin. He myös lukevat ääneen tekemiään kirjauksia asiakkaalle. Tulkitseen nämä asiakkaan osallisuutta edistäviksi kirjaamistavoiksi, mutta aihe vaatii vielä syvempää jatkotutkimusta. Vierulan (2013, 297) mukaan dokumentointiohjeistuksissa kuvattu hyvä asiakas-asiakirjasuhde voi saada asiakkaan näkökulmasta erilaisia merkityksiä. Asiakkaan osallisuutta dokumentointiin ei näin ollen tulisi ottaa annettuna, vaan arvioida sitä aina tapauskohtaisesti tilannesidonnaista harkitaan käyttäen (mt., 297).

Puhuttaessa tietotekniikan käyttöön otosta ja käytöstä sosiaalityössä, tulevat tärkeiksi kysymykset tietoturvasta ja tiedon käytön eettisistä tekijöistä (ks. esimerkiksi Reamer 1986), mitkä ovat erityisesti asiakasnäkökulmasta tärkeitä. Tutkimuksessani yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden selonteoissa ei esiinny kriittisiä ja epäluottamusta osoittavia kannanottoja päivystyssosiaalityöntekijöiden tietojärjestelmien käyttöä kohtaan kuten Burtonin ja van den Broekin (2009, 1334) *call centre* -kontekstissa tekemässään tutkimuksessa. Tutkijat havaitsivat sosiaalityöntekijöiden ja auttavan puhelimen päässä työskentelevien (*helpline caseworkers*) välillä ongelmia tiedonvälityksessä ja tiedon luottamuksellisuudessa eikä niinkään esimerkiksi tiedon laadussa (vrt. I). Tutkijoiden mukaan eniten kysymyksiä herätti se, kenellä on pääsy tietoon ja mihin tietoon. Tutkijat esittävät myös tutkimukseni näkökulmasta tärkeän havainnon siitä, miten tekniikka mahdollistaa tiedon saatavuuden ja siirrettävyyden, mutta edellyttää myös tiedon liikkuvuutta. (Burton & van den Broek 2009, 1334.) Tutkimuksessani asiakkaat eivät näkyvästi osoittaneet epäluottamustaan työntekijöiden tietotekniikan käyttöä kohtaan (III). Kun työntekijät selittävät asiakkaalle (III) tietojärjestelmien käyttöä (esimerkiksi kertovat, että pääsevät näkemään ja kirjaamaan asiakkaan tietoja), voi tämä osaltaan hälventää asiakastietojen käyttöön liittyviä mahdollisia epäilyksiä. Jää nähtäväksi miten tulevaisuudessa käyttöön tuleva keskitetty sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Laaksonen ym. 2013) heijastuu ja vaikuttaa asiakasta koskevaan tiedon käyttöön ja käsittelyyn niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta.

Tutkimukseni ympäristönä oleva seudullinen sosiaalipäivystys on tuonut mukanaan erityisesti tiedon kirjaamiseen ja vaihtoon liittyviä ulottuvuuksia ja käytäntöjä, jotka tulevat uudella tavalla osaksi sosiaalityön, erityisesti lastensuojelun, käytäntöjä ja vaikuttavat siten väistämättä myös työn sisältöön. Esimerkiksi asiakirjojen ajantasaisena pitäminen yhteistyökunnissa on korostunut, sillä sosiaalipäivystys saattaa tulla tilanteeseen osalliseksi virka-ajan ulkopuolisena toimijana. Kuuden yhteistyökunnan asiakastietojärjestelmiin kirjatut asiakasdokumentit olivat ennen seudullisen yhteistyön alkua ainoastaan kuntien sisäisessä käytössä, mutta seudullisen yhteistyön myötä ne saattoivat tulla myös sosiaalipäivystyksen työalaksi (ks. myös Räsänen ym. 2008). Sosiaalipäivystyksen osallisuus tilanteissa vaikuttaa tilanteen jatkokäsittelyyn yhteistyökunnissa

sekä voi tuoda uudenlaisia näkökulmia esiin. Se voi myös murtaa ja kohdistaa tilanteita uudenvuotisiin suuntiin. Tämä linkittyy Hallin ja kumppaneiden (2006, 106) havaintoon, jonka mukaan siirtyminen sähköisiin yli organisaatorajat ylittäviin asiakaskertomuksiin ei tarkoita vain ilmaisuvälineen vaihtumista, vaan se väistämättä vaikuttaa myös asiakirjojen sisältöön ja siten sosiaaliryöön käytäntöön. Tiedon kirjaamisen ja vaihdon kysymykset ovat tärkeitä laajemminkin lastensuojelussa, jonka viranomaistoiminnan luonne on Pösön (2010, 327) mukaan Suomessa muuttumassa: lastensuojelun toimijoiden välille tulee yhä enemmän erilaisia ja monitahoisia yhteistyösuhteita viranomais- ja kansalaisyhteiskuntakentässä, kunnallisesti, kolmannella sektorilla ja yksityisesti tuotettujen palvelujen välillä, mitkä vaativat palvelujen yhteensovittamista, arviointia ja harkintaa ja niihin liittyvää tiedonvälitystä. Kuten Pösö (mt., 325, 327) tuo esiin, institutionaalista rajaa (kohtaa, jossa lastensuojelun julkinen järjestelmä puuttuu yksittäisten ihmisten yksityiseksi katsottuihin suhteisiin) koskevia ratkaisuja, valintoja ja päätöksiä tehdään yhä useammanlaisissa yhteyksissä erilaisten toimijoiden verkostoissa.

Tutkimukseni tulosten pohjalta erityisen kiinnostava jatkotutkimusta vaativa kysymys on, mitä sosiaaliryöön tiedolle tapahtuu, kun se ”kulkee” sosiaalipäivystyksen kautta ja miten sosiaalipäivystyksen tilapäinen väliintulo voi heijastua esimerkiksi lastensuojelutilanteita koskevaan ymmärrykseen, käsittelyyn ja etenemiseen yhteistyökunnissa. Tätä kysymystä avaa kiinnostavasti yhteistyökunnan sosiaaliryöntekijän haastatteluote:

((Päivystys)) hyödyttää meidän työtä siinä mielessä, että pääsee akuutisti niihin pulmatilanteisiin käsiksi ja tulee tavallaan tämmöne, no ulkopuolinen tai et jos esimerkiks jonkun perheen kanssa pitkään työtä ja niistä on sitte mietitty monenlaista ja kokeiltu, et sit jos tulee joku tämmönen kiireellinen huostaanottokatkos siihe, niin se voi olla ihan hedelmällinen juttu päästä johonki asiaan paremmin kiinni. Ja et se tietotekniikka on siinä sitte tavallaan se väline. (INTYä)

Otteessa tulee esiin ajallinen ulottuvuus asiakasta koskevissa kirjauksissa. Sosiaalipäivystystä tehdään lyhyellä aikajänteellä, mutta asiakastietojärjestelmiin kirjatut tekstit voivat sijoittua hyvin pitkälle aikavälille. Kiinnostavaa onkin, missä määrin tämä kirjausten ajallinen ulottuvuus (ks. Pösö & Eronen 2013) tulee sosiaalipäivystystehtävissä merkitykselliseksi ja tulkituksi suhteessa kulloiseenkin tilanteeseen.

Tutkimukseni ajoittuu kohtaan, jolloin sosiaalipäivystyksen tiedon kirjaamisen ja vaihdon järjestelmistä neuvoteltiin, niitä suunniteltiin ja alettiin käyttää: vaiheeseen, jolloin seudullista sosiaalipäivystystä rakennettiin. Tästä vaiheesta on jo vierähtänyt tovi. Nykyisessä tilanteessa tulee keskeiseksi esimerkiksi kysymys siitä, ovatko sosiaalipäivystyksen uudet toimijat (yhteistyökunnat) tai nykyinen lastensuojelulaki tuoneet joitakin muutoksia sosiaalipäivystyksen tietojärjestelmien

käyttöön ja asiakasdokumentaatioon ja millaisia vaikutuksia niillä on esimerkiksi puheeseen asiakirjadokumentoinnista ja asiakastietojärjestelmien yhteiskäytöstä. Nykyisen lastensuojelulain myötä lastensuojelussa korostuu entisestään eri viranomaisten ja yksiköiden välinen yhteistyö, varhainen puuttuminen lasten ja perheiden ongelmiin sekä laaja ilmoitusvelvollisuus. Lisäksi laki sisältää yksityiskohtaisia säädöksiä lastensuojelun asiakkuutta koskevien asioiden kirjaamisesta asiakirjoihin. (Uusi lastensuojelulaki (417/2007) voimaan...2008.) Toimintaa ohjaava juridis-hallinnollinen kehys oletettavasti heijastuu sosiaalityöntekijöiden puheeseen asiakasta koskevasta tietojen kirjaamisesta ja vaihdosta. Uskon kuitenkin, että tutkimukseni on tuottanut tätä juridis-hallinnollista kehystä ylittävää lisäymmärrystä tietotekniikkaan sidotusta tiedon kirjaamisen ja vaihdon kysymyksistä ja ehdoista, joita kunta- ja organisaatorajat ylittävässä yhteistyössä voi esiintyä ja joita on hyvä huomioida.

Sosiaalipäivystyksen järjestäminen on hajanaista ja se hakee Suomessa vielä paikkaansa, joten tutkimuksessa tarkastelemani tietotekniikkaan pohjautuva tiedon käyttö on oletettavasti etäinen esimerkiksi varallaolopäivystysmalleissa toimiville sosiaalityöntekijöille. Näissä toimintamalleissa sosiaalityöntekijöillä ei välttämättä ole toista sosiaalityöntekijää työparinaan ja puhelin voi olla heidän ainoa työvälineensä. Eritoten seudullisissa sosiaalipäivystysmalleissa päivystävät viranomaiset saattavat joutua toimimaan ainoastaan päivystystilanteessa kertyneen tiedon perusteella, sillä heillä ei ole pääsyä asiakkaiden aikaisempaan asiakashistoriaan. Näissä tilanteissa tietojen kirjaaminenkin tapahtuu useimmiten tilanteiden jälkeen paperille kirjattujen ja/tai muistinvaraisten tietojen pohjalta. (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 28–29.) Kuten olen jo tuonut esiin, asiakastietojärjestelmien etäkäyttö sosiaalihuollossa on edistyksellistä ja edelleen hyvin harvinaista sosiaalityön seudullisessa yhteistyössä Suomessa (ks. Kärki ym. 2011). Sosiaalityön käytäntöjen asiantuntijat sekä myös alan tutkijat voivat pohtia ja kyseenalaistaa tutkimuksessani esittämiäni havaintoja tämän hetkisen työn, käytäntöjen ja työlle asetettujen reunaehtojen näkökulmasta.

Jatkotutkimuksissa on tärkeää tarkastella sosiaalipäivystyksen sisäistä tiedon käyttöä (kuten tiedon vaihtoa työparien kesken ja työparilta toiselle) sekä tiedon vaihtoa muiden päivystävien viranomaisten kuten poliisin, hätäkeskuksen ja sosiaali- ja terveysviranomaisten kesken. Sosiaalipäivystyksen tiedon käytön kokonaisuuden tutkimisen vaihtoehtona esitän, että sosiaalityöntekijät tutkisivat itse omaa työtään ja käytäntöjään (*professional practice research*) (White & Riemann 2010; Riemann 2005). DeMontigny (2007, 96) peräänkuuluttaa etnometodologisen ajattelutavan hyödyntämistä ja soveltamista sosiaalityöntekijöiden työssä. Etnometodologia ohjaa työntekijöitä kysymään: mitä he työssään käytännössä tekevät ja miten he tekevät ja saavat aikaiseksi työnsä sosiaalista järjestystä. Tällaiseen oman työn analysointiin ja jäsentämiseen tarvittaisiin toki

resursseja ja ohjausta. Tiedon käytön kokonaisuuden tarkasteluun sopisi myös toimijaverkkoteoria, jossa tiedonmuodostus koostuu erilaisista elementeistä, jotka ovat verkottuneet toisiinsa (Leskinen 2000). Toimijaverkkoteorian avulla voitaisiin tavoittaa esimerkiksi lastensuojelun inhimillisiä ja ei-inhimillisiä toimijaverkkoja, jotka kytkeytyvät ja organisoituvat osaksi lasten ja perheiden elämää (Stanley ym. 2011).

Näen tärkeäksi jatkossa kartoittaa ja tutkia enemmän myös sitä, miten tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöä olisi mahdollista opiskella ja harjoitella osana sosiaalityön yliopisto-opintoja. Britanniassa on viime vuosina kehitetty kiinnostavana innovaationa tietokonesimulaatio, joka mahdollistaa esimerkiksi sosiaalityön asiakasdokumentoinnin harjoittelun osana sosiaalityön koulutusta. Tämän tyyppiset ratkaisut voivat parantaa asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä ja vaikuttavuutta sosiaalityössä, jossa niiden käyttöön voi liittyä erinäisiä ongelmia ja haasteita. (Wastell ym. 2010.) Tietokonesimulaatio osana sosiaalityön koulutusta ja tutkimusta on tärkeä avaus ja kaipaa ehdottomasti jatkotutkimusta. Tutkimukseni tulosten ja tutkimusprosessini myötä syntynyt ymmärrys tietotekniikkaan pohjautuvasta sosiaalityön tiedon käytöstä tukee myös sellaista sosiaalityön koulutusta, jossa harjoitellaan muodostamaan kokonaisymmärrystä erilaisista sosiaalityön asiakastilanteista. Tässä prosessissa hyödynnettäisiin erilaisia tilannetta koskevia aikaisempia dokumentteja ja asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa syntyvää tietoa. Näiden pohjalta edelleen harjoiteltaisiin kirjoittamaan ja raportoimaan tilannetta koskeva asiakaskirjaus. Harjoituksissa voitaisiin tarkastella ja pohtia myös, millaisia tulkintoja alkuperäisten tulkintojen pohjalta tuotetaan ja miten opiskelijoiden tuottamat tilannekohtaiset tulkinnat ja tekstit eroavat toisistaan.

KIRJALLISUUS

- Antaki, Charles (1994) *Explaining and Arguing: the Social Organization of Accounts*. London: Sage Publications.
- Arminen, Ilkka (2005) *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- Askeland, Gurid Aga & Payne, Malcolm (1999) Authors and Audiences: Towards a Sociology of Case Recording, *European Journal of Social Work* 2(1), 55–65.
- Atkinson, Paul (1999) Medical Discourse, Evidentiality and the Construction of Professional Responsibility. Teoksessa Srikant Sarangi & Celia Roberts (toim.) *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 75–107.
- Atkinson, Paul (2004) The Discursive Construction of Competence and Responsibility in Medical Collegial Talk. *Communication & Medicine* 1(1), 13–23.
- Austin, J.L. (1961). *Philosophical Papers by the late J.L. Austin*. J.O. Urmson & G.J. Warnock (toim.). Oxford: Clarendon Press.
- Baker, Carolyn (1997) Membership Categorization and Interview Accounts. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage, 130–143.
- Baker, Carolyn (2003) Ethnomethodological Analyses of Interviews. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (toim.) *Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns*. London: Sage, 395–412.
- Banks, Sarah (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bowker, Geoffrey C. & Star, Susan Leigh (1999) *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Broadhurst, Karen, Wastell, David, White, Sue, Hall, Chris, Peckover, Sue, Thompson, Kellie, Pithouse, Andrew & Davey, D. (2010) Performing 'Initial Assessment: Identifying the Latent Conditions for Error at the Front-Door of Local Authority Children's Services. *British Journal of Social Work*, 40(2), 352–370.
- Brown, John Seely & Duguid, Paul (2000) *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Business School Press.
- Burr, Vivien (1995) *An introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Burton, Judith & van den Broek, Diane (2009) Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work 39(7), 1326–1342.
- Buttny, Richard (1993) *Social Accountability in Communication*. London: Sage.
- Button, Graham (1993) The Curious Case of the Vanishing Technology. Teoksessa Graham Button (toim.) *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction, and Technology*. London & New York: Routledge, 10–28.
- Carrilio, Terry E. (2008) Accountability, Evidence, and the Use of Information Systems in Social Service Programs. *Journal of Social Work* 8(2), 135–148.

- Cicourel, Aaron V. (1964) *Method and Measurement in Sociology*. New York: Free Press.
- Cicourel, Aaron V. (1968) *The Social Organization of Juvenile Justice*. New York, London, Sydney: Wiley.
- Cicourel, Aaron V. (1985) Text and Discourse. *Annual Review of Anthropology* 14, 159–185.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto (2007) *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Davis-Mendelow, Steven (1998) Bridging the Gap: Exploring the Information Needs and Information Use of Front Line Child Protection Intake Workers. Canada: National Library of Canada.
- DeMontigny, Gerald (2007) Ethnomethodology for Social Work. *Qualitative Social Work* 6(1), 95–120.
- Doupi, Persephone, Hyppönen, Hannele, Hämäläinen, Päivi, Kärki, Jarmo & Meltti, Tero (2006) Katoaako sosiaali- ja terveydenhuolto eUtopiaan? Teoksessa Lauri Vuorenkoski, Mauno Konttinen & Minna Sinkkonen (toim.) *Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007*. Helsinki: Stakes, 49–62.
- Dourish, Paul (2001) *Where the Action is: The Foundations of Embodied Interaction*. Cambridge: MIT Press.
- Dourish, Paul & Button, Graham (1998) On “Technomethodology”: Foundational Relationships between Ethnomethodology and System Design. *Human-Computer Interaction* 13(4), 395–432.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992) *Analyzing Talk at Work: An Introduction*. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (1999) Social Work “Through the Lens”. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Reconstructing Social Work Research*. Jyväskylä: Sophi, 117–145.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fele, Giolo (2012) The Use of Video to Document Tacit Participation in an Emergency Operations Centre. *Qualitative Research* 12(3), 280–303.
- Forsberg, Hannele (2008) *Perheen ja lapsen tähden: Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista*. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Francis, David & Hester, Stephen (2004) *An Invitation to Ethnomethodology. Language, Society and Interaction*. London: Sage.
- Frers, Lars (2009) Space, Materiality and the Contingency of Action: a Sequential Analysis of the Patient’s File in Doctor-Patient Interactions. *Discourse Studies* 11(3), 285–303.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Garrett, Paul M. (2005) Social Work’s ‘Electronic Turn’: Notes on the Deployment of Information and Communication Technologies in Social Work with Children and Families. *Critical Social Policy* 25(4), 529–553.
- Gasser, Les (1986) The Integration of Computing and Routine Work. *ACM Transactions on Office Information Systems* 4(3), 205–225.
- Gilbert, Nigel G. & Mulkay, Michael (1984) *Opening Pandora's Box: A Sociological Analysis of Scientists’ Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Gillingham, Philip (2013) The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, 'Embodied Structures' and 'Technologies-in-Practice'. *British Journal of Social Work* 43(3), 430–445.
- Glastonbury, Bryan (1985) *Computers in Social Work*. London: Macmillan.
- Goffman, Erving (2005) [1967] *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior*. With New Introduction by Joel Best. New Jersey: Transaction Publishers. [Alkuperäisjulkaisu: Goffman, Erving (1967) *Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine Publications]
- Goodwin, Charles (2000) Action and Embodiment within Situated Human Interaction. *Journal of Pragmatics* 32(10), 1489–1522.
- Gould, Nick (2003) The Caring Professions and Information Technology: In Search of a Theory. Teoksessa Elizabeth Harlow & Stephen A. Webb (toim.) *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publications, 29–47.
- Granholm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 157–181.
- Grint, Keith & Woolgar, Steve (1997) *The Machine at Work: Technology, Work and Organization*. Cambridge: Polity Press.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1994) Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. [Kääntäneet Tarja Pösö & Merja Kaipainen] *Janus* 4/94. 352–359.
- Günther, Kirsi (2012) Kirjatut ammatilliset kehykset: Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* 20(1), 15–31.
- Hakulinen, Auli (1997) Vuorottelujäsenyys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Hall, Chris & White, Sue (2005) Looking Inside Professional Practice: Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counseling. Editorial. *Qualitative Social Work* 4(4), 379–390.
- Hall, Christopher, Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Hall, Chris, Parton, Nigel, Peckover, Sue & White, Sue (2010) Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy* 39(3), 393–413.
- Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1996) *Ethnography Principles in Practice*. London: Routledge.
- Hardstone, Gillian, Hartswood, Mark, Procter, Rob, Slack, Roger, Voss, Alex & Rees, Gwyneth (2004) Supporting Informality: Team Working and Integrated Care Records. *Proceedings of the 2004 ACM conference on Computer Supported Cooperative Work*, 142–151.
- Harris, John (2003) *The Social Work Business*. London & New York: Routledge.
- Hartswood, Mark, Procter, Rob, Rouncefield, Mark & Slack, Roger (2003) Making a Case in Medical Work: Implications for the Electronic Medical Record. *Computer Supported Cooperative Work* 12 (3), 241–266.
- Heath, Christian & Hindmarsh, Jon (2002) Analysing Interaction: Video, Ethnography and Situated Conduct. Teoksessa T. May (toim.) *Qualitative Research in Action*, London: Sage.

- Heath, Christian, Knoblauch, Hubert & Luff, Paul (2000) Technology and Social Interaction: the Emergence of 'Workplace Studies.' *British Journal of Sociology*, 51(2), 299–320.
- Heath, Christian & Luff, Paul (2000) *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heikkonen, Hanna & Mäkitalo, Soile & Räsänen, Jenni-Mari (2008) Sosiaalialan valtakunnallisen Konsultointipalvelun arviointi. Teoksessa Hanna Heikkonen & Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) *Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista*. Helsinki: Stakes Raportteja 8/2008, 50–73.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 113–130.
- Heiskanen, Tuula (2001) Changes in Working Life in the Context of Information Society. Teoksessa Eero Pantzar, E., Savolainen, R. & Tynjälä, P. *In Search for a Human-Centred Information Society*. Tampere: Tampere University Press, 195–213.
- Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. [Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen, Soile Veijola]. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, John & Drew, Paul (1992) Analyzing Talk at Work: An Introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, 4–65.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1988) *Teemahaastattelu*. Helsinki: Gaudeamus.
- Holbrook, Terry (1983) Notes on Policy and Practice. Case Records: Fact or Fiction? *Social Service Review* 57(4), 645–658.
- Hughes, John, King, Val, Roden, Tom & Andersen, Hans (1994) Moving Out from the Control Room: Ethnography in System Design. *Proceedings of the 1994 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 429–438.
- Hughes, John, Randall, David, O'Brien, Jon, Rouncefield, Mark & Tolmie Peter (1998) Virtual Organisations and the Customer: How 'Virtual Organisations' Deal with 'Real' Customers. Co-Operative Systems Engineering Group. Technical Report Ref. CSEG/10/98. Lancaster: Lancaster University.
- Huuskonen, Saila, Korpinen, Johanna, Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino (2010) Kolme polkua lastensuojelun avohuollon organisatorisessa muistissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 75(6), 650–658.
- Huuskonen, Saila, Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 319–347.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2010) Client Information System as an Everyday Information Tool in Child Protection Work. Teoksessa *Proceedings of the Third Symposium on Information Interaction in Context*. USA: New Brunswick, New Jersey, 3–12.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2013a) "I Did It My Way": Social Workers as Secondary Designers of a Client Information System. *Information Processing and Management* 49(1), 380–391.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2013b) Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *British Journal of Social Work*. Advance Access Published September 24, 2013, 1–17.

- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen (2002) Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Jacobsson, Katarina (2008) "We Can't Just Do It Any Which Way": Objectivity Work among Swedish Prosecutors. *Qualitative Sociology Review* 4(1), 46–68.
- Jayyusi, Lena (1991) *Values and Moral Judgement: Communicative Praxis as a Moral Order*. Teoksessa Graham Button (toim.) *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press, 227–270.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) (toim.) *Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2000) Organisaation sanelemaa toimintaa vai syvällistä vuorovaikutusta? Institutionaalinen tehtävä ja ammatilliset tavoitteet päihdekeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 191–219.
- Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction?. Teoksessa Chris Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.
- Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus: Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12(2), 155–183.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312.
- Juhila, Kirsi (2012) Ongelmat, niiden selittäminen ja kategoriat. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Tampere: Vastapaino Tampere: Vastapaino, 131–173.
- Juhila, Kirsi, & Pösö, Tarja (1999) Local Cultures in Social Work: Ethnographic Understanding and Discourse Analysis of Probation Work. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Reconstructing Social Work Research*. Jyväskylä: SoPhi, 165–207.
- Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 233–252.
- Juhila, Kirsi, Pösö, Tarja, Hall, Christopher & Parton, Nigel (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Chris Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers, 11–24.
- Juhila, Kirsi, Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2010) Accounting for the Client's Troublesome Behaviour in a Supported Housing Unit: Blame, Excuses and Responsibility in Professionals' Talk. *Journal of Social Work* 10(1), 59–79.
- Juhila, Kirsi, Jokinen Arja & Suoninen Eero (2012) *Kategoria-analyysin juuret*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Tampere: Vastapaino, 17–43.
- Kagle, Jill Doner & Kopels, Sandra (2008) *Social Work Record*. Third edition. Long Grove, Ill.: Waveland Press.

- Karjalainen, Jouko (1998) Toimeentulotuki normijärjestelmänä (1998) *Yhteiskuntapolitiikka* 63(5–6), 445–452.
- Karvonen, Erkki (2000) Elämmekö tieto- vai informaatioyhteiskunnassa? Teoksessa Matti Vuorensyrjä & Reijo Savolainen (toim.) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 81–108.
- Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen (2005) Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005: 8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto.
- Kielitoimiston sanakirja (2006) 3. osa S-Ö [Toimitus Eija-Riitta Grönros, Minna Haapanen, Tarja Riitta Heinonen, Leena Joki, Liisa Nuutinen ja Marjatta Vilkamaa-Viitala] Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- 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.
- Komter, Martha (2010) From Talk to Text: The Interactional Construction of a Police Record. *Research on Language and Social Interaction* 39(3), 201–228.
- Koskinen, Ilpo (2000) Teknologia vuorovaikutuksen osana [Kirja-arvio teoksesta Heath, C. & Luff, P. (2000) *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press] *Kirjat – Teknologian paikalliset tulkinnat*. *Tiedepolitiikka* 3/00, 44–48.
- 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.
- Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (1999a) Sosiaalihuollon tietojenkäsittelyn historiaa. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY, 86–91.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (1999b) Sosiaalihuollon tietotekniikka. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY, 226–240.
- Kärki, Jarmo, Laaksonen, Maarit & Hyppönen, Hannele (2011) Use of ICT in Finnish Social Welfare: Situation in 2011. Teoksessa Lasse Berntzen & Petre Dini (toim.) *SOTICS 2012: The Second International Conference on Social Eco-Informatics*, 91–95.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.
- Kääriäinen, Aino (2005) Asiakirjojen tietoa etsimässä. Teoksessa Janne Lehenkari & Kristiina Häyrinen (toim.) *SoTeTiTe 2005. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät*. *Tutkimuspäivät. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja* 4/2005. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 46–51.
- Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

- Laaksonen, Maarit, Suhonen, Marko; Paakkanen, Esa; Mykkänen, Juha & Satama, Riikka (2013) Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa): Yhteenveto toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. Työpaperi: 2013_005. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Leskinen, Jaakko (2000) Michel Callon ja sosiologian materialisointi. Teoksessa Tarmo Lemola (toim.) Näkökulmia teknologiaan. Helsinki: Gaudeamus, 176–192.
- Leung, Zeno S.C. (2009) Knowledge Management in Social Work: Types and Processes of Knowledge Sharing in Social Service Organizations. *British Journal of Social Work* 39(4), 693–709.
- Lie, Merete (1997) Technology and Gender versus Technology and Work: Social Work and Computers. *Acta Sociologica* 40(2), 123–141.
- Liikanen, Hanna (2002) Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveystaloutta? Makropilotin arviointia. Tampere: Tampere University Press.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Martinell Barfoed, Elizabeth & Jacobsson, Katarina (2012) Moving from ‘Gut Feeling’ to ‘Pure Facts’: Launching the ASI Interview as Part of In-Service Training for Social Workers. *Nordic Social Work Research* 2(1), 5–20.
- Maynard, Douglas W. (1989) On the Ethnography and Analysis of Discourse in Institutional Settings. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.) *Perspectives on Social Problems. A Research Annual*. Greenwich, Connecticut: Jai Press, 127–146.
- McDevitt, Suzanne (1994) Case Records in Public Child Welfare: Uses and a Flexible Format. *Child Welfare* 73(1), 41–55.
- Meltti, Tero & Räsänen, Jenni-Mari (2006) Sosiaalityöntekijät käyttävät internetiä monipuolisesti. *Sosiaaliturva* 5/2006.
- Metteri, Anna & Forsman, Sinikka (2006) Ammatillinen verkkofoorumi sosiaalityöntekijän tukena ja asiantuntijuuden edistäjänä: Virtuaalisen kumppanuusverkon arviointitutkimus. Työsuojelurahasto & Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tutkimushankkeen loppuraportti.
- Miller, Jody & Glassner, Barry (1997) The ‘Inside’ and the ‘Outside’: Feeling Realities in Interviews. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 99–112.
- Munro, Eileen (2005) What Tools do We Need to Improve Identification of Child Abuse. *Child Abuse Review* 14(6), 374–388.
- Mäkitalo, Åsa (2005) The Record as a Formative Tool: A Study of Immanent Pedagogy in the Practice of Vocational Guidance. *Qualitative Social Work* 4(4), 431–449.
- Niinimäki, Jaakko (1999) Tietotekniikka alueellisen yhteistyön ja saumattoman hoitoketjun tukena. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY, 312–333.
- Normark, Maria (2002) Sense-Making of an Emergency Call: Possibilities and Constraints of a Computerized Case File. NordiCHI, October 19–23. Denmark: Århus.

- Normark, Maria & Randall, Dave (2005) Local Expertise at an Emergency Call Centre. Teoksessa Hans Gellersen, Kjeld Schmidt, Michel Beaudouin-Lafon & Wendy Mackay (toim.) ECSCW 2005: Proceedings of the Ninth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, 18–22 September 2005, Paris. Dordrecht: Springer, 347–366.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George (2006) Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work* 51(2), 127–134.
- Parrott, Lester & Madoc-Jones, Iolo (2008) Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work* 8(2), 181–197.
- Parton, Nigel (2008) Changes in the Form of knowledge in Social Work: From the ‘Social’ to the ‘Informational’? *British Journal of Social Work* 38(2), 253–269.
- Peckover, Sue, White, Sue & Hall, Christopher (2008) Making and Managing Electronic Children: E-assessment in Child Welfare. *Information Communication & Society* 11(3), 375–394.
- Peckover, Sue, Hall, Christopher & White, Sue (2009) From Policy to Practice: The Implementation and Negotiation of Technologies in Everyday Child Welfare. *Children & Society* 23(2), 136–148.
- Peräkylä, Anssi (1990) Kuoleman monet kasvot: Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa. Tampere: Vastapaino.
- Pithouse, Andrew & Atkinson, Paul (1988) Telling the Case: Occupational Narrative in a Social Work Office. Teoksessa Nikolas Coupland (toim.) *Styles of Discourse*. London: Groom Helm, 183–199
- Pithouse, Andrew, Hall, Christopher, Peckover, Sue & White, Sue (2009) A Tale of Two CAFs: The Impact of the Electronic Common Assessment Framework. *British Journal of Social Work* 39(4), 599–612.
- Plummer, Ken (1983) *Documents of Life: An Introduction to the Problems and Literature of a Humanistic Method*. London: Allen & Unwin.
- Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisista. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 9–20.
- Postle, Karen (2002) Working Between the Idea and the Reality: Ambiguities and Tensions in Care Managers’ Work. *British Journal of Social Work* 32(3), 332–352.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Pösö, Tarja (2005) Kun paikka menee tutkijaan. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes, 118–135.
- Pösö, Tarja (2010) Havainnot suomalaisesta lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18(4), 324–336.
- Pösö, Tarja & Eronen, Tuija (2013) Five Years in Care: Documented Lives and Time Trajectories in Child Welfare. *Child and Family Social Work, Early View*: doi: 10.1111/cfs.12069.
- Pösö, Tarja, Huuskonen, Saila, Ritala-Koskinen, Aino, Vierula, Tarja & Vakkari, Pertti (tulossa) When Two Systems Meet: Client Information Systems and Child Welfare in their Contexts.
- Rafferty, Jackie (1997) Shifting Paradigms of Information Technology in Social Work Education and Practice. *Critical Commentaries. British Journal of Social Work* 27(6), 959–974.

- Rafferty, Jackie & Steyaert, Jan (2009) Social Work in the Digital Age. Editorial. *British Journal of Social Work* 39(4), 589–598.
- Rasmussen, Terje (1996) *Communication Technologies and the Mediation of Social Life: Elements of a Social Theory of the New Media*. Oslo: University of Oslo.
- Reamer, Frederic, G. (1986) The Use of Modern Technology in Social Work: Ethical Dilemmas. *Social Work* 31(6), 469–472.
- Regan, Suzanne (2003) Technology and Systems of Referral Taking in Social Services: From Narrative to Code. Teoksessa Elisabeth Harlow, Stephen A. Webb (toim.) *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publications, 83–110.
- Riemann, Gerhard (2005) Ethnographies of Practice: Practising Ethnography: Resources for Self-Reflective Social Work. *Journal of Social Work Practice* 19(1), 87–101.
- Räsänen, Jenni-Mari (2006) Vuorovaikutus ja dialogi sosiaalityöntekijöiden ammatillisissa verkkokeskusteluissa. Pro gradu -tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.
- Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291–318.
- Räsänen, Jenni-Mari (2012a) Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers. *Qualitative Social Work* 11(1), 6–22.
- Räsänen, Jenni-Mari (2012b) Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters. *Nordic Social Work Research* 2(1), 21–37.
- Räsänen, Jenni-Mari (tulossa) Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client. *British Journal of Social Work*.
- Räsänen, Jenni-Mari & Kärki, Jarmo (2008) Sosiaalipäivystyksen asiakastiedot sosiaalihuollon tietojärjestelmässä. Teoksessa Jarmo Kärki, Anna Väinälä, Jenni-Mari Räsänen & Riikka Väyrynen. *Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lasten päivähoidossa, lastenvalvojan tehtävissä, adoptio- ja sosiaalipäivystyksessä*. Raportteja 39/2008. Helsinki: Stakes, 153–177.
- Räsänen, Jenni-Mari & Meltti, Tero (2006) Internetin ja Sosiaalipolitiikan monipuolinen käyttö sosiaalityössä. *Talentia* 4/2006.
- Räsänen, Jenni-Mari, Metteri, Anna & Forsman, Sinikka (2008) Tieto- ja viestintäteknikka päivystyssosiaalityön seudullisessa kehittämisessä: SeutuSOS -hankkeen loppuraportti. Työsuojelurahasto ja Tampereen yliopisto.
- Räty, Tapio (2012) Lastensuojelutarpeen selvittäminen ja kiireellinen lastensuojelu. *Sosiaalitieto* 10/12, 24–25.
- Saario, Sirpa (2011) Arviointitekniikat ja mielenterveystyö: Tutkimus ammattilaisten luovinnasta työn arvioinnissa ja seurannassa. Teoksessa Ilpo Helén (toim.) *Reformin pirstaleet: Mielenterveyspolitiikka hyvinvointivaltion jälkeen*. Tampere: Vastapaino, 182–230.
- Saario, Sirpa (2014) *Audit Techniques in Mental Health: Practitioners Responses to Electronic Health Records and Service Purchasing Agreements*. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis.
- Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti (2007) Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä. *Janus* 5(2), 149–164.

- Saario, Sirpa & Stepney, Paul (2009) Managerial Audit and Community Mental Health: a Study of Rationalising Practices in Finnish Psychiatric Outpatient Clinics. *European Journal of Social Work* 12(1), 41–56.
- Saario, Sirpa, Hall, Chris & Peckover, Sue (2012) Inter-Professional Electronic Documents and Child Health: A Study of Persisting Non-Electronic Communication in the Use of Electronic Documents. *Social Science and Medicine* 74(12), 2207–2214.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka (2007) Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Merja Laitinen & Tarja Kemppainen (toim.) *Tutkiva sosiaalityö: Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin*. Talentia -lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura, 42–47.
- Sapey, Bob (1997) Social Work Tomorrow: Towards a Critical Understanding of Technology in Social Work. *British Journal of Social Work* 27(6), 803–814.
- Sarangi, Srikant & Roberts, Celia (1999) Introduction: The Dynamics of Interactional and Institutional Orders in Work-Related Settings. Teoksessa Srikant Sarangi, & Celia Roberts (toim.) *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Savaya, Riki, Shimon E. Spiro, Waysman, Mark & Golan, Miriam (2004) Issues in the Development of a Computerized Clinical Information System for a Network of Juvenile Homes. *Administration in Social Work* 28(2), 63–79.
- Schaeffer, Nora G. & Maynard, Douglas, W. (2003) Standardization and Interaction in the Survey Interview. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (toim.) *Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns*, London: Sage, 215–239.
- Schoech, Dick (2002) Technology Challenges Facing Social Work. Invited Review Paper. *Electronic Journal of Social Work* 1(1), 1–11.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968) Accounts. *American Sociological Review* 33(1), 46–62.
- Sellen, Abigail J. & Harper, Richard H.R. (2002) *The Myth of the Paperless Office*. Cambridge: MIT Press.
- Seudullisen kehittämisen ohjausryhmän kokousmuistio 6.11.06. Tutkimuksen tausta-aineisto.
- Shaw, Ian, Margaret, Bell, Sinclair, Ian, Sloper, Patricia, Mitchell, Wendy, Dyson, Paul, Clayden, Jasmine, & Rafferty, Jackie (2009) An Exemplary Scheme? An Evaluation of the Integrated Children's System. *British Journal of Social Work* 39(4), 613–626.
- Silverman, David (1985) *Qualitative Methodology & Sociology: Describing the Social World*. Aldershot: Gower.
- Silverman, David (1993) *Interpreting Qualitative Data Methods*. London: Sage Publications.
- Smith, Dorothy E. (1978) 'K is Mentally Ill' The Anatomy of a Factual Account, *Sociology* 12(1), 23–53.
- Smith, Dorothy E. (2002) Institutional Ethnography. Teoksessa Tim May (toim.) *Qualitative Research in Action*. London: Sage, 17–52.
- Sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimusohjelma 2008. <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/fd89a662-d7e8-4053-b56d-45ea45ecc8db/Tiedonhallinnan+ohjelma.pdf>. (Haettu 15.8.2013).
- Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Hankesuunnitelma 2008–2011. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

- Sosiaalihuoltolaki (710/1982)
- Sosiaaliportti-verkkopalvelu. <http://www.sosiaaliportti.fi/> (Haettu 25.2.2014)
- Sosiaalipäivystyksen kehittäminen (2006). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006: 64. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen työkokous 15.4.2010. Työkokouksen esitysmateriaalit.
- Sosiaalipäivystyksen verkkosivut. (Haettu 6.3.2014).
- Stanley, Tony, DuPlessis, Rosemary & Austrin, Terry (2011) Making Networks Work: Social Work Action and Children 'At Risk'. *Qualitative Social Work* 10(1), 49–65.
- Steyaert, Jan & Gould, Nick (2009) Social Work and the Changing Face of the Digital Divide. *British Journal of Social Work* 39(4), 740–753.
- Strömberg-Jakka, Minna (2010) Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 131–155.
- Suchman, Lucy (1987) *Plans and Situated Actions: the Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy & Jordan, Brigitte (1990) Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews. *Journal of the American Statistical Association* 85(409), 232–241.
- Suoniemi, Antti (2007) *Tietekniikan diffuusio sosiaalityöhön. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.*
- Suoninen, Eero (1997) Selonteot ja oman toiminnan ymmärrettäväksi tekeminen. *Sosiologia* 1(34), 26–38.
- Suoninen, Eero (1999a) Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate, 103–115.
- Suoninen, Eero (1999b) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 17–36.
- Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel: Etnometodologia ja sosiaalisen järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 365–382.
- Sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa. Asiaa tietosuojasta 1/2007. Helsinki: Tietosuojavaltuutetun toimisto.
- Taylor, Carolyn (2008) Trafficking in Facts: Writing Practices in Social Work. *Qualitative Social Work* 7(1), 25–42.
- Taylor, Carolyn & White, Susan (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- Taylor, Carolyn & White, Susan (2006) Knowledge and Reasoning in Social Work: Educating for Humane Judgment. *British Journal of Social Work* 36(6), 937–954.
- Tietotekniikan termitalkoot. <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=165>, (Haettu 13.8.2013).
- Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma (2005). Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005: 1 Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

- Toimeentulotukilaki (1412/1997)
- Tregeagle, Susan & Darcy, Michael (2008) Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *British Journal of Social Work* 38(8), 1481–1498.
- Urek, Mojca (2005) Making a Case in Social Work: The Construction of an Unsuitable Mother. *Qualitative Social Work* 4(4), 451–467.
- Uusi lastensuojelulaki (417/2007) voimaan 1.1.2008. Kuntainfo 10/2007. Saatavilla sähköisessä muodossa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1253381> (Haettu 20.8.2013)
- Vehviläinen, Marja & Eriksson, Päivi (1999) Teknologia, strategiat ja paikalliset tulkinnat. Teoksessa Päivi Eriksson & Marja Vehviläinen (toim.) Tietoyhteiskunta seisakkeella: Teknologia, strategiat ja paikalliset tulkinnat. Jyväskylän yliopisto: SoPhi, 7–26.
- Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa: Vanhempien näkökulma. *Janus* 20(2), 149–167.
- Vierula, Tarja (2013) Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 272–298.
- Wastell, David, Peckover, Sue, White, Sue, Broadhurst, Karen, Hall, Chris & Pithouse, Andrew (2011) Social Work in the Laboratory: Using Microworlds for Practice Research. *British Journal of Social Work* 41(4), 744–760.
- Webb, Stephen A. (2006) *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- White, Sue (2002) Accomplishing 'the Case' in Paediatrics and Child Health: Medicine and Morality in Inter-Professional Talk. *Sociology of Health and Illness* 24(4), 409–435.
- White Sue, Hall Chris & Peckover Sue (2009) The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work* 39(7), 1197–1217.
- White, Susan & Riemann, Gerhard (2010) Researching our Own Domains: Research as Practice in 'Learning Organisations.' Teoksessa Ian Shaw, Katharine Briar-Lawson, Joan Orme & Roy Ruckdeschel. *The Sage Handbook of Social Work Research*. London: Sage, 83–97.
- Wieder, Lawrence, D. (1974) *Language and Social Reality: The Case of Telling the Convict Code*. The Hague: Mouton.
- Williams, Robin & Edge, David (1996) *The Social Shaping of Technology*. Teoksessa William H. Dutton (toim.) *Information and Communication Technologies: Visions and Realities*. Oxford: Oxford University Press, 53–67.
- Winthereik, Britt R., & Vikkelsø, Signe (2005) ICT and Integrated Care: Some Dilemmas of Standardising Inter-Organisational Communication. *Computer Supported Cooperative Work*, 14(1), 43–67.
- Woolgar, Steve (1996) Technologies as Cultural Artefacts. Teoksessa William H. Dutton (toim.) *Information and Communication Technologies: Visions and Realities*. Oxford: Oxford University Press, 87–102.
- Zeung, Zeno C. (2009) Knowledge Management in Social Work: Types and Processes of Knowledge Sharing in Social Service Organizations. *British Journal of Social Work* 39(4), 693–709.

- Zimmerman, Don. H. (1969) Record-Keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency. Teoksessa Stanton Wheeler (toim.) *On Record: Files and Dossiers in American Life*. New York: Russell Sage Foundation, 319–354.
- Zimmermann, Don H. (1998) Identity, Context and Interaction. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe. (toim.) *Identities in Talk*. London: Sage.

LIITTEET

Liite 1

Päivystyssosiaalityöntekijöiden haastattelun runko

Päivitetty sisällön osalta 19.9.2007, tunnistetietoja häivytetty 26.8.2013/Jenni-Mari Räsänen

TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN KÄYTTÖ JA HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALIPÄIVYSTYKSESSÄ (sekä päivystystä järjestävän kaupungin sisällä että seudullisessa mallissa)

Aluksi yleistä taustaa:

- Mikä on haastattelun tarkoitus, mihin tutkimukseen se liittyy
- Tämä haastattelu on hiukan edellisistä versioista muokatumpi ja tässä keskitytään tutkimuksen edessä esiin tulleisiin kiinnostaviin ja tarkennusta vaativiin asioihin
- Tieto- ja viestintäteknisillä välineillä ja sovelluksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia teknisiä yhteydenpitovälineitä kuten: tietokonetta, faksia ja puhelinta
- Keitä haastatellaan: jokaisesta mukana olevasta kunnasta pyritään haastattelemaan yhtä sosiaalityöntekijää sekä lisäksi sosiaalipäivystyksestä useampaa sosiaalityöntekijää
- Salassapito kysymykset: tutkimus raportoidaan siten, ettei yksittäisten ihmisten henkilöllisyyttä liitetä tutkimustuloksiin, vaan pikemminkin keskustellaan asioista ja niiden välisistä yhteyksistä.
- Pyydä lupa aineiston käyttöön myös väitöskirjatyössä, jossa tutkimusaihetta, tieto- ja viestintäteknikkaa, tarkastellaan erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta

1. Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö päivystyssosiaalityössä

- Kerro omasta toimenkuvastasi, mitä kaikkea työhösi sisältyy?
- Kuvaile, mitä tieto- ja viestintäteknisiä välineitä ja sovelluksia käytät pääsääntöisesti työssäsi?
- Kuvaile jokin sellainen päivystystyön työtilanne (esimerkiksi asiakastilanne), jossa olet käyttänyt tieto- ja viestintäteknikkaa?
- Arvioi, millainen rooli/asema tietotekniikalla on työtehtäviesi hoitamisessa? (onko työtilanteissa eroja)
- Entä millainen rooli muilla viestintävälineillä (puhelin, virve, faksi..) on työtehtäviesi hoidon kannalta?

Internet, intranet & sähköposti:

- Minkä verran hyödynnät internetiä työssäsi (esim. päivittäin..)?
- Miten ja millaisissa tilanteissa hyödynnät internetiä työssäsi?
- Minkä verran vuorostaan hyödynnät päivystystä järjestävän kaupungin intranetiä työssäsi ja mihin tarkoitukseen käytät sitä?
- Millainen rooli sähköpostin käytöllä on työssäsi?

Seudullinen malli:

- Millä tavoin tieto- ja viestintätekninen kommunikointi on seudullisessa sosiaalipäivystyksessä mielestäsi suunniteltu ja miten se on käytännössä toiminut?
- Millaiseksi koet seudullisessa päivystyssosiaalityössä toteutetun viestinnän eri kuntiin (helppoa, joustavaa, vaikeaa, monimutkaista...)?
- Millä tavoin tieto- ja viestintätekniset sovellukset ja laitteet mielestäsi palvelevat seudullista sosiaalipäivystystoimintaa vai palvelevatko? Onko eroja kuntien välillä?

2. Tietotekniikan tuomat hyödyt ja haasteet työssä

- Millaisia hyötyjä tietotekniikka tuo työtehtävien hoitamiseen?
- Millaisia mahdollisia haasteita tai ongelmia olet kokenut käyttäessäsi tietotekniikkaa työssäsi?

Seudullinen malli:

- Mitkä asiat ovat mahdollisesti tuottaneet sinulle ongelmia tai haasteita kuntien välisessä yhteydenpidossa tai mitä arvelisit niiden olevan? (Aluksi spontaani arvio, sitten tueksi jokin lista: tieto- ja viestintäteknisten välineiden toimimattomuus, erilaisten asiakastietojärjestelmäsovellusten käyttö ja opeteltavuus jne.)

3. Tieto- ja viestintätekniset käyttötaidot ja koulutus

- Minkä verran olet saanut koulutusta tai opastusta tietotekniikan käyttöön ja hyödyntämiseen työssäsi? (esimerkiksi asiakastietojärjestelmäkoulutus)
- Millaiseksi arvioisit saamasi koulutuksen? (Onko se ollut riittävää/riittämätöntä ja miksi?)
- Missä tieto- ja viestintäteknisissä käyttötaidoissasi koet vielä parantamisen varaa? Mihin toivoisit vielä koulutusta tai perehdytystä?
- Missä määrin organisaatiosi johto on mielestäsi tukenut tieto- ja viestintäteknisten välineiden käyttöä, hyödyntämistä sekä koulutusta?

Seudullinen malli:

- Minkä verran olet vuorostasi saanut koulutusta ja opastusta tieto- ja viestintäteknikan käyttöön seudullista sosiaalipäivystystä ajatellen? Onko koulutus ollut riittävää?

4. Dokumentointi ja asiakastietojärjestelmät

- Millaista asiakastyön dokumentoinnin tulisi mielestäsi olla?
- Millaisia mahdollisia haasteita koet asiakastyön dokumentoinnissa?
- Millä tavoin käytössäsi oleva asiakastietojärjestelmä tukee asiakastyötä sekä asiakastyön dokumentointia? TAI Millaisen dokumentoinnin käytössäsi oleva asiakastietojärjestelmä mahdollistaa?
- Millaisia mahdollisia asiakastyön toteuttamista tai dokumentointia haittaavia piirteitä olet havainnut asiakastietojärjestelmässä?

Seudullinen malli:

- Seudullisessa päivystyssosiaalityössä tulee eteen tilanteita, joissa omaa ammatillista ajatteluaan, dokumentointiaan ja asiakirjojaan joutuu ikään kuin avaamaan muiden kuntien työntekijöille. Millaisia ajatuksia ja tuntemuksia se sinussa herättää? Onko kynnyksiä, joita joutuu ylittämään? Kuvaile niitä!
- Onko ympäristökuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteltu dokumentoinnin kysymyksistä? (Onko esimerkiksi keskusteltu asiakirjojen ajantasaisuudesta?)

5. Hiljainen ja kokemusperäinen tieto työssä

- Millä tavoin hyödynnät työssäsi oman organisaatiosi muiden sosiaalityöntekijöiden kokemusperäistä tietoa? (työparityöskentelyn merkitys)
- Entä miten hyödynnät tai haluaisit hyödyntää työssäsi ympäristökuntien sosiaalityöntekijöiden kokemustietoa?
- Miten tieto- ja viestintätekniikka voisi mielestäsi edes auttaa oman työn ja työssä syntyvien kokemusten ja tietojen näkyväksi tekemistä? (esimerkiksi sosiaalipäivystyksen seudullisessa yhteistyössä)?
- Miten esimerkiksi ympäristökuntien sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto voisi tulla näkyväksi sosiaalipäivystykseen? (lähinnä tieto- ja viestintätekniikan avulla, myös muut tavat)
- Välittyykö asiakastietojärjestelmän (siis asiakastyön dokumentoinnin) kautta kokemusperäistä tai hiljaista tietoa?
- Missä määrin seudullinen sosiaalipäivystys on lisännyt tällaisen kokemusperäisen tiedon tarvetta työssäsi?

KIITOS!

LIITE 2

Yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastattelurunko

Päivitetty sisällön osalta 7.2.2007, tunnistetietoja häivytetty 18.9.2013/Jenni-Mari Räsänen

TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN HYÖDYNTÄMINEN KUNTIEN VÄLISESSÄ VIESTINNÄSSÄ JA YHTEISTYÖSSÄ

Tutkimuskohteena seudullinen sosiaalipäivystys sekä soveltuvin osin lastensuojelun sijaishuollon seudullinen kehittäminen

Aluksi yleistä taustaa:

- Mikä on haastattelun tarkoitus, mihin tutkimukseen se liittyy -> SeutuSOS-hanke
- Tieto- ja viestintäteknisillä välineillä ja sovelluksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia teknisiä yhteydenpitovälineitä kuten: tietokonetta, faksia ja puhelinta
- Keitä haastatellaan: jokaisesta mukana olevasta kunnasta pyritään haastattelemaan yhtä sosiaalityöntekijää sekä lisäksi sosiaalipäivystyksestä useampaa sosiaalityöntekijää
- Salassapito kysymykset: tutkimus raportoidaan siten, ettei yksittäisten ihmisten henkilöllisyyttä liitetä tutkimustuloksiin, vaan pikemminkin keskustellaan asioista ja niiden välisistä yhteyksistä.
- Pyydä lupa aineiston käyttöön myös väitöskirjatyössä, jossa tutkimusaihetta, tieto- ja viestintäteknikkaa, tarkastellaan erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta

Mikäli tutkittavalla ei vielä ole konkreettista kokemusta seudullisesta yhteistyöstä, voi kysymyksiä miettiä siitä näkökulmasta, miten ajattelisi asioiden olevan

1. Tieto- ja viestintätekninen kommunikaatio seudullisessa yhteistyössä

- Millä tieto- ja viestintäteknisillä välineillä ja/tai sovelluksilla kommunikoit tai tulet jatkossa kommunikoimaan seudullisessa päivystyssosiaalityössä? (lähinnä sosiaalipäivystysasemalle) -> Avuksi lista, jos ei osaa vastata/ei vielä osaa sanoa: puhelin, faksi, sähköposti, asiakastietojärjestelmä, Word, perinteinen kirjeposti...
- Entä millä välineillä arvelet tai toivoisit kommunikoinnin tapahtuvan sijaishuollon osalta (onko eroa)? (TVT:tä sijaishuollossa vasta suunnitellaan)
- Arvioi, kuinka paljon käytät tai tulet käyttämään esimerkiksi viikossa tieto- ja viestintäteknisiä välineitä seudulliseen sosiaalipäivystykseen liittyvien tapausten hoitamiseen? Mikä on vastaavasti arvioisi sijaishuollon osalta?
- Mihin viikopäivään ja mihin kellonaikoihin arvioisit, että yhteistyö sosiaaliasemalle sekä sijaishuollon yksikköön pääasiallisesti ajoittuu?
- Millä tavoin tieto- ja viestintätekninen kommunikointi sosiaalipäivystyksen ja kuntanne välillä on mielestäsi suunniteltu ja miten se on toiminut tai miten arvioisit sen toimivan seudullisen sosiaalipäivystyksen käytännön toteuttamisessa?
- Millaiseksi koet seudullisessa päivystyssosiaalityössä toteutetun viestinnän kuntanne ja sosiaalipäivystysaseman välillä (helppoa, joustavaa, vaikeaa, monimutkaista...)?
- Millä tavoin tieto- ja viestintätekniset sovellukset ja laitteet mielestäsi palvelevat seudullista sosiaalipäivystystoimintaa vai palvelevatko?

2. Tieto- ja viestintätekniset käyttötaidot ja koulutus seudullisessa yhteistyössä

- Oletko saanut koulutusta tai opastusta kuntien välisen viestinnän toteuttamiseen seudullisessa sosiaalipäivystyksessä sekä sijaishuollossa? Jos olet saanut, millaista se on ollut? (Oliko esimerkiksi mukana seudullisen sosiaalipäivystyksen aloitusinfossa?)
- Millaiseksi arvioisit saamasi koulutuksen? (Onko se ollut riittävää/riittämätöntä ja miksi?)
- Millaisia tieto- ja viestinteknisiä taitoja arvioisit tarvitsevasi seudullisessa yhteistyössä eli millä tieto- ja viestintäteknisillä taidoilla mielestäsi pärjää?
- Missä tieto- ja viestintäteknisissä käyttötaidoissasi koet erityisesti seudullisen yhteistyön kannalta vielä parantamisen varaa? Mihin toivoisit vielä koulutusta tai perehdytystä?
- Missä määrin organisaatiosi johto on mielestäsi tukenut tieto- ja viestintäteknisten välineiden käyttöä, hyödyntämistä sekä koulutusta seutuyhteistyön käynnistyessä?

3. Seudullisen yhteistyön hyödyt sekä ongelmat ja esteet tieto- ja viestintäteknikan osalta

- Millaisia hyötyjä seudullinen yhteistyö on tuonut työhösi yleisellä tasolla? Onko tieto- ja viestintäteknikalla ollut siinä jokin erityinen rooli?
- Mikäli seudullista yhteistyötä on jo ollut: Millaisia onnistumisen kokemuksia olet tähän asti saanut hyödyntäessäsi tieto- ja viestintäteknikkaa seudullisessa yhteistyössä? (voi miettiä useita)
- Mikäli seudullista yhteistyötä on jo ollut: Minkä koet suurimmaksi hyödyksi tieto- ja viestinteknisten laitteiden ja sovellusten hyödyntämisessä seudullisessa yhteistyössä?
- Mitkä asiat ovat tuottaneet sinulle ongelmia tai haasteita yhteydenpidossa sosiaalipäivystysasemalle ja/tai sijaishuollon yksikköön tai mitä arvelisit niiden olevan? (Aluksi spontaani arvio, sitten tueksi jokin lista: yhteistyön aloittaminen, tieto- ja viestintäteknisten välineiden toimimattomuus, sovellusten hankala käyttö ja opeteltavuus jne.)

4. Oman kokemustiedon keräämisen, käsitteellistämisen ja jakamisen mahdollisuudet seudullisessa yhteistyössä tieto- ja viestintäteknikan avulla

- Millä tavoin tieto- ja viestintäteknikka voisi mielestäsi edes auttaa oman työn ja työssä syntyvien kokemusten ja tietojen (kuten asiakastietojen ja työtapojen) näkyväksi tekemistä seudullisessa sosiaalipäivystyksessä/seudullisessa yhteistyössä?
- Tarkentavana: millä tavoin esimerkiksi käytössäsi oleva asiakastietojärjestelmä tai vastaava sähköinen järjestelmä mahdollistaa erilaisen kokemustiedon keräämisen tai jakamisen?
- Mikäli asiakastietojärjestelmä ei tue tällaisen tiedon keruuta, millaista järjestelmään kirjaaminen on? (Millaisen kirjaamisen järjestelmä mahdollistaa?)
- Millä tavoin hyödynnät tai haluaisit hyödyntää työssäsi muiden sosiaalityöntekijöiden kokemusperäistä tietoa kuten tietoja asiakkaista ja erilaisista työtavoista?
- Missä määrin seudullinen sosiaalipäivystys on lisännyt tällaisen kokemusperäisen tiedon tarvetta työssäsi?

5. Kuntien keskinäinen yhteistyö ja konsultointi seudullisessa sosiaalipäivystyksessä

Lastensuojeluun ja päivystyssosiaalityöhön liittyvät seudulliset yhteistyömuodot ennen sosiaalipäivystyksen kanssa aloitettua yhteistyötä (=lähtötilanne)

- Millaisia konkreettisia lastensuojeluun ja päivystyssosiaalityöhön liittyviä yhteydenpitotapoja ja yhteistyömuotoja on ollut ennen seudullista sosiaalipäivystyshanketta?
- Millaiseksi kuvailisit yhteistyösuhteita muihin seutukuntiin? Esim. löyhät/tiiviit yhteistyösuhteet?

Luottamus

- Seudullisessa päivystyssosiaalityössä tulee eteen tilanteita, joissa omaa ammatillista ajatteluaan, dokumentointiaan ja asiakirjojaan joutuu avaamaan sekä sosiaalipäivystysaseman että sijaishuollon yksikön työntekijöille. Millaisia ajatuksia ja tunteita se sinussa herättää? Onko kynnyksiä, joita joutuu ylittämään? Kuvaile niitä!
- Kuinka em. luottamusta on mielestäsi edistetty tai rakennettu sekä seudullisesti, omissa työyhteisöissä että työntekijätasolla? (Tueksi: esimerkiksi keskustelemalla dokumentointitavoista, omaan itseen luottamisesta, uskosta siihen, että tehdään hyvää työtä)

Oppiminen

- Millaiseksi ajattelet oman kuntasi menettelytavat lastensuojelun kiireellistä puuttumista vaativissa tilanteissa? Korkea vai matala kynnyks puuttua? Arveletko menettelytavoissa olevan eroja naapurikuntiin? Entä sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin tapaan?
- Miten arvelet seudullisen lastensuojelun päivystyshankkeen vaikuttavan oman kuntasi menettelytapoihin: esimerkiksi puuttumiskynnykseen tai dokumentaatioon?
- Mitä ajattelet, syntykö hankkeen aikana uusia konkreettisia sosiaalityön menettelytapoja tai käytäntöjä ja mihin arvelet niiden liittyvän (yleisellä tasolla)? Entä tieto- ja viestintätekniikan näkökulmasta? Syntykö esimerkiksi erilaisia yhteydenpitomuotoja tai välineitä?
(Taustalla: kuka hankkeessa oppii, keneltä ja mitä asioita?)
- Miten seutuyhteistyö voi auttaa sinua kehittämään omaa sosiaalityön osaamistasi? Entä sosiaalityön osaamista yleisesti organisaatiossanne?

Odotukset

- Millaisia pelkoja tai epäluuloja sinulla on ollut seutuhankkeita kohtaan?
- Millaiset ovat omat odotuksesi seudullisen sosiaalipäivystyksen sekä sijaishuollon hankkeiden jatkosta?
- Mitä odotuksia arvioisit kunnassasi olevan seudullisten hankkeiden jatkosta? sekä virkamiesten että kuntalaisten tasolla? (erityisesti työn sisältöön liittyviä)

KIITOS!

ALKUPERÄISARTIKKELIT

I

Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteetseudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291–318.

II

Räsänen, Jenni-Mari (2012a) Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers. *Qualitative Social Work* 11(1), 6–22.

[The final, definitive version of this paper has been published in *Qualitative Social Work*, Volume 11, Issue 1, pages 6–22, January 2012 by SAGE Publications Ltd, All rights reserved. © The Author (2011). <http://qsw.sagepub.com/>, Doi: 10.1177/1473325011400482].

III

Räsänen, Jenni-Mari (2012b) Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters. *Nordic Social Work Research* 2(1), 21–37.

[The final, definite version of this article has been published in *Nordic Social Work Research*, Volume 2, Issue 1, pages 21–37. Version of record first published: 05 Apr 2012 by Taylor & Francis, <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2012.667249>].

IV

Räsänen, Jenni-Mari (forthcoming) Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client. *British Journal of Social Work*.

[This is an Author's Accepted Manuscript of a Forthcoming Article Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client, in the *British Journal of Social Work*, Oxford University Press, <http://ukcatalogue.oup.com/>, <http://bjsw.oxfordjournals.org/> Doi: 10.1093/bjsw/bcu031].

I

Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291–318.

JENNI-MARI RÄSÄNEN

Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä

Johdanto

Artikkelini pohjautuu seudulliseen sosiaalipäivystykseen, jossa suunniteltiin ja toteutettiin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien yhteiskäyttö kuuden kunnan ja sosiaalipäivystysaseman kesken. Yhteiskäyttö mahdollistaa sen, että päivystyssosiaalityöntekijät (jatkossa päivystäjät) voivat tarvittaessa ottaa etäyhteyden kyseisten kuntien asiakastietojärjestelmiin (jatkossa tietojärjestelmiin) ja tarkistaa niistä asiakasta koskevia aikaisempia tietoja. Yhteiskäyttö mahdollistaa lisäksi päivystyksessä kertyneen tiedon kirjaamisen suoraan kuntien tietojärjestelmiin. Koska seudullisen sosiaalipäivystyksen osapuolet eivät toimi keskenään samanlaisissa organisatorisissa ympäristöissä, tuo se tiedon vaihdon tarkasteluun kiinnostavan ulottuvuuden. Tietojärjestelmä ikään kuin asettuu näiden toimintakontekstien välille, rajapinnalle, tehden osapuolten toimintaa kirjausten ja merkintöjen välityksellä toinen toisilleen näkyväksi ja saatavilla olevaksi (ks. Suchman 1987, 116).

Artikkelini empiirinen osuus kohdistuu niihin kielellisiin tapoihin, joilla päivystäjät ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät kuvaavat haastattelupuheessaan tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteitä. Jännitteisiin pääsen käsiksi tarkastelemalla sitä, millä tavoin osapuolet selittävät, perustelevat ja tekevät omaa ammatillista toimintaansa ymmärrettäväksi suhteessa toiseen toimijaryhmään eli tekevät selontekoja (accounts) (Baker 2003, 399; Suoninen 1999b, 20). Valitsin näkökulmakseni selontekojen tarkastelun, sillä sosiaalityön ammattiin kuuluu luonnostaan

selontekovelvollisuus. Tämä tarkoittaa, että työntekijät perustelevat ja oikeuttavat eri tahoille (kuten asiakkaille, työnantajalle, kollegoille tai suhteessa lainsäädäntöön) ammatillista toimintaansa ja identiteettiään. (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006, 17; Juhila 2009.) Kun tarkastelen sosiaalityöntekijöiden puhetta tästä näkökulmasta, lisään ymmärrystä siitä, miten he omasta ammatillisesta toimintaympäristöstään käsin kuvaavat tietojärjestelmien yhteiskäyttöä ja sen jännitteitä osana työtään. Samalla jäsenän niitä tapoja, joilla he haastattelutilanteessa perustelevat ja selittävät omaa toimintaansa sekä niitä puitteita, joissa he tekevät työtään (ks. Juhila & Suoninen 1999, 239). Artikkelini pohjautuu etnometodologiseen lähestymistapaan, jossa haastatteluvastauksia tarkastellaan selontekoina ja haastattelua haastattelijan ja haastateltavan välisenä vuorovaikutustilanteena (ks. Silverman 1985, 165–169; 1993, 98, 106–108; Baker 1997; 2003).

Artikkelini kohdistuu kiinnostavaan ja ajankohtaiseen ilmiöön. Suomessa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien yhteiskäyttö yli organisaatio- ja kuntarajojen on melko vähäistä. Myös sosiaalipäivystys palveluna hakee vielä muotoaan ja sen kenttä ja organisointitavat ovat hyvin hajanaisia. Asiakastietojärjestelmien valtakunnallinen kehittämistyö on kuitenkin parhaillaan käynnissä myös sosiaalipäivystyksen osalta. (Räsänen & Kärki 2008.) Kehittämistyön tavoitteena on luoda palvelukohtaisesti valtakunnallisesti yhtenäiset tietosisällöt ja asiakirjarakenteet sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin. Yhtenäistämisen nähdään hyödyttävän jatkossa sosiaalialan tietojen kirjaamista, käyttöä, saatavuutta ja säilömistä. (Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma 2005.) Brittiläisessä lasten hyvinvointipalvelujen kontekstissa on viime vuosina kehitetty sähköisiä järjestelmiä lisäämään viranomaisten välistä tiedonvaihtoa (ks. esimerkiksi Peckover, White & Hall 2008; Peckover, Hall & White 2009). Nämä järjestelmät koskevat laajasti erilaisia lasten hyvinvointiin liittyviä organisaatioita ja ammatteja, joten kyse ei ole pelkästään sosiaalihuollon viranomaisten välisestä tiedonvaihdosta. Tutkimuksissa tulee kuitenkin esiin kiinnostavia havaintoja ja peilauspintoja niistä haasteista, joita yli organisaatorajojen suunnitelluissa tiedon jaon järjestelmissä ilmenee. Artikkelini lopussa vedän yhteen selontekojen tekemisen yhtenäisiä piirteitä ja pohdin, mitä haastatteluselonteot kertovat ja heijastavat siitä todellisuudesta, josta haastateltavat puhuvat. Pohdin erityisesti, miten ja kenen ehdoilla tietojärjestelmien yhtenäistäminen so-

siaalipäivystyksen yhteistyössä voitaisiin toteuttaa ja millaisia ulottuvuuksia sen suunnittelussa ja toteutuksessa tulisi huomioida.

Tiedon siirto ja vastaanotto seudullisessa sosiaalipäivystyksessä

Sosiaalipäivystyspalvelujen kehittäminen ja organisoituminen osaksi kuntien palveluita on ollut viime vuosina Suomessa esillä (Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005; Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006). Tutkimukseni ympäristönä oleva seudullinen sosiaalipäivystys toimii siten, että palveluita tarjotaan keskitetysti yhdeltä sosiaalipäivystysasemalta, joka sijaitsee melko suuressa suomalaisessa kaupungissa. Sosiaalipäivystysasema järjestää oman kaupunkinsa¹³ ja kymmenen yhteistyökunnan virka-ajan ulkopuoliset kiireelliset ja akuutit sosiaalipalvelut¹⁴. Kyseinen päivystysmalli on perusteltu ja mielekäs vaihtoehto laajalle väestöpohjalle (ks. Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005; Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006). Päivystystilanteet siirtyvät seuraavana arkipäivänä kuntien viranomaisten vastuulle ja mahdolliseen jatkokäsittelyyn. Päivystysvuorossa toimii pääsääntöisesti kaksi sosiaalityöntekijää työparina.

Sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen sosiaalityön välistä eroa kuvaavat hyvin työn toteuttamisajankohta, asiakkuuksien luonne ja kesto. Sosiaalipäivystyksen erottaa virka-aikaisesta sosiaalityöstä se, että se tapahtuu yleensä virka-ajan ulkopuolella ja kohdistuu pääsääntöisesti välttämättömiin ja kiireellisiin sosiaalipalvelujen tarpeisiin usein erilaisissa kriisi- ja hätätilanteissa. Lisäksi asiakastilanteet ovat yleensä kertaluonteisia tai hyvin lyhytkestoisia. Sosiaalipäivystyksen luonteeseen kuuluu

13 Sosiaalipäivystysasema on palvellut omia kaupunkilaisiaan jo useiden vuosien ajan, mutta tässä artikkelissa keskityn ainoastaan uutena palvelumuotona suunniteltuun ja toteutettuun seudulliseen, yhteistyökuntien kanssa tehtävään, päivystysyhteistyöhön. Tiedotan myös, että sosiaalipäivystyksen kenttä ja toteutustavat ovat Suomessa vielä hyvin hajanaisia, mutta en tässä artikkelissa vertaile tai tarkastele palvelumuotojen välisiä eroja.

14 Organisaatioiden välisiin yhteistoimintasopimusten sisältöihin ja tietojärjestelmien yhteiskäytön teknisiin, tietosuojauksellisiin ja juridisiin tekijöihin en tämän artikkelin puitteissa mene tarkemmin.

vahvasti myös yhteistyö muiden päivystävien viranomaisten, kuten poliisin, hätäkeskuksen, terveydenhuollon sekä erilaisten sosiaalialan toimijoiden, kesken. Virka-aikaista sosiaalityötä luonnehtii asiakkuuksien pitkäkestoisuus ja monialaisuus, riippuen siitä, miten sosiaalityö on organisoitunut osaksi kuntien palveluita, mutta myös virka-aikaisessa sosiaalityössä asiakkuudet voivat olla lyhytkestoisia, akuutteja ja kiireellisiä ja sielläkin tehdään paljon viranomaisyhteistyötä.

Kun sosiaalipäivystysaseman ja yhteistyökuntien virka-aikaisen sosiaalityön palvelut toimivat eri aikaan ja maantieteellisesti etäällä toisistaan, asettuvat tiedonvaihdon käytännöt ja järjestelmät toimijoiden välillä tärkeään rooliin. Sosiaalipäivystisyhteistyö onkin tuonut sosiaalipäivystysaseman ja yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöille uudenlaisia tiedonsiirtoon ja -vaihtoon liittyviä tehtäviä. Sosiaalipäivystysaseman ja kuuden yhteistyökunnan¹⁵ välinen tietojärjestelmien yhteiskäyttö mahdollistaa sen, että sosiaalipäivystystehtävissä voidaan tarpeen mukaan ja lain sallimissa rajoissa tarkistaa asiakasta koskevia aikaisempia tietoja (kuten tehtyjä suunnitelmia, päätöksiä ja sosiaalisen verkoston tietoja) suoraan kuntien tietojärjestelmistä¹⁶. Aikaisempi tieto tulee tärkeäksi akuuteissa hätätilanteissa, jolloin esimerkiksi asiakkaalta itseltään ei saada riittävästi tietoa tilanteen selvittämiseksi (ks. myös Saario & Hämäläinen 2007, 161). Lisäksi sosiaalipäivystysasemalla voidaan kirjata asiakasta koskeva tieto suoraan aina kyseessä olevan kunnan tietojärjestelmään. Tietojärjestelmien sisälle ei kuitenkaan ole rakennettu suojattua viestintäjärjestelmää, joka ilmoittaisi tehdyistä kirjauksista vastaanottavaan kuntaan. Tämän vuoksi päivystystilanteet ja tieto kirjauksista siirretään yleensä puhelimitse vastaanottavaan kuntaan seuraavana arkipäivänä.

Tutkimukseni ajoittuu ajankohtaan, jolloin tietojärjestelmäyhteistyö sosiaalipäivystysaseman ja kuuden kunnan välillä oli vasta alkanut tai sen alkamisesta oli kulunut noin puoli vuotta. Ennen kuin yhteiskäyttö toteu-

15 Sosiaalipäivystysasemalla on siis käytössä kuusi asiakastietojärjestelmää oman tietojärjestelmän lisäksi. Muut neljä yhteistyössä mukana olevaa kuntaa käyttävät eri ohjelmistotoimittajan tietojärjestelmiä, eikä niihin ollut tutkimusaineiston keruuhetkellä yhteiskäyttö mahdollisuutta sosiaalipäivystysasemalta. En siis tarkastele tämän artikkelin puitteissa tiedonvaihtoa ja sen jännitteitä näiden kuntien ja sosiaalipäivystysaseman kesken.

16 Yhteiskäyttö koski tiettyjä organisaatioiden välisissä yhteistoimintasopimuksissa mainittuja asiakastietojärjestelmien osioita.

tui, tietojärjestelmien sisältöjä suunniteltiin ja yhdenmukaistettiin yhteistyökuntien ja sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin kesken. Keskeisenä tavoitteena oli tiedon saannin, tallentamisen ja siirron helpottaminen sekä tietojärjestelmien sujuvampi käyttö toimijoiden kesken.¹⁷ Vaikka kuuden yhteistyökunnan ja sosiaalipäivystysaseman tietojärjestelmät ovat samanimisiä, on kunnilla kuitenkin ollut mahdollisuus tehdä niistä omanlaisiaan ja omiin tarpeisiinsa sopivia. Omat versiot toivat haasteita ja jännitteitä tietojärjestelmien yhteiskäytön suunnitteluun ja toteuttamiseen (ks. samantapaisia havaintoja sosiaali- ja terveydenhuollosta: Kuusisto-Niemi 1999, 86, 88–90; Niinimäki 1999, 322–323; Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma 2005, 15–16).

Haastatteluselontekojen analyysi

Kun haastatteluaineistoa lähestytään etnometodologisesta näkökulmasta, tarkastellaan haastatteluvastauksia selontekoina jostakin (Baker 2003, 399). Analyysini tuo esiin erilaisia selontekojen tekemisen tapoja, joiden avulla pääsen käsiksi tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteisiin (ks. selontekojen analysoimisesta esimerkiksi Antaki 1994; Garfinkel 1967; Gilbert & Mulkay 1984; Heritage 1996; Scott & Lyman 1968; Suoninen 1997; 1999b). Selontekojen tekemisellä viitataan prosessiin, jossa haastatteluun osallistuvat kuvaavat, selittävät, perustelevat tai tekevät muulla tavoin ymmärrettäväksi tai järjestyksenmukaiseksi niitä tilanteita, ihmisiä, paikkoja ja toimintoja, joista he puhuvat (Baker 2003, 399; Suoninen 1999b, 20). Marvin B. Scott ja Stanford M. Lyman (1968, 61–62) ovat tuoneet esiin, että analysoimalla selontekoja, tässä tapauksessa selontekoja tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteistä, saadaan samalla esiin jotakin niistä ”normaaleista” ja oikeana pidetyistä toiminnan tavoista, joihin puheessa rakennetaan eroa ja joita siinä selitetään ja perustellaan.

Olen asettanut empiiriselle aineistolleni seuraavat tutkimuskysymykset: 1) Miten yhteistyökunnan sosiaalityöntekijät ja päivystäjät kuvaavat tietojärjestelmien yhteiskäyttöä ja sen jännitteitä? 2) Miten osapuolet tässä tilanteessa selittävät, perustelevat ja tekevät omaa ammatillista

17 Pääsin tutkijana mukaan kokouksiin, joissa tietojärjestelmien yhteiskäyttöä toimijoiden kesken suunniteltiin.

toimintaansa ymmärrettäväksi suhteessa toiseen toimijaryhmään? Selontekovelvollisuus ja selontekojen antaminen ovat hyvin keskeisiä sosiaalityön käytännöissä, puheessa ja teksteissä (Hall ym. 2006; Juhila 2009). Sosiaalityöntekijöiden kielen käyttöä tarkastelemalla onkin mahdollista tulkita niitä kulttuurisia resursseja, joihin sosiaalityöntekijät haastatteluselonteissaan tukeutuvat, sekä niitä tapoja, joilla he rakentavat instituutioitaan ja rooliasemiaan sekä oikeuttavat ratkaisujaan (Juhila & Suoninen 1999, 239). Christopher Hall, Stef Slembrouck ja Srikant Sarangi (2006, 19) esittävät, että sosiaalityöntekijät tekevät usein selontekoja omasta toiminnastaan, mutta eivät kuitenkaan välttämättä tunnista näitä selonteoksi. Kirjoittajat viittaavat tässä yhteydessä Harold Garfinkeliin (1967, 180), joka kutsuu tällaisia tilanteita ”näkyvillä oleviksi, mutta huomaamatta jääviksi (*seen, but unnoticed*)”. Garfinkelin (1967, 35) mukaan toimijoiden jokapäiväisten toimintojen taustalla on sellaisia sisäistettyjä tulkintamenetelmiä, jotka ohjaavat toimintoja ilman, että toimijat aina itse tunnistavat niiden olemassaoloa.

Artikkelini empiirisenä aineistona ovat seitsemän päivystäjän ja viiden yhteistyökunnassa toimivan sosiaalityöntekijän haastattelut¹⁸. Haastattelut ovat joko itseni tai tutkijakollegani tekemiä puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa keskitytään tieto- ja viestintäteknikkaan osana seudullista sosiaalipäivystystä. Kymmenen haastattelua tehtiin haastateltavien omissa työtiloissa ja kaksi haastattelua puhelimitse. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin analyysia varten. Tutkin siis selontekoja, joita sosiaalityöntekijät ovat antaneet joko minun tai tutkijakollegani pyytäessä heitä puhumaan haastattelutilanteessa tieto- ja viestintäteknikasta osana työtään. Garfinkelin (1967, 4–7; ks. myös Heritage 1996, 142) mukaan selonteot ovat aina indeksikaalisia, jolloin ne on ymmärrettävä suhteessa siihen, missä ja milloin ne tapahtuvat. Tiedostan siis tulkintoja tehdessäni, että kyse on haastattelukontekstiin sidotusta puheesta.

18 Haastatteluaineisto kerättiin vuosina 2006–2007 tieto- ja viestintäteknikan käyttöä ja paikkaa seudullisessa sosiaalipäivystyksessä tarkastelevaa tutkimusprojektia ja väitöskirjatutkimustani varten. Käytössäni on myös muuta sosiaalipäivystyksen seudullisesta toiminnasta ja suunnittelusta kerättyä aineistoa (etnografista havainnointi-, videointi- ja valokuva-aineistoa), joita en kuitenkaan tämän artikkelin puitteissa erittele tai analysoi tarkemmin, mutta ne ovat taustalla tukemassa ja vahvistamassa tulkintojani.

Etnometodologiaan¹⁹ pohjautuvassa haastatteluselontekojen tarkastelussa haastattelu ymmärretään erityiseksi vuorovaikutustilanteeksi, jossa haastattelijä ja haastateltava muodostavat yhdessä tietoa ja erilaisia versioita sosiaalisesta maailmasta (Silverman 1985, 165–169; 1993, 98, 106–108; Baker 1997; 2003). Näin ollen näen haastattelijan osana vuorovaikutusta ja siinä tapahtuvaa tiedon tuottamisen prosessia. Kiinnitän huomiota siihen, millaisia selontekoja haastattelijä kutsuu haastattelutilanteessa esiin. (Ks. myös Baker 2003.) Lisäksi haastattelijan esittämät minimipalautteet, kuten ”mm”, ”nii” ja ”joo”, tekevät hänen osallisuutensa haastatteluvuorovaikutuksessa näkyväksi. Niillä haastattelijä voi osoittaa, ettei aio siirtyä seuraavaksi puhujaksi, vaan on asettunut vastaanottamaan ja seuraamaan haastateltavan puhetta (Hakulinen 1997, 51; Baker 2003). Slembrouck ja Hall (2003, 45) esittävät, että haastattelu on sosiaalinen tilanne, jossa vastausten tuottaminen ei ole suoraviivaista, varsinkaan, jos keskusteltavat aiheet kutsuvat esiin jotakin arkaluonteista, kuten toimijan motiiveja tai moraalialia (ks. myös Baker 2003, 396). Analysoidessani haastattelutilanteessa tehtyjä selontekoja tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteistä sekä sitä, miten haastattelijä ja haastateltava puhuvat toisilleen, lisään samalla ymmärrystä siitä sosiaalisesta ja kulttuurisesta maailmasta, jonka vuorovaikutuksellisena kontekstina haastattelu toimii (ks. myös Miller & Glassner 1997; Silverman 1993, 106–108; Suoninen 1999b, 20).

19 Etnometodologia on Garfinkelin (1967, 11; ks. myös Heritage 1996, 18) määritelmän mukaisesti arkitiedon ja sellaisten menettelytapojen ja ajatuskulkujen tutkimista, joiden avulla yhteiskunnan jäsenet ymmärtävät elinolojaan, toimivat niissä sekä vaikuttavat niihin.

Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet

Empiirinen lukuni jäsentyy kahdenlaisiin selontekoihin, joissa esiintyy toimijoiden puhetta tietojärjestelmien yhteiskäytöstä ja sen jännitteistä. Ensiksi tarkastelen haastatteluesimerkkejä, joissa haastateltavat kuvaavat erilaisten toimintaympäristöjen asettamia haasteita, tarpeita ja ehtoja välitettäessä ajantasaisista ja laadullisesti riittävää tietoa yhteiskäytössä olevalla tietojärjestelmällä. Toiseksi tarkastelen haastatteluesimerkkejä, joissa haastateltavat kuvaavat samaa tietojärjestelmää koskevia erilaisia sisältöjä ja käyttötapoja. Valitsin selontekojen tarkempaan analyysiin niitä haastattelujen kohtia, joissa tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet tulevat selkeimmin näkyviin. Jännitteitä kuvaavia haastattelukohtia luonnehtii puhe, jossa haastateltavat jäsentävät ja erottelevat omaa tai oman organisaationsa toimintaa suhteessa toisiin yhteistyössä mukana oleviin toimijoihin tai heidän organisaatioidensa toimintoihin. Tiedostan kuitenkin sen, että haastatteluissa esiintyvät selonteot ovat vaihtelevia ja joissakin tapauksissa jopa ristiriitaisia luonteeltaan, joten en väitä, että valitsemani haastatteluotteet edustaisivat kyseisten henkilöiden yhtä ja ainoaa selontekojen tekemisen tapaa. Useissa muissakin tutkimuksissa on havaittu ja tutkittu puheselontekojen vaihtelevuutta (Banks & Williams 2005; Gilbert & Mulkay 1984, 10–11; Potter & Wetherell 1988, 171).

Jännitteessä: ajantasaisen ja laadullisesti riittävän tiedon välittäminen yhteiskäytössä olevalla tietojärjestelmällä

Sosiaalipäivystyksen seudullisen yhteistyön myötä oman kunnan tietojärjestelmään kirjattua tietoa saatetaan tarvita sosiaalipäivystyksen akuuteissa tilanteissa. Haastatteluaineistoa läpikäydessäni havaitsin, että yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa esitetään jonkin verran huolta esimerkiksi sosiaalipäivystystyötä parhaiten palvelevan, kiireellisissä tilanteissa nopeasti käyttöön tulevan sekä erityisesti ajantasaisen tiedon kirjaamisesta yhteiskäytössä olevaan tietojärjestelmään. Yhteistyökunnan sosiaalityöntekijä kuvaa esimerkkiotteessa huoltaan ajantasaisen tiedon kirjaamisesta seuraavaan tapaan:

Ote 1²⁰

- 1 H: No, mites sitte ku tässä seudullisessa yhteistyössä niitä asiakirjoja,
2 niitä dokumentteja ikään ku joudutaan avaamaan sinne
3 ((sosiaalipäivystysaseman)) (...) työntekijöille, niin millasia ajatuksia ja
4 tunteuksia se herättää?
5 S: No, mun mielestä se on ihan ok. Et mä oon niin ku aika sillai niin ku
6 luottavainen, että (H: mm) että tuota niin (2) kyllähän siinä niin ku sellanen,
7 se puoli, mikä mua siinä huolestuttaa on se, että meidän pitäs pitää
8 nää kirjaukset ajantasalla ja se ei aina onnistu. (H: Juu) (4)
9 Ja niin ku me tarvittas (2) varmaan niin ku sillain niitten kirjausten
10 pitämiseen ajantasalla niin jotenki meidän täytys iskostaa se, et me
11 käytettä siihen enemmän aikaa (H: mm) ja et se on niin ku
12 kauheen tärkeä siinä jutussa että. Mutta muuten mä suhtaudun
13 luottavaisesti he tekee omaa työtään ja me tehdään omaa mutta
14 sehän on tätä samaa sosiaalityötä ja (H: mm) (...)

Haastattelijan kysymys kutsuu lähtökohtaisesti esiin sosiaalityöntekijän ajatuksia ja tunteuksia tietojärjestelmän yhteiskäytön myötä syntyneestä uudelta tiedon jaon käytännöstä. Sosiaalityöntekijä ei totea uuden käytännön olevan ongelmallista, vaan hän ilmaisee riveillä 6, 12 ja 13 olevansa luottavainen ja suhtautuvansa luottavaisesti uudelta tiedonvaihdon käytäntöön. Rivillä 14 sosiaalityöntekijä viittaa suoraan päivystäjien toimintaan mainitessaan, että ”he tekee omaa työtään (...) ja me tehdään omaa, mutta sehän on tätä samaa sosiaalityötä”. Näin sanoessaan hän tulkitsee, että sekä päivystäjät että yhteistyössä mukana olevan kunnan sosiaalityöntekijät ovat ikään kuin samalla asialla, eikä toimijoiden välillä ole jännitteitä.

Sen sijaan sosiaalityöntekijä määrittää huolen aiheeksi ajantasaisten kirjausten laatimisen yhteiskäytössä olevaan tietojärjestelmään, minkä

20 Jokainen haastatteluote on eri haastattelusta. Aineistositaateista on poistettu tunnistettavuuden häivyttämiseksi kaikki erisnimet (kunnat, henkilöt, tietojärjestelmä, organisaatiot) sekä joitakin murre sanoja. Nauhoilta on muutoin litteroitu kaikki puheen ja vuorovaikutuksen kulun sekä tutkimustehtävän kannalta olennaisina pidetyt sanat ja ääntelyt. Käytetyt litteraatiomerkit: H = haastattelija, S = sosiaalityöntekijä yhteistyökunnasta, P = päivystäjä, (H: joo/mm/nii...) = haastattelijan minimaaliset kommentit, jotka rohkaisevat haasteltavaa jatkamaan puhumista, (()) = tutkijan kommentti, häivytyks tai havainto koskien edellä olevaa sanaa tai lausumaa, (...) = tekstistä poistettu pätkä, (1) = yli sekunnin kestävä tauko, alleiviivaus = jonkin sanan tai sanojen painotus.

tulkitsen yhdeksi tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteeksi kahden toimintaympäristön välillä. Tässä yhteydessä sosiaalityöntekijä etäännyttää puheen itsestään ja puhuu oman organisaationsa puolesta, mikä ilmenee ”me-puheesta”. Paul Drew ja John Heritage (1992, 30) ovat havainneet, että viittaamalla ”meihin” puhujat vetoavat persoonallisen identiteetin sijasta institutionaaliseen identiteettiin (ks. myös Maynard 1989, 140). Sosiaalityöntekijä käyttää puheessaan useita konditionaalimuotoja ilmaistakseen, miten heidän pitäisi tai tulisi toimia kirjatessaan ajantasaisia kirjauksia: ”meidän pitäs”, ”me tarvittas”, ”meidän täytyis”, ”ett me käytettäs”. Esimerkiksi rivillä 11 sosiaalityöntekijä kuvaa, että heidän pitäisi organisaatiossaan käyttää enemmän aikaa kirjaamisiin, mutta he eivät ole onnistuneet siinä. Näillä ilmaisuilla hän ottaa kriittisen position oman organisaationsa toimintaan ja samalla kuvaa sitä jännitettä, jonka ajantasaisen kirjaamisen vaatimus on saanut aikaan. Hän tekee selontekoa jäsentäen tilannetta siten, miten se voisi tai tulisi olla (ks. Baker 2003, 399). Tulkitsen sosiaalityöntekijän puhetta myös ammatillisena selontekona, jossa riittävän nopea kirjaamisaika jäsentyy hyvän ammatillisen käytännön kriteeriksi, mutta jossa myös aika asetetaan institutionaaliseksi reunaehdoksi ajantasaiselle kirjaamiselle.

Kun yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden haastatteluselonteissa esiintyy puhetta ajantasaisen tiedon kirjaamisesta ja välittämisestä päivystykseen, esiintyy päivystäjien haastatteluselonteissa vuorostaan puhetta akuuteissa tilanteissa tietojärjestelmästä saatavasta tiedosta, sen luonteesta ja sen muotoilusta.

Ote 2

- 1 H: No, millaselta nää on vaikuttanu nää, nyt nää seutukuntien
- 2 ((tietojärjestelmä)) kirjaukset?
- 3 P: Joo, se on ollu jännää kyllä se havainto, et ensinnäki se, et siel ei oo
- 4 mitään. (H: okei) Että vaikka niinku on asiakkuus, niin se ei tarkota
- 5 sitä, et ne ois kirjottanu sinne (...) siis tietokantoihin mitään (H: just). Et siel voi
- 6 olla niin ku, siel on niin ku semmosia merkintöjä, että tavattiin sillo ja
- 7 paikalla oli se ja se, piste. Mut ei niin ku mitään muuta (H: mm) elikkä sillä
- 8 tiedolla niin ku me ei voida päätellä muuta kun ehkä että on joku asiakkuus, mut
- 9 ei niin ku että minkäänlaatuinen ja sillon ku me tehään täällä itte alotetaan
- 10 tekeen jotain omaa juttua (H:mm). Välillä tuntuu, että
- 11 perkele, et oisivat jättäneet senki laittamatta, ei tarvis ees niin ku

12 pähkäillä, että mistä siinä vois olla kyse että ((kaksi edellistä lausetta nauraen)). (H:
13 nii) Mutta siellä varmaan niin ku alueella tai kunnissa ajatellaan, että ne tietää
14 ne jutut, että (H: mm) mutta ne ei vielä niin ku ihan aidosti osaa
15 ajatella, että se kuntalaisten elämäntilanne voi tulla meidän työalaksi
16 (H: mm, mm) et se ei varmaan niin ku vielä oo sillai realisoitunu,
17 koska se voluumi on suhteessa per kunta aika pieni (H: aivan).
18 Ja on varmaan aika vaikea, jos määki tekisin pienessä kunnassa töitä, ni aattelis, et
19 nää tiedostot pitäs olla ajan tasalla sen takia, ett jotku epämääräset
20 ((sosiaalipäivystyksen)) ((hiukan naurahtaen)) työntekijät äx (H: mm) jossakin
21 vaiheessa ehkä tarvisivat näitä, että (H: mm) se ei oo varmaan niin ku ihan
22 semmonen riittävä motiivi, hulluna paukuttaa niitä tiedostoja ajantasalle
23 ((naurahtaen)) (H: nii). Ja sitten kun siellä on, jotakin on tullu sitten kunnasta ja ei
24 ole ollu mitään merkintöjä, niin ne monesti, että no voi että en ois
25 arvannu, että juuri se tulee niin ku teidän asiakkaaksi, että (H: ni) olisin voinut
26 miettiä, että se tai se tai se (H: nii) mutta että juuri se ((naurahtaa)).
27 Mutta toisaalta ohan se niin ku se systeemi vaa hoitettava ja se tilanne
28 selvitettävä, että olipa sitä pohjatietoa tai ei, että (H: mm) sehän se on
29 akuutin (H: nii) päivystystyön kuitenkin se keskiö, että oon
30 niin ku silleinki sanonu, et ei teidän kannata niin ku mitään huonoa omaatuntoa
31 siitä potea, että (H: nii) (...)

Haastattelija esittää kysymyksen, joka houkuttelee arvioimaan yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden tekemiä kirjauksia, jotka tulevat tietojärjestelmän yhteiskäytön myötä tarvittaessa myös päivystäjille näkyviksi. Päivystäjä asettuu vastauksessaan melko kriittiseen positioon suhteessa muiden kuntien sosiaalityöntekijöiden kirjaamiskäytäntöihin. Hän arvioi toisten toimijoiden kirjauksia siten, ettei niissä ole juuri mitään tai että niissä on jotakin sellaista tietoa, joka ei ole laadullisesti riittävää sosiaalipäivystystehtävien hoitamisessa. Tällaisia ovat maininnat: ”tavattiin silloin ja silloin ja paikalla oli se ja se”. Päivystäjä antaa selonteon siitä, miten laadullisesti riittämätön tieto voi olla jopa huonompi asia kuin tyhjä kirjaus: ”oisivat jättäneet senki laittamatta”. Päivystäjä kuitenkin pehmittää nauruillaan kollegan kritisointia, mikä kertoo kritisoinnin arkaluonteisuudesta, moraalisuudesta ja kasvojen menettämistä uhkaavasta tilanteesta (Suoninen 1999a, 107–108; kasvojen menettämisestä ks. Goffman 2005, 12–14).

Riviltä 13 päivystäjä alkaa tehdä ymmärrettäväksi yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden toimintaa. Hän selittää aikaisemmin esittämiään tiedon vaihdon jännitteitä ja erityisesti toisten toimijoiden kirjaamiskäytäntöihin kohdistamaansa kritiikkiä. Päivystäjän puhe muuttuu toista ammattilaista kunnioittavammaksi ja ammatillisesti varovaisemmaksi, mikä on myös yksi institutionaalisen vuorovaikutuksen piirteistä (Drew & Heritage 1992, 45–47). Aiemmin esitetyn kuvauksen korjaaminen ja sen sopivuuden arviointi kertovat myös selonteon moraalisesta piirteestä (Nikander 2002, 178). Päivystäjä osoittaa ymmärrystään yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden kirjausten puutteellisuudelle. Hän kuvaa, että yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät eivät välttämättä osaa ajatella, että kunnissa tapahtuneet tilanteet voisivat nyt uudessa tilanteessa tulla myös sosiaalipäivystyksen työalaksi. Hän asettaa itsensä kuntien sosiaalityöntekijöiden asemaan. Hän tulee siihen tulokseen, ettei välttämättä itsekään kirjaisi tilanteita aina ajantasaisesti vain sen vuoksi, että ”epämääräiset päivystystyöntekijät” mahdollisesti tarvitsisivat tietoa jossakin vaiheessa. Näin hän toteaa päivystäjien olevan kuntien sosiaalityöntekijöiden silmissä etäisiä, mikä voi heikentää kirjaamismotiiveja.

Riveillä 23–26 päivystäjä kuvaa toimijoiden välistä tiedon vaihtoa, jossa kuntien työntekijät eivät olleet osanneet etukäteen ”arvata”, kuka heidän asiakkaistaan tulisi myös sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi. Tällä syyllä he olivat perustelleet asiakasmerkintöjen puuttumista tietojärjes-

telmästä. Riveillä 29–31 päivystäjä niin ikään viittaa toimijoiden väliin tiedonvaihtoon, jossa päivystäjä oli sanonut toisille toimijoille, ettei heidän tarvitse potea huonoa omaatuntoa puuttuvista kirjauksista. Toimijoiden välille on siis rakentunut myös toisenlaisia tiedon vaihdon käytäntöjä, joiden avulla oman toiminnan perusteluja selitetään ja yhtenäisistä toimintatavoista keskustellaan. Riviltä 27 päivystäjä perustelee haastattelijalle olevansa ammatillisesti pätevä sosiaalityöntekijä akuuteissa sosiaalipäivystystilanteissa. Hän perustelee ja selittää, että ajantasainen tieto ei ole ehto sosiaalipäivystystehtävien toteuttamiselle, sillä akuutit tilanteet hoidetaan aina, oli taustatietoa käytettävissä tai ei. Puhe on kuitenkin kiinnostavasti ristiriidassa suhteessa päivystäjän alussa esittämään laadullisesti riittävän tiedon saannin vaatimukseen kuntien tietojärjestelmistä. Päivystäjä nyt ikään kuin vähättelee tietojärjestelmän avulla välitettävän tiedon roolia ja pitää sosiaalipäivystyksen tehtävänä toimia, vaikka aikaisempaa tietoa ei olisikaan käytettävissä.

Kaksi edellistä haastatteluotetta tuovat kokonaisuudessaan hyvin näkyväksi, miten tietojärjestelmien yhteiskäyttö asettaa yhä suuremman vaatimuksen kirjata ajantasaisia ja laadullisesti riittäviä tietoja tietojärjestelmään, sillä tietoja saatetaan tarvita myös sosiaalipäivystyksen akuuteissa tilanteissa. Tietojärjestelmien yhteiskäyttö ei kuitenkaan vielä itsessään takaa ajantasaisen tai laadullisesti riittävän tiedon siirtymistä toimijoiden välillä, mikäli toimijoiden välillä on etäisyyttä ja yhtenäiset toimintatavat eivät ole vielä vakiintuneet.

Jännitteessä: erilaiset tietojärjestelmäsällöt ja tietojärjestelmän käyttötavat

Molempien toimijaosapuolten haastatteluissa esiintyy puhetta tietojärjestelmien erilaisista käyttötavoista ja sisällöistä ja niiden myötä syntyneistä jännitteistä. Yhteistyökunnan sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta näin:

Ote 3

- 1 H: Joo, joo, (3) joo-o (4) Entäs muuta?
- 2 S: No, sitten, sitten meil on tietysti ollu, ollu, oikein käyty keskusteluja tosta
- 3 ((tietojärjestelmään)) kirjaamisesta ja (H: mm) tiettyjä, et miten sinne tehään
- 4 näitä vireillepanoja ja (H: joo) ja miten, miten tota, missä vaiheessa kansiot (H:mm)
- 5 laitetaan punaseks ((hiukan naurahtaan)) (H: ju) ja niin edelleen, mut ollaan
- 6 huomattu, että siinä on ilmeisesti ((sosiaalipäivystystä
- 7 toteuttavassa kaupungissa)), (H: mm) et siin on erilainen käytäntö, miten
- 8 ((sosiaalipäivystysasema)) tekee ((sosiaalipäivystystä toteuttavan kaupungin)) kanssa
- 9 (H: joo) ja niitä ei oo ehkä niin selvästi luotu sitte tänne (H: joo) naapurikuntiin
- 10 (H: joo) että meitä hiuka o harmittanu se, että ((sosiaalipäivystysasemalla)) jää
- 11 sinne, kansiot (H: joo) jää auki (H: joo) ja se ikään kuin jää sit me vie mietitään, et
- 12 aikooko ne ((päivystäjät)) nyt tehdä jotain, (H: joo) ku tääl on vihreet
- 13 kansiot, (H: joo) eikä näitä selvityksiä oo päätetty ja, (H: joo) et semmoset, et
- 14 me ollaan (H: joo) haluttu pitää tosta ((tietojärjestelmästä)) hyvää huolta
- 15 ((nauraen)) (H: joo) ((hiukan nauraen)) ett se olis niin kun nätin näkönen, (H: joo) et
- 16 siitä meil on ollu, (H: joo) semmosia keskusteluja sitten.
- 17 Mutta on, on todettu et heil on erilaiset ohjeet sitten tehdä, (H: joo) tehdä
- 18 ((sosiaalipäivystystä toteuttavassa kaupungissa)) ja sit varmaan (H: joo)
- 19 ((päivystäjätkin)) on kokenu sen hankalana, (H: joo) että
- 20 pitäs tehdä erilailla sitte seutukuntien kanssa, (H: aivan, joo)
- 21 ku sitte ((sosiaalipäivystystä toteuttavan kaupungin)) kanssa.

Haastatteluotetta ennen haastattelija ja sosiaalityöntekijä keskustelivat päivystisyhteistyön mukanaan tuomista haasteista. Tämän jälkeen haastattelija antaa kysymyksellään ”entäs muuta?” sosiaalityöntekijälle vielä tilaa jatkaa omaa kuvaustaan. Valitsemassani otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa organisaatiossaan käytyä keskustelua tietojärjestelmään kirjaamisen erilaisista käytännöistä omassa ja päivystyksen organisaatiossa. Näiksi käytännöiksi hän nimeää vireillepanojen tekemisen ja tietojärjestelmässä olevien kansioden käyttämisen²¹.

Riviltä kuusi alkaen sosiaalityöntekijä kuvaa, että sosiaalipäivystysasemalla on ”ilmeisesti” naapurikuntiin nähden erilainen kirjaamisen käytäntö oman kaupunkinsa sisällä. Sosiaalityöntekijä kuvaa sitä, miten päivystäjien erilaisten kirjaamiskäytäntöjen perustelut eivät ole riittävän näkyviä yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöille. Riviltä 10 sosiaalityöntekijä lisäksi kuvaa, miten toisten toimijoiden, päivystäjien, tietojärjestelmän käyttötavat (kansioden auki jättäminen) ovat harmittaneet ”heitä”. Harmitustaan hän perustelee sillä, että he jäävät tällöin epätietoisiksi siitä, ovatko selvitykset sosiaalipäivystyksen osalta päättyneet vai eivät. Tulkitsen puhetta siten, että päivystyksessä käytössä olevat erilaiset tietojärjestelmien käyttötavat voivat vaikeuttaa päivystystilanteiden jatkokäsittelyä kunnassa. Lisäksi tulkitsen sosiaalityöntekijän ikään kuin asettavan päivystäjien erilaiset tietojärjestelmän kansioden käyttämisen tavat syyksi sille, ettei heidän oman kuntansa tietojärjestelmä ole pysynyt sellaisena (nätinnäköisenä) kuin he olisivat sen halunneet pysyvän. Sosiaalityöntekijä siis kuvaa puheessaan oman organisaationsa ja päivystysorganisaation tietojärjestelmän käyttötapojen välistä eroa ja jännitettä. Samalla hän normalisoi oman organisaationsa toimintaa suhteessa päivystykseen. Paul Atkinsonin (2004, 19–20) havainnon mukaan myös eri alojen lääkärit käyttävät sellaisia puhetapoja, jotka erottavat ”meidät” ”muista”. Voisi kuitenkin tulkita, että sosiaalityöntekijä naurahduksellaan (rivillä 15) pehmittää tätä toisten toiminnan kritisoinnin arkaluontoisuutta ja ongelmallisuutta (naurut ja naurahdukset osana vuorovaikutusta ks. esimerkiksi Haakana 2001; Suoninen 1999a).

21 Tietojärjestelmän yhdessä osiossa on käytössä punaisia ja vihreitä kansioita, joista punainen tarkoittaa jotakin selvitystä tai toimenpidettä, joka on päätetty, ja vihreä vuorostaan selvitystä tai toimenpidettä, joka on vielä kesken.

Riviltä 17 alkaen sosiaalityöntekijä selittelee päivystäjien kirjaamiskäytäntöihin kohdistamaansa kritiikkiä. Hän esittää organisaationsa puolesta (”on todettu”) ulkoisen syyn (”erilaiset ohjeet”) perusteluksi erilaisille toimintakäytännöille. Hän myös asettaa itsensä ja kollegansa päivystäjien asemaan osoittaen näin ymmärrystä heidän toiminnalleen: ”varmaan ((päivystäjätkin)) on kokeneet sen hankalana, että pitäs tehdä erilailla sitte seutukuntien kanssa.” Hän ikään kuin korjaa aiemmin asettamaansa selontekoa ja sen moraalista sopivuutta (ks. Nikander 2002, 178). Kyseessä voi olla myös ammatilliseen varovaisuuteen liittyvä selonteko, jossa jokin ”huono käytäntö”, tässä tapauksessa tietojärjestelmän käyttötavat, selitetään olosuhteisiin ja resursseihin eikä niinkään ammatillisiin kykyihin tai vastaaviin nähden (ks. Hall ym. 2006, 38). Andrew Pithouse ja Paul Atkinson (1988, 187) ovat havainneet sosiaalityöntekijöiden selontekojen analyysissaan, että syyt ammatilliselle epäonnistumiselle harvoin haetaan työntekijöiden omista kyvyistä tai tehtävän suorittamisesta itsessään.

Pitkin haastatteluepisodia sosiaalityöntekijän puheesta voidaan tulkitä, että tietojärjestelmän yhteiskäyttö vaatii myös toisten toimijoiden tietojärjestelmän käytön ja toimintatapojen logiikan ja perustelujen ymmärtämistä. Ne eivät avaudu pelkästään yhteistä tietojärjestelmää käyttämällä, sillä sosiaalityöntekijä arvailee toisten toimijoiden tai organisaation toimintaa ja sen perusteluja. Näitä arvailuja kuvaavat hyvin seuraavat ilmaisut: ”on ilmeisesti ((sosiaalipäivystystä toteuttavassa kaupungissa)) erilainen käytäntö”, ”varmaan ((päivystäjätkin)) on kokenu hankalana”.

Päivystäjä kuvaa puolestaan tietojärjestelmien erilaisten käyttötapojen ja toimintojen asettamaa jännitettä seuraavasti:

Ote 4

- 1 P: että ku he, siis se on ihan tekninen juttu, he käyttää, siis minun mielest se on
- 2 tekninen juttu, ku ne käyttää semmosta kuulemiskomponenttia (H: mm). Ja
- 3 ku kiireellisen huostaanoton yhteydessä ei oo mahdollista järjestää
- 4 semmosta hallintomenettelylain mukasta kuulemistilaisuutta (H: mm)
- 5 ni me ollaan laitettu sinne aina, että ’ei kuultu’ (H:joo) ja sit tuolta jo yks
- 6 sosiaalityöntekijä soitti mulle ja kysy, ettekö te tosiaan kuuntele niitä
- 7 asiakkaita ((naurahtaen, haastattelijä ehkä myös naurahtaa)). Ja sit mä yritin
- 8 selittää, et ku (H: nii) se on vähä eri asia. (H:Joo). Niin ku että siis tämmösiä,
- 9 tämmösiä juttuja niin ku että. Lähinnä ne ollu ehkä tohon ((tietojärjestelmään))

- 10 liittyen tosiaan, et heil on niin ku, he saattaa käyttää erilaisia, niin kun erilaisia
11 kohtia siellä asiakaskertomuksen, mitkä tuntuu sinänsä mitättömiltä, mut ehkä niillä
12 sitte kuitenkin on joku merkitys (...)

Ennen otetta haastatteliija on kysynyt päivystäjältä, mitä hän ajattelee siitä, voisiko seudullisen sosiaalipäivystyksen myötä syntyä joitakin uusia konkreettisia sosiaalityön menettelytapoja tai käytäntöjä. Tähän päivystäjä vastaa, että tietojärjestelmän kuulemisosiosta on ”puhuttu” ja että se on herättänyt keskustelua. Tämän jälkeen haastattelu jatkuu otteessa, jossa päivystäjä kuvaa yhteiskäytön jännitteeksi ammatillisen toiminnan erityisen kohdan, kiireellisen huostaanoton ja siihen liittyvien asioiden hoidon ja kirjaamisen. Päivystäjä kuvaa jännitteiseksi kuntien tietojärjestelmissä käytössä olevan kuulemiskomponentin²² käytön päivystyksen akuuteissa tilanteissa. Hän kuvaa tilannetta omasta mielestään tekniseksi asiaksi. Tekniseen viittaamisella päivystäjä ikään kuin suojaa itsensä selontekovelvollisuudelta, sillä kyse ei ole toisten sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen toimintaan tai työn sisältöön liittyvästä asiasta. Riveillä 2–5 päivystäjä perustelee oman organisaationsa asettamalla reunaehdoilla, miten sosiaalipäivystyksessä kirjataan tietoja yhteistyökuntien tietojärjestelmässä käytössä olevaan kuulemiskomponenttiin. Hän kuvaa puheessaan itsensä ja muut päivystäjät ammatillisesti pätevinä sosiaalityöntekijöinä, jotka tietävät, mitä laissa esitetty kuulemismenettely tarkoittaa ja miten lakia sosiaalipäivystyksessä sovelletaan.

Riviltä viisi alkaen päivystäjä jatkaa jännitteen kuvausta. Hän viittaa ”yhteen sosiaalityöntekijään”, joka oli ihmetellyt heidän toimintatapaansa kuulemisasiassa ja jolle hän oli joutunut selittämään ja perustelevaan omaa toimintaansa. Tässä tulee esiin Eero Suonisen (1997, 36) tekemä samantapainen havainto, jossa kritiikin kohteeksi joutunut henkilö perustelee kiistanalaista käytöstään kuvaamalla niitä hankaluuksia, joi-

22 Kuulemiskomponentti on tietojärjestelmän osio, johon kirjataan asianosaisten mielipide heitä koskevassa asiassa (kuulemismenettelystä ks. Hallintolaki 434/2003, 34§; Lastensuojelulaki 417/2007, 20§). Kiireellisen huostaanoton (uuden lastensuojelulain mukaan: kiireellisen sijoituksen) voi kuitenkin tehdä ilman kuulemismenettelyä, jos mielipiteen selvittämisestä aiheutuva tilanteen käsittelyn viivästyminen aiheuttaa haittaa lapsen terveydelle, kehitykselle tai turvallisuudelle (Lastensuojelulaki 417/2007, 38§). Akuuteissa tilanteissa kaikkia asianosaisia henkilöitä ei esimerkiksi välttämättä tavoiteta tai he voivat olla puhekyvyttömässä tilassa. Sosiaalipäivystystyössä ei aina ole mahdollista kuulla ja selvittää asianosaisten mielipidettä lapsen kiireellistä sijoitusta tehtäessä.

ta toimintaan on liittynyt sekä niitä kommentteja, joita hän on toiminnastaan saanut. Päivystäjän sekä myös haastattelijan naurahdukset eivät ole merkityksettömiä, vaan tulkitsen niiden kertovan siitä arkaluonteisuudesta, jonka toisten toimijoiden toiminnasta puhuminen saa aikaan (Haakana 2001; Suoninen 1999a). Päivystäjän oman toiminnan perustelu siitä, miten hän tällaisissa kuulemiseen liittyvissä tilanteissa toimii ja mitä häneltä niissä odotetaan, osoittaa selonteon moraalista luonnetta. Kuten Hall ja kumppanit (2006, 20) tuovat esiin, perusteltujen kuvausten esittäminen tukee toimijan moraalialia ja erityisesti sosiaalityössä ammattilaisten on osattava perustella työtään ja sitä, miksi he toimivat tietyllä tavalla. Riviltä 9 alkaen päivystäjä kiteyttää hyvin tietojärjestelmien yhteiskäytön haasteellisuuden ja jännitteisyyden, jossa mitättömiltä tuntuvat asiakaskertomuksissa käytettävät erilaiset osiot saavatkin käytännön työssä merkityksensä. Otteessa tulee lisäksi hyvin näkyviin, ettei toisten toiminta tule pelkän tietojärjestelmän käytön kautta saatavilla olevaksi ja näkyväksi, vaan sen rinnalla tarvitaan myös toisenlaista tiedon vaihtoa. Tällä tavoin voidaan paremmin ymmärtää toisten toiminnan taustalla olevia perusteluja ja logiikkaa.

Viimeisenä analysoin haastatteluotteen, jossa toinen päivystäjä kuvaa toimijoiden välisiä eroja tiedon asettelussa ja muotoilussa yhteiskäytössä oleviin tietojärjestelmiin:

Ote 5

- 1 H: No tota, millasia nää sitten nää seutukuntien kirjaukset, minkä tyyppisiä ne on,
- 2 onks ne ollu ihan semmosia, et niist on ollu hyötyä siinä sun työssäs, sitte jos
- 3 on tullu joku tilanne?
- 4 P: On, tosin (2), ainakin joillaki kunnil ((on)) varsin omituinen tapa kirjata
- 5 ((naurahtaa)) tai ehkä se on se, ku se on erilainen (H: nii) ku
- 6 ((sosiaalipäivystystä toteuttavassa kaupungissa)) nyttien siis tarkota tätä
- 7 sisältö puolta (H: mm) vaan sitä teknist puolta, et mimmosen tavan he
- 8 ottanu kirjottaa asiakaskertomusta (H: joo). Et siel menee vähä, joissakin niin
- 9 kun menee aikajärjestyksessä ja joissakin on niin ku ain eri työntekijä alottaa
- 10 oman asiakaskertomuksensa ja (H: mm) ja sit saattaa mennä sillei, et se
- 11 joko alkaa vanhimmasta tai alkaa uusimmasta, et siin pitää aika skarpina
- 12 (H: nii just) kun selailee niitä, mitä täs ny on viimeks ollu ja mis
- 13 järjestykses nää menee (H: joo) (...)

Haastattelija muotoilee aluksi kysymystään koskemaan seutukuntien kirjausten sisältöä ja sitä minkä tyyppisiä kirjaukset ovat. Tämän jälkeen hän kuitenkin korjaa ja uudelleen muotoilee kysymystään houkuttelemaan esiin puhetta tietojärjestelmästä löytyvän tiedon hyödyllisyydestä. Päivystäjä ei lähde kuvaamaan tiedon sisältöä eikä hyödyllisyyttä, vaan hän kuittaa kysymyksen on-ilmiaisulla. Heti perään hän alkaa kuvata toisten toimijoiden kirjaamistapaa omituiseksi. Tämän jälkeen hän naurahtaa ja alkaa selitellä esittämäänsä muiden työntekijöiden omituisista kirjaamistapaa. Naurahduksellaan sekä rivillä viisi esiintyvillä sanoistoilla päivystäjä osoittaa tällaisen toisten toimijoiden toimintatavan arviointiin liittyvän puheen arkaluonteisuutta (ks. arkaluonteisuuden osoittamisesta puheessa esimerkiksi: Suoninen 1999a). Naurahduksen jälkeen päivystäjä ikään kuin korjaa ja selittää, että kyse on omituisen kirjaamistavan sijaan mahdollisesti vain hänen organisaatioonsa nähden ”erilainen” tapa kirjata. Tämän jälkeen hän edelleen korjaa ja selittää, että kyseessä on kirjaamistekninen eikä kirjausten sisältöön liittyvä asia. Päivystäjä välttää näin muiden sosiaalityöntekijöiden ammatillisen osaamisen arvostelun (ks. Pithouse & Atkinson 1988, 187). Päivystäjä myös korjaa ja arvioi puheessaan aiemmin esittämänsä selonteon moraalista sopivuutta (ks. Nikander 2002, 178).

Haastattelupuheessa esiintyy jännite, jonka erilaiset tiedon asettelu- ja kirjaamistavat voivat saada aikaan. Kun erilaisia kirjaamis- ja asettelutapoja käytetään samassa tietojärjestelmässä, voi käydä niin, että toisenlaiseen kirjaamisjärjestykseen tottunut käyttäjä ei välttämättä heti löydäkään jollakin toisella tavalla järjestettyä tai aseteltua tietoa. Mikäli toimijoiden välillä ei ole yhtenäistä käsitystä kirjaamisjärjestyksestä ja tiedon asettelusta tietojärjestelmään, voi kiireellinen ja tärkeä tieto pahimmassa tapauksessa, erityisesti akuuteissa tilanteissa, jopa ”kadota” tietojärjestelmään.

Haastatteluselontekojen yhtenäiset piirteet

Olen etnometodologiaan pohjautuvassa haastatteluaineiston analyysissä kuvannut ja tulkinut erilaisissa toimintaympäristöissä toimivien sosiaalityöntekijöiden puhetta tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteistä. Kun samaa tietojärjestelmää käytetään sosiaalipäivystyksen organisaatiossa ja virka-aikaisessa sosiaalityössä, näyttäytyvät toisten toiminta ja erilaiset käytännöt välillä jännitteisiltä omasta näkökulmasta katsottuna. Haastattelupuheessa heijastuu toimijoiden välinen etäisyys, jossa toisten toimintatapoja ei vielä tunneta eikä toiminnan perusteitakaan välttämättä ymmärretä. Tällä tavoin ne saavat aikaan selontekoja ja perusteluja omasta toiminnasta ja ihmettelyä ja arvailua toisten toiminnasta. Haastateltavat esimerkiksi perustelevat toimintaansa oman organisaationsa näkökulmasta ja sen reunaehdoilla. Näiksi reunaehdoiksi kuvataan rajallinen aika ajantasaisten kirjaamisten laatimisessa ja erilaiset toimintamahdollisuudet ja -tavat tietojärjestelmän eri osioiden käytössä. Haastateltavat tekevät pronominiin me ja he avulla eroa toisiin toimijoihin. He etäännyttävät niillä itsensä puheesta ja normalisoivat oman organisaationsa toimintaa suhteessa toisiin toimijoihin. Lisäksi he tuovat niiden kautta esiin erilaisia yhteistoiminnassa ilmeneviä jännitteitä: ”he toimivat noin” ja ”me toimitaan näin” (ks. lääkäreiden puheen analyysistä: Atkinson 2004, 19–20). Tällainen puhe kertoo paikalliskulttuureiden rakentamisesta puheessa.

Toisista toimijoista puhuttaessa esiintyy jossakin määrin naurahduksia, joilla pehmitetään toisia toimijoita kohtaan esitettyä kritiikkiä tai syytöksiä sekä lievennetään väärinymmärryksiä ja jännitteitä (ks. esimerkiksi Haakana 2001; Suoninen 1999a). Haastateltavat myös selittelevät erontekoja ja jännitteitä sekä osoittavat ymmärrystään toisten toiminnalle ja toimintamahdollisuuksille. Kyse on myös vuorovaikutukselle tyyppillisestä omien ja toisten toimijoiden kasvojen säilyttämisestä (Goffman 2005, 12–14). Erving Goffmanin (mt., 12–14) mukaan samalla kun pyritään suojaamaan toisten kasvoja, valitaan tapoja, joilla omat kasvot säilytetään, ja vuorostaan pyrittäessä säilyttämään omat kasvot, huomioidaan se, millaisia vaikutuksia tällä toiminnalla voi olla toisille osallistujille. Haastateltavien puheessa heijastuu toisten kollegojen arvostaminen ja ammattiin kuuluva haaste huolehtia esitettyjen kuvausten asianmukaisuudesta (ks. Heritage 1996, 139). Omia kuvauksia korjataan ja niiden

moraalista sopivuutta arvioidaan (ks. Nikander 2002, 178). Nigel Par-
ton ja Patric O'Byrne (2000, 178) tuovat esiin, että sosiaalityön käytän-
töä tarkastelevat konstruktionistiset lähestymistavat tekevät sosiaalityön
toiminnan moraalista luonnetta yhä näkyvämmäksi. Garfinkelin (1967,
35) mukaan arkielämän maailma on ylipäätään luonnollismoraalinen,
jossa moraalinen järjestys muodostuu arkielämän normaaleista ja tutuis-
ta toiminnoista ja niiden noudattamisesta. Mikäli joku poikkeaa näistä
normeista, on se moraalisesti sanktioitavaa ja saa aikaan selontekovelvol-
lisuuden (ks. myös Heritage 1996, 108, 119).

Oman toiminnan perustelut sekä toimijoiden välisiä erontekoja ja
syytöksiä selittelevä, ammatillisesti varovainen ja asianmukainen puhe
voivat lisäksi olla puheen kontekstiin, haastattelutilanteeseen, liittyviä.
Haastattelupuhe saatetaan suunnata sellaisille yleisöille, jotka eivät ole
läsnä haastattelutilanteessa (Baker 2003, 400). Haastatteluun osallistu-
via haastatellaan yleensä johonkin kategoriaan kuuluvina, kuten kunnan
sosiaalityöntekijöinä tai päivystäjinä. Tällöin haastateltavat voivat teh-
dä selontekoja ja perusteluja siitä, että he ovat päteviä sen kategorian
jäseniä, johon haastatteliija on heidät asettanut. (Ks. Baker 2003, 399–
400.) Haastattelupuheeseen voi heijastua myös John Heritagen (1996,
177) havainto siitä, että selontekojen muotoilussa toimijat huomioivat
sen, millaisia näkökulmia tai pakkoja, esimerkiksi jossakin instituutiossa,
niiden tulkintaan tulee mahdollisesti jatkossa liittymään ja mihin niitä
mahdollisesti jatkossa käytetään.

Tietojärjestelmien yhteiskäytön todellisuus

Jännitteitä kuvaava haastattelupuheen analyysini heijastaa kiinnostavasti sitä todellisuutta, jossa tietojärjestelmien yhteiskäyttö tapahtuu. Teknologiaa tarkasteltaessa tuleekin huomioida myös sosiaalinen konteksti, jossa sitä käytetään ja jonne sitä viedään. Esimerkiksi tietojärjestelmät suunnitellaan aina ihmisille, jotka käyttävät niitä monimutkaisissa organisatorisissa ympäristöissä. (Doolin 1998, 305.) On nähtävissä, että tietojärjestelmien ja niiden yhteiskäytön tekninen toimivuus ei ole vielä riittävää tiedonsiirron näkökulmasta. Yhteiskäytössä oleva tietojärjestelmä muodostaa toimijoiden välisen rajapinnan, jolle ei tule mitään tietoa näkyväksi tai saatavilla olevaksi ilman toimijoita. Rajapinnalla tarkoitan yhteiskäytössä olevan tietojärjestelmän muodostamaa tilaa, joka on molemmille osapuolille, päivystäjille ja kuntien sosiaalityöntekijöille, näkyvä ja saatavilla oleva. Tietojärjestelmän muodostamalla rajapinnalla välitetään, vastaanotetaan ja muotoillaan tietoa näiden toimintaympäristöjen kesken. Esimerkiksi Lucy Suchman (1987, 116) on käsitellyt ihmisen ja koneen välisenä rajapintana niitä toimintoja ja vaikutuksia, jotka ovat molemmille osapuolille näkyviä ja saatavissa.

Kuten analyysissäni toin esiin, toimijoiden välinen etäisyys ja yhtenäisten toimintatapojen vähäisyys tai niiden puuttuminen asettavat jännitteitä tietojärjestelmällä tapahtuvaan tiedon vaihtoon. Toisinaan yhteiskäytössä olevasta tietojärjestelmästä löytyvä tieto ei ole riittävää tilanteen kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä, sillä se saattaa olla laadullisesti riittämätöntä tai vanhaa. Haastattelupuheesta voidaan tulkita, että kuntien välinen päivystysyhteistyö asettaa yhä suuremman vaatimuksen ajantasaiseen ja huolelliseen asiakastyön kirjaamiseen, sillä yhteistyön myötä asiakastilanteissa muodostuvaa tietoa saatetaan tarvita oman organisaation lisäksi myös yhteistyöorganisaatiossa. Toimintaympäristöjen erilaiset tiedon asettelu- ja kirjaamistavat sekä tietojärjestelmän käyttötavat asettavat jännitteitä asiakastilanteiden jatkotyöskentelylle yhteistyökunnissa ja päivystyksessä. Toimintaympäristöjen välistä jännitettä ilmenee esimerkiksi ammatillisen toiminnan hoitoon liittyvissä erityisissä kohdissa, kuten kiireellisen huostaanoton kirjaamisessa tietojärjestelmään. Eri ammattialojen välisissä tiedonvaihdon järjestelmissä on kuitenkin havaittu vieläkin suurempia haasteita. Peckover ja kumppanit (2009, 143) havaitsivat lasten hyvinvointipalveluja edustavien eri ammattialojen välisissä

tiedon jaon järjestelmissä haasteeksi erilaiset tavat työskennellä lasten ja perheiden kanssa, mitkä vuorostaan vaativat kokonaan erilaisia kirjaamisen ja tiedon jaon muotoja. Lisäksi he havaitsevat ammattialojen välisiä eroja esimerkiksi lapseen liittyvän huolen arvioinnissa ja siinä, mitä missäkin vaiheessa kirjataan (Peckover ym. 2008, 381–390).

Artikkelissani tekemät havainnot asettuvat kiinnostavaan suhteeseen valtakunnallisen sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittämisen kanssa (ks. Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma 2005; Räsänen & Kärki 2008). Mikäli sosiaalipäivystyksen yhteiskäytössä oleviin tietojärjestelmiin saataisiin luotua kaikkia osapuolia palvelevia yhtenäisiä tietosisältöjä ja asiakirjarakenteita sekä saavutettaisiin yhtenäinen käsitys siitä, mitä missäkin tilanteessa olisi minimissään kirjattava, voisi se vahvistaa entisestään sosiaalityöntekijöiden ammatillisista, yli kuntarajojen tapahtuvaa yhteistyötä ja tiedon vaihtoa. Tällöin myös tietojärjestelmien yhteiskäyttöön liittyvät jännitteet vähenisivät ja ammatillisista käytännöistä tulisi kollektiivisempia (ks. myös terveydenhuollon kontekstista Saario & Hämäläinen 2007, 161). Tiedon jaon ja kirjaamistapojen standardointiin ja luokitteluun tuo kuitenkin haasteensa se, että kirjaamiskäytännöt ovat aina monimutkaisesti työkäytäntöihin ja rutiineihin sidottuja (Garfinkel 1967, 192; ks. myös Kääriäinen 2003). Esimerkiksi päivystyksessä tallennettava ja yhteistyökuntiin lähetettävä tieto perustuu pääasiassa nopeaan asiakkaan kohtaamiseen. Yhteistyökunnissa asiakastilanteet ja niistä tallennettava tieto voivat vuorostaan perustua prosessiltaan hyvinkin pitkäkestoisiin tilanteisiin. Kysynkin, onko mahdollista saavuttaa yhtenäisiä käsityksiä tietojärjestelmien käytöstä ja toiminnoista tilanteessa, jossa samaa tietojärjestelmää käytetään kahdessa eri toimintaympäristössä, joiden tehtävät asettavat hiukan erilaisia vaatimuksia ja mahdollisuuksia tietojärjestelmiin kirjattavalle tiedolle?

Sosiaalipäivystyksen ja kuntien välistä tietojärjestelmäyhteistyötä pohdittaessa tärkeä kysymys on myös, kenen ehdoilla se tehdään. Pitäisikö esimerkiksi yhteistyökunnissa ottaa käyttöön sellaisia tietojärjestelmien toimintoja ja kirjaamiskäytäntöjä, joita sosiaalipäivystyksessä on totuttu käyttämään, jotta tietojärjestelmät palvelisivat parhain mahdollisin tavoin sosiaalipäivystyksen toimintaa? Vai pitäisikö yhteistyökuntien kuitenkin voida säilyttää omat totutut tietojärjestelmiin luodut toiminnot ja kirjaamiskäytännöt, jotta ne palvelisivat kunnissa tehtävää sosiaalityötä parhaiten? Tietojärjestelmien yhdenmukaistaminen vaatii resurs-

seja ja kaikkien osapuolten mukaan ottamista ja sitoutumista suunnittelutyöhön. Lisäksi yhtenäisiksi luodut käytännöt vaativat tarkistusta ja yhteistä keskustelua myös toiminnan käynnistymisen jälkeen. (Ks. esimerkiksi Räsänen ym. 2008.) HavaitSIMME sosiaalipäivystyksestä tehdyssä valtakunnallisessa asiakastietojärjestelmään kirjattavien minimitietojen määrittelytyössä, että sosiaalipäivystys suhteutuu usein osaksi muita sosiaalityön palveluita, mutta kuntien tietojärjestelmiä ei ole luotu sosiaalipäivystyksen tarpeisiin. Sosiaalipäivystystehtävien kirjaamisessa varteenotettavana vaihtoehtona esitimmekin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin luotavat omat, erilliset osiot sosiaalipäivystyksen, usein hyvin nopeiden ja kiireellisten, tehtävien tallentamisessa ja välittämisessä. (Räsänen & Kärki 2008, 154, 163.)

Vaikka tietojärjestelmien sisällöt saataisiin yhtenäisiksi esimerkiksi erilaisten luokitusten ja standardien avulla, liittyy tiedon siirtämiseen kontekstista toiseen aina omat haasteensa. Geoffrey Bowker ja Susan Star Leigh (1999, 290) muistuttavat, että kun tietoa siirretään kontekstista toiseen, tulee esiin kysymys siitä, miten tieto voidaan ymmärtää ja miten siitä voidaan saavuttaa yhteinen ymmärrys, kun sitä katsotaan erilaisista toimintakonteksteista. Kirsi Juhilan (2000, 161) mukaan luokittelu ja ohjeistaminen ovat tapa luoda sosiaalityöhön yhteisiä pelisääntöjä, toiminnan kriteereitä ja työvälineitä. Hän kuitenkin jatkaa, ettei sosiaalityöksi määrittelemämme ihmisten keskinäinen toiminta ole luokitusten ja ohjeiden hallitsemaa tai niiden seuraamista. Sosiaalityön tilanteiden käsikirjoitukset luodaan aina viime kädessä paikan päällä, mutta myös sosiaalityön organisatorinen konteksti vaikuttaa osaltaan siihen, mitä menettelytapoja ja tietoja osapuolten on mahdollista käyttää. (Juhila 2000, 161–162.) Sirpa Saario ja Pertti Hämäläinen (2007, 161) pohtivat, onko ihmisten välisiin kohtaamisiin perustuva asiakastyön sisältö ylipäättään istutettavissa tietojärjestelmien kooditukseen. Hall ja kumppanit (2006, 106) vuorostaan pohtivat, tulevatko sosiaalityöntekijöiden asiakirjoissa käyttämät ja ammatin sisäisesti harjoitetut persoonalliset orientaatiot kiistanalaisiksi silloin kun tietoa kirjataan sähköisesti ja jaetaan yli virastojen. Huomioitavaa on sekin, että yksilöt ymmärtävät tietojärjestelmät ja niiden käytön aina eri tavoin (Doolin 1998, 302).

Johtopäätöksenä tietojärjestelmien yhteiskäyttöä ja sen jännitteitä kuvaavan haastattelupuheen analyysini sekä aikaisempien tutkimusten pohjalta esitän, että tietojärjestelmien yhteiskäytössä ja tiedonvaihdossa

tulee huomioida sekä tekninen, kollektiivinen, paikallinen että persoonallinen ulottuvuus. Tietojärjestelmien tekninen yhteensopivuus sekä tiedon turvallinen ja suojattu käsittely ovat perusta tietojärjestelmien yhteiskäytölle seudullisessa sosiaalipäivystyksessä, jossa hoidetaan akuutteja ja kiireellisiä sosiaalityön tilanteita. Onnistuakseen ja toimiakseen parhaalla mahdollisella tavalla, tietojärjestelmien yhteiskäyttö vaatii teknisen toimivuuden lisäksi kollektiivisia tietojärjestelmän sisältöjä, toimintoja sekä tiedon muotoilu- ja asettelutapoja. Työyhteisöissä rakentuvat ja muotoutuvat paikalliset työntekijöiden ja ammatin sisäisesti harjoitetut persoonalliset tiedon kirjaamis-, muotoilu- ja asettelutavat ovat kuitenkin aina jollain tavoin jännitteisessä suhteessa kollektiivisiin ulottuvuuksiin nähden. Olen entistä vakuuttuneempi, että ammattilaisten välisiä tiedonsiirron järjestelmiä suunniteltaessa on huomioitava, että kyse on hyvin moniulotteisesta sosiaaliseen vaihtoon sekä oman ja toisten toiminnan ja sen perustelujen ymmärtämiseen kuuluvasta kokonaisuudesta. Tarkastelemani sosiaalipäivystyspalvelun tekee erityiseksi se, että kyse on sosiaalihuollon kiireellisten, akuuttien ja usein hyvin nopeasti tapahtuvien tehtävien hoitamisesta, tallentamisesta ja tämän tiedon välittämisestä sekä tilannetta koskevan vastuun siirtämisestä asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle. Työn erityisluonteen huomioiden jään pohtimaan, syntyykö sosiaalipäivystyksessä kuitenkin jotain sellaistaakin tietoa, jonka voi tallettaa ja välittää niin, että se on tunnistettavissa yli teknisten, kollektiivisten, paikallisten ja persoonallisten tekijöiden.

Lähteet

- Antaki, Charles (1994) *Explaining and Arguing: the Social Organization of Accounts*. London: Sage Publications.
- Atkinson, Paul (2004) *Medical Talk and Medical Work*. London: Sage Publications.
- Baker, Carolyn (1997) Membership Categorization and Interview Accounts. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London: Sage Publications, 130–143.
- Baker, Carolyn (2003) Ethnomethodological Analyses of Interviews. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (toim.) *Inside Interviewing. New Lenses, New Concerns*. London: Sage Publications, 395–412.
- Banks, Sarah & Williams, Robin (2005) Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work* 35 (7), 1005–1022.
- Bowker, Geoffrey C. & Star, Susan Leigh (1999) *Sorting Things Out. Classification and Its Consequences*. Cambridge (Mass.): MIT Press.
- Doolin, Bill (1998) Information Technology as Disciplinary Technology: Being Critical in Interpretive Research on Information Systems. *Journal of Information Technology* 13 (4), 301–311.
- Drew, Paul & Heritage, John (toim.) (1992) *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Gilbert, G. Nigel & Mulkay, Michael (1984) *Opening Pandora's Box: A Sociological Analysis of Scientists' Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goffman, Erving (2005) [1967] *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior*. With New Introduction by Joel Best. New Jersey: Transaction Publishers. [Alkuperäisjulkaisu: Goffman, Erving (1967) *Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine Publications]
- Haakana, Markku (2001) Lääkäri, potilas ja nauru. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 135–159.
- Hakulinen, Auli (1997) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Hallintolaki 434/2003.
- Hall, Christopher, Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Heritage, John (1996) [1984] Harold Garfinkel ja etnometodologia. [Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen, Soile Veijola] Helsinki: Gaudeamus.
- Juhila, Kirsi (2000) Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisuuden kanssa? *Janus* 8 (2), 150–163.

- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4), 296–312.
- Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 233–252.
- Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen (2005). Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005: 8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (1999) Sosiaalihuollon tietojenkäsittelyn historiaa. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: WSOY, 86–91.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.
- Lastensuojelulaki 417/2007.
- Maynard, Douglas W. (1989) On the Ethnography and Analysis of Discourse in Institutional Settings. Teoksessa James A. Holstein and Gale Miller (toim.) *Perspectives on Social Problems. A Research Annual*. Greenwich, Connecticut: Jai Press, 127–146.
- Miller, Jody & Glassner, Barry (1997) The 'Inside' and the 'Outside.' Feeling Realities in Interviews. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London: Sage Publications, 99–112.
- Niinimäki, Jaakko (1999) Tietotekniikka alueellisen yhteistyön ja saumattoman hoitoketjun tukena. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: WSOY, 312–333.
- Nikander, Pirjo (2002) Age in Action. Membership Work and Stage of Life Categories in Talk. Helsinki: The Finnish Academy of Science and Letters.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Basingstoke: MacMillan.
- Peckover, Sue, Hall, Christopher & White, Sue (2009) From Policy to Practice: The Implementation and Negotiation of Technologies in Everyday Child Welfare. *Children & Society* 23 (2), 136–148.
- Peckover, Sue, White, Sue & Hall, Christopher (2008) Making and Managing Electronic Children. E-assessment in Child Welfare. *Information, Communication & Society* 11 (3), 375–394.
- Pithouse, Andrew & Atkinson, Paul (1988) Telling the Case: Occupational Narrative in a Social Work Office. Teoksessa Nikolas Coupland (toim.) *Styles of Discourse*. London, New York, Sydney: Groom Helm, 183–199.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1988) Discourse Analysis and the Identification of Interpretative Repertoires. Teoksessa Charles Antaki (toim.) *Analysing Everyday Explanation. A Casebook of Methods*. London: Sage Publications, 168–183.
- Räsänen, Jenni-Mari & Kärki, Jarmo (2008) Sosiaalipäivystyksen asiakastiedot sosiaalihuollon tietojärjestelmässä. Teoksessa Jarmo Kärki, Anna Väinälä, Jenni-Mari Räsänen & Riikka Väyrynen. *Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lasten päivähoidossa, lastenvalvojan tehtävissä, adoptioeuvonnassa ja sosiaalipäivystyksessä*. Raportteja 39/2008. Helsinki: Stakes, 153–177.

- Räsänen, Jenni-Mari, Metteri, Anna & Forsman, Sinikka (2008) Tieto- ja viestintätekniiikka päivystyssosiaalityön seudullisessa kehittämisessä. SeutuSOS-hankkeen loppuraportti. Työsuojelurahasto ja Tampereen yliopisto. Toistaiseksi julkaisematon.
- Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti (2007) Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä. *Janus* 5 (2), 149–164.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968) Accounts. *American Sociological Review* 33 (1), 46–62.
- Silverman, David (1985) *Qualitative Methodology & Sociology. Describing the Social World*. Aldershot: Gower.
- Silverman, David (1993) *Interpreting Qualitative Data Methods*. London: Sage Publications.
- Slembrouck, Stef & Hall, Christopher (2003) Caring but Not Coping. Fashioning a Legitimate Parent Identity. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London and New York: Jessica Kingsley Publishers, 44–61.
- Sosiaalipäivystyksen kehittäminen (2006) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006: 64. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Suchman, Lucy (1987) *Plans and Situated Actions: the Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suoninen, Eero (1997) Selonteot ja oman toiminnan ymmärrettäväksi tekeminen. *Sociologia* 1 (34), 26–38.
- Suoninen, Eero (1999a) Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate, 103–115.
- Suoninen, Eero (1999b) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 17–36.
- Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma (2005). Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005: 1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

II

Räsänen, Jenni-Mari (2012a) Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers. *Qualitative Social Work* 11(1), 6–22.

[The final, definitive version of this paper has been published in *Qualitative Social Work*, Volume 11, Issue 1, pages 6–22, January 2012 by SAGE Publications Ltd, All rights reserved. © The Author (2011). <http://qsw.sagepub.com/>, Doi: 10.1177/1473325011400482].

ARTICLE

Producing Norm Talk of Fact-based Case Recording in Interviews With Emergency Social Workers

Jenni-Mari Räsänen

University of Tampere, Finland

ABSTRACT

This article, based on an ethnomethodological study in a Finnish regional emergency social work service, focuses on emergency social workers' interview accounts regarding case recording. In this context, the IT-based case recording and transferring of information and responsibilities between the actors are emphasized. By means of analysis it is shown how social workers account for and prefer recording information which they call 'factual'. They also account for the distinguishing of facts from other information, without clear explication of what facts actually are. However, there is also negotiation of the norm of 'fact-based' case recording in terms of the things that are not yet certain, but which are important for further understanding and handling of the client's case. The analysis leads to the conclusion that awareness of the constructive and negotiable nature of facts should be taken into account and the apparently obvious nature of 'facts' regarding the production, recording, reading and transferring of a case, particularly in the context of regional emergency social work, should be challenged and studied in yet more detail.

KEY WORDS:

case recording
emergency social work
factual information
interview accounts
IT-based case files

INTRODUCTION

Rhetorical and narrative skills are said to be constitutive of the social workers' expertise when they are presenting and 'telling the case' to their colleagues, superiors or students (Pithouse and Atkinson, 1988: 198). Case recording is one of the institutional requirements in social work and one of the professional resources that social workers use to build and manage their client relationships (Hall et al., 2006: 90). By means of case records, social workers demonstrate accountability to their agencies, clients and profession, for instance (Kagle and Kopels, 2008: 1). In this article, I examine emergency social workers' interview accounts on case recording: how they describe case recording as part of their work and how they explain, justify and make sense of it in the interview situation. In the context of regional emergency social work services, the recording of client information takes the form of IT-based case files, and the retrieval and transferring of information and responsibilities between organizations and practitioners are emphasized. This is why I find it important to explicate in more detail how the social workers themselves talk about case recording in this particular context.

The analysis focuses on such instances in interviews where social workers describe what kind of case records they should produce and what are the criteria of good case recording. I name this kind of talk the 'norm talk' of good case recording, this being the interviewees' descriptions of shared and normal ways of doing case records and of complying with them. I pay attention to and demonstrate how this kind of norm talk is produced and to the ways it is deviated, negotiated and accounted for (Garfinkel, 1967: 1, 35; Heritage, 1984: 103, 116). Above all, the emergency social workers' norm talk emphasizes the importance of recording 'facts' and distinguishing these facts from other information, which are interesting with regard the ethnomethodological view that facts are constructed and accomplished in talk and action (de Montigny, 2007; Garfinkel, 1967; Jayyusi, 1991; Smith, 1978; Zimmerman, 1969; 1974). Zimmerman (1969: 325) points out that in welfare institutions, the case record provides a bureaucratic transformation of the applicant's story into a factual and objective account, but the process of assembling a case record goes through a series of steps. Several studies relating to social and healthcare services show that the accomplishment and production of a 'factual' case are extremely diverse and context-bound processes and usually include various negotiations between the client, the worker and other professionals (see Hall et al., 2006: 15–34, 53–70; Holbrook, 1983; Pithouse and Atkinson, 1988; Taylor, 2008; Taylor and White, 2000).

There are some important issues currently under discussion in social and healthcare research concerning the IT-based case files and their influence on recording and transferring client cases. Certain studies show that, in practice, the

creation of knowledge is deeply embedded in various face-to-face encounters and that tensions emerge when this knowledge needs to be summarized, edited and encoded to suit information systems and other forms of electronic writing (see Hall et al., 2006: 105–6; Hardstone et al., 2004: 146–9; Leung, 2009: 705; Parton, 2008; Webb, 2006: 142; White et al., 2009; White, 2002: 431). Parton (2008: 254) notices that currently the key focus in social work activity seems increasingly to be on the gathering, sharing and monitoring of information. He (2008: 261–5) notes that the use of narratives in social work is not disappearing, but that they are increasingly framed by the logic of databases and that these electronic forms influence the nature of what is recorded: knowledge becomes information,¹ so that it is easier to store, transfer and modify, while less space is left for narratives and discourses for the case at hand (see also Franko Aas, 2004; Lash, 2002). In recent studies it has been noticed that, despite IT-based, occasionally prescriptive forms of case recording, social workers still vary in the ways they practice, record or understand cases (Shaw et al., 2009: 623). There is also evidence that the relational work still remains at the core of professional identities (Peckover et al., 2008: 379; Pithouse et al., 2009: 607–10). At the end of the article, I will reflect on my findings in relation to these recent debates concerning the context of IT-based case recording.

THE CONTEXT OF CASE RECORDING

In recent years, the development of emergency social work as well as regional cooperation in the provision of social services has been topical in Finland.² The context of my study is a regional emergency social work service started a few years ago as a collaborative project between ten municipalities and a fairly large city in Finland. In practice, this means that outside office hours, the emergency social work agency, located in the city, is mandated to deal with severe and critical cases (such as those concerned with child protection) that normally fall under the mandate of the social services of each municipality. The agency in question has long been a part of the city services, but due to the regional cooperation the service was extended to cover ten adjacent municipalities. The agency may be notified, for example, of a child in need of help and support. In this instance two emergency social workers working as a team on duty, will generally visit the child's home to look into the matter and later record the case in the IT-based case files. The next working day the information related to the case is transferred to the client's home municipality, which takes over responsibility and continues to work on the case during office hours.

Since the emergency social work agency and the municipal social services work different hours and are located at a distance from each other, the IT-based case recording, transfer and retrieval of information between the actors assume an important role. At the beginning of the regional cooperation various practices

of information transfer and recording were planned and implemented between the partner municipalities and the agency. Six of the partner municipalities and the agency adopted the joint use of IT-based client information systems, which enable the emergency information to be recorded directly to the case files of the relevant partner municipality. Moreover, as needed and as allowed by legislation, the emergency social workers may review information previously recorded on a client, such as the existence of plans, decisions or information on the person's social network, directly through the IT-based client information system of the client's home municipality (see also Räsänen, 2010). The regional cooperation also includes four municipalities with which the joint use of IT-based client information systems is not possible, but even in this case the emergency social workers record client information in electronic format. Furthermore, there are other ways to transfer and retrieve information between the actors, such as forms on paper, telephone, fax and email, but in this article I concentrate on recording as it concerns the IT-based case files.

RESEARCH DATA

My empirical study is based on interviews with seven emergency social workers.³ The interviews are semi-structured thematic interviews that deal not only with case recording, but also with other themes related to information and communication technology (ICT) in regional emergency social work. The other themes are as follows: the use of different ICT tools (such as computer, phone and fax) and systems (such as the client information system and email), the advantages and disadvantages of ICT, the training and ability to use ICT and the role of tacit and experiential knowledge in the regional emergency social work. Although the themes and the questions related to them are predetermined, the questions are mainly open-ended and I, as the researcher and interviewer, also use other questions to clarify points that I feel should be gone into more deeply.

The interviews form a part of a set of ethnographic data (observations, video recordings and photographs) gathered on the planning and activity of the regional emergency social work during the years 2006 and 2007.⁴ The data as a whole constitutes the background to understanding the institutional context of the matter (Maynard, 1989). This study was conducted in full accordance with the existing research ethical principles in Finland (see National Advisory Board on Research Ethics, 2002: 19). I received the official consent of the organization and the consent of each research subject for gathering and using the data in my research. During the research process, several joint discussions and negotiations were also arranged with the informants about the progress of the study and the data gathering. The anonymity of the research subjects was guaranteed by removing all names and other identification data from the research data.

ANALYSING INTERVIEW ACCOUNTS

Ethnomethodologists are concerned with examining the indexical expressions and actions as ongoing contingent accomplishments (Garfinkel, 1967: 11) in any given site in the social world (Baker, 2003: 396). When analysing the interview data, I apply ideas and concepts based on ethnomethodology. This means that, I treat the interview answers as accounts and consider information to be produced in the interaction between the interview participants (Baker, 2003: 396, 399). I regard accounting in a quite broad sense as a process through which the interview participants describe, explain, justify, or otherwise make sense of the various events and courses of actions they talk about (Baker, 2003: 399; Banks, 2004: 150; Buttny, 1993: 1). Thus, accounting is more than responding or reporting, it is a way of arranging and producing variable versions of how things are or could be (Baker, 2003: 399; Gilbert and Mulkay, 1984: 10–13; Smith, 1978). I chose to pay attention to accounting, since accountability is an inherent part of the social work profession and because social workers often have to explain and justify their professional action and identity in different directions (to clients, employers or colleagues, or in relation to legislation) (Banks, 2004: 150; Hall et al., 2006: 16–7; Juhila, 2009). It has been noticed that accounting is also common within interviews (Baker, 2003: 399). Given that my purpose is to increase the cultural understanding of how the social workers themselves talk and produce the case recording as part of their work, an interview is an excellent tool, for in the actual case files the descriptions, explanations and justifications for what is recorded and how are not present. Baker (2003: 401) also notes that the interviews are not ‘time-out’ from the social worlds, but rather they are reflexive descriptions of the worlds the participants are talking about (see also Silverman, 1993: 108). So, when the professionals are accounting for something, they are at the same time making visible their institutional task and the problems in achieving it (Juhila et al., 2010: 75).

The analysis in this article focuses on the sections of the interviews where the social workers are asked to talk about case recording and IT-based case files as part of their work. In my empirical analysis, I seek to find answers to the following questions: 1) How do the emergency social workers describe the case recording in their interview accounts? 2) How do they explain, justify and make sense of case recording? In the first phase of analysis, I was interested in finding out how social workers describe and talk about case recording as part of their everyday work. I identified an easily observable feature of the interview talk concerning the recording of facts and the distinguishing of facts from other information, such as assessments, reflections and hunches about the case. I began to regard this talk as norm talk of good case recording, which I consider to be the interviewees’ descriptions and justifications of normal and shared ways of doing case records, which cannot be deviated from without

moral sanctions and without a situation of accountability (Garfinkel, 1967: 1, 35; Heritage, 1984: 103, 116). I proceeded to explicate in detail the methods that were used in the production and negotiation of such norm talk (see Francis and Hester, 2004: 25–26). In this article I pay attention to and demonstrate the results of this second phase of analysis.

ACCOUNTING FOR AND NEGOTIATING FACT-BASED CASE RECORDING

For a more detailed analysis, I have separated the four most illustrative extracts from the interviews. The first extract represents accounting for accurate and fact-based case recording. The following two extracts represent accounting for the distinguishing of facts from other information in the case records. The final extract represents a momentary negotiation on recording facts, after which the talk moves on to accounting for accurate case recording.

Accounting for Accurate and Fact-based Case Recording

In the first extract,⁵ I demonstrate how an emergency social worker produces norm talk of accurate and fact-based case recording and how she justifies her talk through her institutional tasks.

Extract 1

- 1 I: In general what is it like the case recording in the client information system
 2 mean, do you have to be really accurate or does it sort of depend on the case (1.5)
 3 like
 4 E: Well it is, it is fairly accurate, though of course it depends on [the case
 5 I: [Mm
 6 E: (2.5) mm, but that (2) for us it is sort of more accurate (I: mm) since we don't
 7 know the clients (I: mm) and we've got to get the information to their own social
 8 worker (I: mm) so that's why we do a pretty accurate recording. [Another
 9 I: [Yes
 10 E: reason why we record things in detail is, that since those documents may end up
 11 in court at some point so it's really very important, because there again they'll be
 12 strangers reading them, so you have to have detailed records of matters and also
 13 accurate in the sense that what's recorded are facts, not any (2) stuff that we feel
 14 might be so, so er you see what I mean er (2) so comments like the client
 15 appeared intoxicated well they a::ren't all that (I: mm) all that (2.5) I mean, you
 16 should record in what way appeared intoxicated, whether they were, did they not
 17 know the time or was their speech slurred or like er so in that, that way accurate as
 18 well. (I: mm, mm). So you just put in exactly what happened.
 19 I: I see. (5) ((Interviewer continues with the next question))

The interviewer first asks an open question concerning the general nature of case recording in the client information system, after which, however, she specifies her question as follows: 'do you have to be really accurate or does it

sort of depend on the case (. . .)?'. The question activates institutional and normative talk on what recording cases in the client information systems is like in the interviewee's organization. The question is also loaded, as it partly evokes talk about accurate case recording. In her response, the interviewee explains the need for accurate case recording by the special nature of her institutional tasks. She places some distance between herself and the activity and speaks on behalf of her organization: 'for us' (for 'we' – talk as a characteristic of institutional interaction, see Drew and Heritage, 1992: 30; Maynard, 1989: 140). She explains how the emergency social workers are not previously familiar with the clients and how the information gathered on emergency duty has to be got to the client's own social worker. She continues to explain that the documents recorded in the emergency agency can end up having another audience (court) that is unfamiliar with the case. She also stresses that facts should be recorded and they have to be distinguished from the workers' feelings. Thus, she produces her institutional tasks and different 'audiences' of the case records as justifications for accurate, detailed and fact-based recording.

The worker also gives an example of a recording (on lines 14–15) which deviates from the normal way of doing fact-based case records: 'so comments like the client appeared intoxicated well they a:ren't (. . .) all that (2.5) (. . .)'. The worker evaluates the appropriateness of the records of this type and analyses case recording according to how it should be: 'I mean you should say in what way appeared intoxicated'. Thus, she is accounting for the appropriate way of doing case records, which cannot be deviated from without moral sanctions (Heritage, 1984: 103). The worker does not really define or analyse what generally constitutes a factual case record, whereas she does give an example of formulations that go against fact-based case recording. She also categorizes facts as something different from what she describes as 'what we feel might be so' and gives them a different value (see also Atkinson, 2004: 18).

Distinguishing Facts from Other Information

In the following two extracts, I demonstrate how emergency social workers are producing norm talk for distinguishing facts from other information within the case records. In the first extract to follow, a worker talks about not mixing facts with reflection. She also describes and explains how facts should and should not be formulated.

Extract 2

1 I: (. . .) So the recording, is it based more on facts then?

2 E: Yes, because you can't actually put in anything but facts, except assessments [then,

3 I: [Yes

4 E: that has to be clearly, it must be seen, that I as a social worker (I: mm) assess
5 or a question like this occurred to me or something made me consider or
something, but

- 6 yes, facts and what you might call reflection mustn't get mixed together.
 7 I: Oh yes, quite, that's true, yes (5) oh yes (1.5).
 8 E: But, perhaps as a small example [only
 9 I: [Mm?
 10 E: I could say that we get, we work a lot on the phone (I: yes)
 11 here, like someone phones us and I think this person sounds as if they were drunk, (I:
 12 mm)
 13 then I can't put in, that the person phoned and was drunk [but,
 14 I: [Yes
 15 E: I have to put in, that on the phone it sounded in [my opinion
 16 I: [Your
 17 E: that they were drunk ((gives a small laugh))
 18 I: Oh yes, exactly.
 19 E: meaning I have no other facts on the matter.
 20 I: Mm, but you mean that it's possible to record your own [views?
 21 E: [Well sort of, but then,
 22 I: [To present them?
 23 E: [it's got to be visible that it's what I (I: Yes) think and not factual information
 24 (I: Yes). Or what you could also do for example is to write that the caller's speech
 25 was slurred, [and
 26 I: [Mm
 27 E: leave it at that, like why it might have been so (. . .)

The interviewer's question invites the interviewee to talk about fact-based case recording. In her question, the interviewer takes facts as given and does not explicate in any detail what should be regarded as a fact. The question also allows the conclusion that the interviewee's 'world' is not unfamiliar to the interviewer (see Baker, 2003: 397). The interviewee replies that in case records one can only record facts, except for worker's assessments which have to be distinguished from facts. The worker explains that if such assessments and considerations are recorded, it must be clearly shown that they are the worker's personal reflections, not facts. On line seven, the interviewer accepts the response.

Beginning on line eight and on lines 23–27 the interviewee describes two examples of recording that comply with the norm talk of not mixing facts with reflections. In her examples, the worker describes the recording based on a phone conversation with a person who sounds as if they were drunk. To begin with, she notes that on the basis of a phone conversation she cannot record as a fact that the caller was drunk. Moreover, she explains that if such a formulation was used, the person who made the assessment would not be visible in the text. At these points on lines 16 and 18, the interviewer strengthens the worker's response. The interviewee goes on to explain that to categorize someone as drunken within the case record more facts on the matter are required. In her response (on line 23), to the interviewer's clarifying question about recording one's own views, the worker sets factual information in a

different position in relation to her reflections, and says that the latter are to be distinguished from facts. On lines 24–27, the interviewee describes another way of formulating the matter: ‘the caller’s speech was slurred and leave it at that’ without explicating why it might have been so. The topic of the talk, categorizing someone as drunken, and a little laughter on line 17, both reflect the delicacy of the matter (see Suoninen, 1999). Throughout her response, the worker uses several formulations such as ‘can’t actually put in’, ‘mustn’t get mixed’, ‘I have to put in’, ‘It’s got to be’, which all represent and make visible the normative character of the talk on case recording.

In the following extract an interviewee describes the importance of recording facts and feelings alike concerning a client case. However, she also produces the norm talk of distinguishing feelings from facts, things that are ‘definitely so’.

Extract 3

- 1 I: Well, mm, what about case recording, er, what do you think the case recording of
2 client work should be like? (3)
- 3 E: Er, mm, it should of course be, this is what I think, that it should be fairly, because it
4 can never be completely objective, [but
- 5 I: [Mm
- 6 E: so anyway fairly, like fairly matter-of-fact is what I think and, (I: mm)
- 7 somehow, that it would clearly show, for example, everything that’s been agreed
8 about, [what are the
- 9 I: [Mm
- 10 E: facts and what are the concerns and what the situation is, so what I might call a fairly
11 factual part, and then somehow, you know how people always talk about, how in
social
- 12 work there is this tacit knowledge and your personal (I: mm) your personal hunches
13 and (I: mm) the sort of feelings you get, when you work with the clients, then how to
14 record all that is enormously difficult, but that (2) that even so, somehow (2) that in
15 addition to the factual information you could somehow present clearly like analytically
16 some sort of basic feeling that you got in the situation, I don’t mean you’d put in every
17 hunch but somehow, that you get, you may not be able to record, but, but you know
18 (1.5) anyway some of your feelings as [well,
- 19 I: [Mm
- 20 E: but they should be clearly distinguished, I mean that these are my assessments,
- 21 I: [mm
- 22 E: [that this is not fact, something that’s, like, definitely so [but
- 23 I: [Mm
- 24 E: that this is my assessment of this situation (I: mm)

With her question, the interviewer calls forth the interviewee’s opinion on what case recording should be like. The question is different from those in the two previous extracts, in which the interviewer’s formulations were clearly more

restricting and evoked more institutional talk. In her response, the worker begins to analyse the situation from her own viewpoint: ‘this is what I think (. . .)’. She first analyses the situation with a negative expression of how recording can never be completely objective, but nevertheless continues that it must be matter-of-fact. She describes the records as including ‘a fairly factual part’ which consists of things that have been agreed about, facts and concerns related to the particular situation. Starting on line 11, however, the worker begins to talk of a different type of information, which is ‘always talked about’ in social work. She calls this tacit knowledge it being based on ‘personal hunches’ and feelings that come up when working with clients. The worker describes that recording knowledge of this kind is enormously difficult. Nevertheless, she stresses the importance of including ‘some sort of basic feeling’ about the situation within the case records in addition to facts.

On line 20, the worker’s talk reflects the norm talk of case recording to the effect that the feelings and hunches she just mentioned should be clearly distinguished from facts. The worker also explains and corrects herself by saying: ‘I don’t mean you’d put in every hunch (. . .)’. This correction is a possible reference to an assessment of the moral appropriateness of her previous account (see Nikander, 2002: 178). However, she continues to say that it would be good to convey ‘some of your feelings as well’, which again reflects the difficulty of assessing what are the appropriate feelings to be recorded concerning a client situation. In her talk, the worker makes the difference between personal feelings and facts by saying that facts are something which are ‘definitely so’, which leads to the conclusion that personal feelings are something else.

Momentary Negotiation of Fact-based Case Recording

The final example illustrates how the norm of fact-based case recording is preferable, but as it can be subjected to negotiation it cannot be subscribed to as the only way of recording.

Extract 4

- 1 I: Well now, about the case recording, what do you think the case recording of client
 2 work should be like? (5)
 3 E: Now that’s something that has been talked about so much. Well, first of all, it should,
 4 I mean, I think it should be, well, clear in words and er based on facts, that is factual
 5 information. Though I don’t mean that you couldn’t sometimes put that you felt that the
 6 mother was tired or something like that, because not ((laughs a little)). I also feel it’s
 7 silly to say, that the mother was tired. Well, maybe you can say it directly like that,
 8 (I: mm) but I mean it should be fairly accurate, fairly accurate and then I think the main
 9 thing is if you make agreements, that the agreements, what’s been agreed, that all that

10 is put down clearly, so that, when the next person reads it, at the emergency
11 agency for example, when the next one on duty reads it or when it's transferred (...)

Also in this extract, the interviewer elicits the interviewee's opinion on what case recording should be like. After the question, the worker mentions that case recording has been talked about a lot, which suggests that the theme is topical. The worker then replies to the question by describing what she thinks case recording should be like. She describes how records should be clear in expression and based on facts, which reflects the normative character of talk about case recording. Immediately afterwards she corrects herself by saying: 'though I don't mean that you couldn't sometimes put that you felt that the mother was tired or something like that (...). I also feel it is silly to say that the mother was tired. Well, maybe you can say it directly like that'. So in a way, in her talk, the interviewee momentarily negotiates the normative character of fact-based case recording that she just presented. Her talk reflects that the principle of only including facts in case records cannot be applied consistently, for sometimes it is possible to record something that is not quite a fact, such as a feeling about the case. Thus, she prefers to record cases in a way that brings in the author and his or her feelings about the case. Nevertheless, she continues that it is possible to record without reference to the author.

After her momentary negotiation of how to record cases, however, the worker begins to describe and emphasize how the recording should be accurate and clearly state all that has been agreed on. She justifies this with the special nature of emergency social work: the need to pass on information on what has been agreed to the next person concerned with the case. However, the worker does not account for the need to distinguish facts from other information, as was the case in the two previous extracts.

CONCLUSIONS

In this article I have demonstrated how the talk of fact-based case recording is produced in interviews with emergency social workers as 'norm talk of good case recording'. Interviewees account for the shared and normal ways of doing case records and of complying with them (see Garfinkel, 1967: 1, 35; Heritage, 1984: 103, 116). The interview participants are tied to talk of this kind. They mainly describe how to formulate and 'show' facts in a way that does not involve reference to the author or the author is effaced from view (see Taylor, 2008: 31). However, the nature of facts is hardly explicated. As a result, the facts are taken for granted. Interviewees' talk reflects criteria according to which the feelings, reflections and assessments generated in client situations should not be recorded at all, or, if they are recorded, they must be distinguished from facts. Consequently, facts are separated and placed in a different position in relation to the workers' assessments and reflections about the case. Similarly Atkinson (2004: 18) observes in the context of

medical practice, that physicians separate facts from opinions and actions and do not weigh them equally.

If the interview accounts are studied as expressions of culturally available accounts (Gilbert and Mulkey, 1984), it could be useful to consider whether the norm talk of fact-based case recording can be seen as evidence of a professional account (Hall et al., 2006: 16–7, 20); this is how the emergency social workers are expected to record cases and justify their actions as professionals. As Pithouse and Atkinson (1988: 185) notice: “‘good’ work is observed when the worker provides a ‘good account’”. In their interview talk, emergency social workers explain and justify the fact-based case recording and how they distinguish facts from other information through the particular nature of their work. They point out that they do not know their clients from before and that recorded information is usually transferred to other contexts, audiences and responsibilities. These obviously have an effect on the ways case records are formulated (for the effect of ‘audiences’ on case records, see Askeland and Payne, 1999; Garfinkel, 1967: 200–1; Hall et al., 2006: 89–106; Hardstone et al., 2004: 145–6, 149; Taylor, 2008: 37). The norm talk also reflects the context in which the talk was generated: as an institutional interaction, an interview can call forth a certain type of reporting by which the interviewee wants to justify his or her professional and personal identity to the interviewer (Baker, 2003: 399; Hall et al., 2006: 16–7, 38; Juhila, 1995: 47). In addition, there are various laws and guidelines that regulate case recording in social work, which are, at least to some extent, reflected in the norm talk (see also Hall et al., 2006: 92).

The ‘facts’, mentioned by the interview participants, can be regarded as a kind of ‘information’ that is easy to transfer and store electronically (Parton, 2008: 262). Thus the emergency social workers’ reflections, assessments and feelings can be regarded as ‘knowledge’ that is more difficult to put into words and record; things that are not yet certain but presumably important for the further understanding and handling of the case. However, my interpretations support the observations, that despite the (electronic) forms of writing, practitioners make their own decisions about how they record and present cases (see Gubrium et al., 1989: 197; Peckover et al., 2008; Pithouse et al., 2009: 607–10; Shaw et al., 2009: 623; White, 2002: 431; White et al., 2009). As I illustrated, the norm talk of fact-based case recording may be subjected to negotiation, particularly when the emergency social workers consider recording their reflections, feelings and assessments regarding a case. I identified these as breaches of the normal way, which furthermore make the norm talk of fact-based case recording even more visible and reflect the moral assessments of non-compliant case recording.

Altogether, what constitutes a factual case is a complex issue, because different conflicting realities and the meanings and experiences brought by people to the social work encounters create challenges to knowing the ‘truth’

in each situation (Trevithick, 2005: 24). The norm talk of fact-based case recording and distinguishing of facts from other information is interesting regarding the ethnomethodological idea of fact as something produced and accomplished in talk and action and not as a spatial, distinguished entity (Garfinkel, 1967; Jayyusi, 1991; Zimmerman, 1969; 1974). As Smith (1978: 35) illustrates, the actual events are not facts, but 'it is the use of proper procedure for categorizing events which transforms them into facts'. When applying ethnomethodological thinking in the practices of social work, it requires leaving behind the idea of a 'fact world' and allows the redirection of attention to the actual practices where the forms of knowledge are produced (de Montigny, 2007: 113).

My purpose in this article is not to dictate how social workers should produce case records. Rather, my purpose is to show how fact-based case recording is produced as something preferred and taken for granted in the interview talk. Given that the case records are treated as 'plain fact' or true, my purpose is to increase an awareness of the selective and negotiable nature of accomplishing and recording 'factual' cases (see also Holbrook, 1983; Taylor, 2008; Taylor and White, 2000; Zimmerman, 1969: 338–45; 1974). The interview talk reveals and reflects the multifaceted and ambiguous nature of emergency social work which creates tensions and challenges for constructing a factual case within case records. Particularly in the context of regional emergency social work services, there arises the question of how the actors can make sense of and reach a shared understanding about a case being 'factual', when the recording of and reading about the case shifts between different contexts (see also Bowker and Star, 1999: 290–3). Consequently, on the basis of my study, I suggest that in future we should challenge and study in yet more detail the apparently obvious nature of 'facts' regarding the production, recording, reading and transferring of a case.

Notes

1. 'Knowledge' is considered as qualitatively different from 'information' in that it is something mental, personal, something linked with thoughts and requiring some level of commitment and understanding, while 'information' is more collective, more easily transferred and verbalized (Brown and Duguid, 2000: 119–120; Rasmussen, 1996: 191).
2. According to the Finnish Government's decision in principle, comprehensive emergency social services should have covered the whole country by 2007. In addition, certain Acts obligate social service authorities to estimate the need for social services without delay.
3. The interviewees were chosen from the total of approximately ten emergency social workers that work at the agency on a regular basis, according to who was willing and able to participate.
4. The data was partly gathered for and analysed in the research project 'Use and Place of ICT in the Context of Regional Emergency Social Work', funded by the Finnish

Work Environment Fund and conducted at the Department of Social Work Research of the University of Tampere in 2006–2007 (Räsänen et al., 2008).

5. The extracts have been translated from Finnish. All speech and sounds essential to the research task have been transcribed from the tapes. Transcription symbols (condensed and developed from, for example, Heritage, 1984): I = Interviewer; E = Emergency Social Worker; [= overlapping starts; (I: yes/mm/...) = interviewer's response particles encouraging interviewee to continue to talk; (()) = transcriber's comment concerning a word or a sentence ahead; (. . .) = omitted word(s); (1) = pause longer than 1 second with number indicating the length in seconds; emphasis; :: = the elongation of an individual sound.

Acknowledgements

I would like to thank the members of the research project 'The Use and Place of ICT in the Context of Regional Emergency Social Work' funded by the Finnish Work Environment Fund, conducted at the Department of Social Work Research of the University of Tampere in 2006–2008, for the support and opportunity to gather and use data also in my doctoral thesis. I am also grateful to my colleagues and instructors at the Finnish Graduate School of Social Sciences and at the Department of Social Work Research, as well as to those people who helped with the use of English. Special thanks are also due to the people and the organizations that participated in this study. Last but not least, I acknowledge my supervisors, professors Kirsi Juhila and Tarja Pösö, for very helpful and encouraging comments and discussions.

References

- Askeland, GA and Payne, M (1999) 'Authors and audiences: Towards a sociology of case recording', *European Journal of Social Work* 2(1): 55–65.
- Atkinson, P (2004) 'The discursive construction of competence and responsibility in medical collegial talk', *Communication & Medicine* 1(1): 13–23.
- Baker, CD (2003) 'Ethnomethodological analyses of interviews', in Holstein JA and Gubrium JF (eds) *Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 395–412.
- Banks, S (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bowker, GC and Star, SL (1999) *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Brown, JS and Duguid, P (2000) *The Social Life of Information*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Buttny, R (1993) *Social Accountability in Communication*. London: SAGE.
- De Montigny, G (2007) 'Ethnomethodology for social work', *Qualitative Social Work* 6(1): 95–120.
- Drew, P and Heritage, J (1992) 'Analyzing talk at work: An introduction', in Drew P and Heritage J (eds) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.

- Francis, D and Hester, S (2004) *An Invitation to Ethnomethodology: Language, Society and Interaction*. London: SAGE.
- Franko Aas, K (2004) 'From narrative to database: Technological change and penal culture', *Punishment & Society* 6(4): 379–393.
- Garfinkel, H (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gilbert, NG and Mulkey, M (1984) *Opening Pandora's Box: A Sociological Analysis of Scientists' Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gubrium, JF, Buckholt, DR and Lynott, RJ (1989) 'The descriptive tyranny of forms', in Holstein JA and Miller G (eds) *Perspectives on Social Problems: A Research Annual*, Vol. 1. Greenwich, CT: Jai Press, 195–214.
- Hall, C, Slembrouck, S and Sarangi, S (2006) *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Hardstone G, Hartswood M, Procter R, Slack R, Voss A and Rees G (2004) *Supporting Informality: Team Working and Integrated Care Records*. Paper presented at Computer Supported Cooperative Work Conference, Chicago, November.
- Heritage, J (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Holbrook, T (1983) 'Notes on policy and practice: Case records: Fact or fiction?' *Social Service Review* 57(4): 645–658.
- Jayyusi, L (1991) 'Values and moral judgment: Communicative praxis as a moral order', in Button G (ed.) *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press, 227–251.
- Juhila, K (1995) 'Factual accounting in the discourse on homelessness', *Scandinavian Journal of Social Welfare* 4(1): 44–54.
- Juhila, K (2009) 'Sosiaalityön selontekovelvollisuus [Accountability in social work]', *Janus* 17(4): 296–312.
- Juhila, K, Hall, C and Raitakari, S (2010) 'Accounting for the clients' troublesome behaviour in a supported housing unit: Blame, excuses and responsibility in professionals' talk', *Journal of Social Work* 10(1): 59–79.
- Kagle, JD and Kopels, S (2008) *Social Work Record*, 3rd edn. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Lash, S (2002) *Critique of Information*. London: SAGE.
- Leung, ZSC (2009) 'Knowledge management in social work: Types and processes of knowledge sharing in social service organizations', *British Journal of Social Work* 39(4): 693–709.
- Maynard, DW (1989) 'On the ethnography and analysis of discourse in institutional settings', in Holstein JA and Miller G (eds) *Perspectives on Social Problems: A Research Annual*, Vol. 1. Greenwich, CT: Jai Press, 127–146.
- National Advisory Board on Research Ethics (2002) *Good Scientific Practice and Procedures for Handling Misconduct and Fraud in Science*. Helsinki. Available at: <http://www.tenk.fi/ENG/Publicationsguidelines/htkeng.pdf> (consulted October 2009).
- Nikander, P (2002) *Age in Action: Membership Work and Stage of Life Categories in Talk*. Helsinki: The Finnish Academy of Science and Letters.
- Parton, N (2008) 'Changes in the form of knowledge in social work: From the 'Social' to the 'Informational'?' *British Journal of Social Work* 38(2): 253–269.

- Peckover, S, White, S and Hall, C (2008) 'Making and managing electronic children: E-assessment in child welfare', *Information, Communication & Society* 11(3): 375–394.
- Pithouse, A, Hall, C, Peckover, S and White, S (2009) 'A tale of two CAFs: The impact of the electronic common assessment framework', *British Journal of Social Work* 39(4): 599–612.
- Pithouse, A and Atkinson, P (1988) 'Telling the case: Occupational narrative in a social work office', in Coupland N (ed.) *Styles of Discourse*. London: Groom Helm, 183–199.
- Rasmussen, T (1996) *Communication Technologies and the Mediation of Social Life: Elements of a Social Theory of the New Media*. Oslo: University of Oslo.
- Räsänen J-M, Metteri A and Forsman S (2008) *Tieto- ja viestintäteknikka päivystyssosiaalityön seudullisessa kehittämisessä. SeutuSOS-tutkimushankkeen loppuraportti. [Information and Communication Technology in the Development of Regional Emergency Social Work. Final Report of the SeutuSOS -project]*. Helsinki: Work Environment Fund.
- Räsänen J-M (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä [Tensions of the joint use of information systems in the regional emergency social work]. In: Pohjola A, Kääriäinen A and Kuusisto-Niemi S (eds.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia. [Social Work, Knowledge and Technology]*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291–318.
- Shaw, I, Bell, M, Sinclair, I, Sloper, P, Mitchell, W, Dyson, P, Clayden, J and Rafferty, J (2009) 'An exemplary scheme? An evaluation of the integrated children's system', *British Journal of Social Work* 39(4): 613–626.
- Silverman, D (1993) *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE.
- Smith, DE (1978) 'K is mentally ill': The anatomy of a factual account', *Sociology* 12(1): 23–53.
- Suoninen, E (1999) 'Doing 'delicacy' in institutions of helping: A case of probation office interaction', in Jokinen A, Juhila K and Pösö T (eds) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate, 103–115.
- Taylor, C (2008) 'Trafficking in facts: Writing practices in social work', *Qualitative Social Work* 7(1): 25–42.
- Taylor, C and White, S (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- Trevithick, P (2005) *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- Webb, SA (2006) *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- White, S (2002) 'Accomplishing 'the case' in paediatrics and child health: Medicine and morality in inter-professional talk', *Sociology of Health & Illness* 24(4): 409–435.
- White, S, Hall, C and Peckover, S (2009) 'The descriptive tyranny of the common assessment framework: Technologies of categorization and professional practice in child welfare', *British Journal of Social Work* 39(7): 1197–1217.

Zimmerman, DH (1969) 'Record-keeping and the intake process in a public welfare agency', in Wheeler S (ed.) *On Record: Files and Dossiers in American Life*. New York: Russell SAGE Foundation, 319–354.

Zimmerman, DH (1974) 'Fact as a practical accomplishment', in Turner R (ed.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin Books, 128–143.

Jenni-Mari Räsänen, M.Soc.Sc., is a PhD student in social work at the University of Tampere, Finland. Her research interests include institutional talk, interaction and the use of information and communication technologies (ICTs) in social work settings. Address: School of Social Sciences and Humanities, 33014 University of Tampere, Finland. [email: jenni-mari.rasanen@uta.fi]

III

Räsänen, Jenni-Mari (2012b) Accounting for IT-Based Use of Information in Emergency Social Work Encounters. *Nordic Social Work Research* 2(1), 21–37.

[The final, definite version of this article has been published in *Nordic Social Work Research*, Volume 2, Issue 1, pages 21–37. Version of record first published: 05 Apr 2012 by Taylor & Francis: <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2012.667249>].

[This is an Author's accepted manuscript of an article Räsänen, Jenni-Mari (2012) Accounting for IT-based use of information in emergency social work encounters, published in *Nordic Social Work Research*, Volume 2, Issue 1, pages 21–37.

Version of record first published: 05 Apr 2012, copyright Taylor & Francis, available online at: <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2012.667249>].

Accounting for IT –Based Use of Information in Emergency Social

Work Encounters

Abstract

This article studies how the use of information, meaning checking, recording and transferring of information, particularly related to the use of information technologies (IT), are talked and accounted for in office-based encounters between emergency social workers and their clients. The core research data consist of eight video recorded and observed encounters. In addition, larger ethnographic material collected in the emergency services provides contextualising background knowledge for the study. In the context of emergency social work services, the different practices of transferring, recording and retrieving of information across agencies are emphasised, since the emergency social work agency and the regular social services work at different hours and at a distance from each other. The analysis shows how in the emergency duty, the workers explain and open up their actions and institutional practices related to the use of information in different ways and how they justify and excuse the problems related to them. The analysis allows us to perceive how the emergency social workers handle and use information provisionally, in a way that it does not actually belong to them, but to some instances. It is concluded that in the emergency services, the accounting for one's actions may even be emphasised, because the clients are unknown to workers, and the assessments and decisions about the cases have to be made fast and in-situ using various kinds of information technologies

with different partners in co-operation.

Introduction

The emergency social work services under study are comprised of acute and urgent social services that operate after office hours and that normally fall under the authorisation of regular social services. In the services in question, the IT (information technology) -based recording as well as the transferring of and retrieval of information across agencies assume an important role, since the emergency social work agency and the regular social services mainly work at different hours and at a distance from each other. In this article, my principal aim is to examine how, on what occasions and why the checking, recording and transferring of information, particularly related to the use of information technologies, are talked and accounted for in the office-based encounters between emergency social workers and their clients. The use of information in this article can be understood in the same way as Winthereik and Vikkelsø (2005, 59) observe, in the context of medical care, to be “both a question of understanding what has happened to the patient, of documenting this, and of determining how the information can inform further work”. The core research data consists of eight video recorded and observed encounters between emergency social workers and clients. In addition, the larger ethnographic material gathered from the emergency social work services, have enabled me to get a general view of the different technologies and practices that are in use in the emergency social work services with different partners in cooperation.

In the emergency social work services in question, the actions related to the checking, recording and transferring of information usually involve the use of different tools (such as a computer and

phone) and computer systems (such as a client information system, electronic forms and an electronic population register). The workers usually do not know their clients and their history from before; nor do they have time to prepare themselves for the client encounters either. Therefore the information retrieved from the computer systems can be a resource that helps the workers to accomplish their institutional tasks. In the emergency duty, the workers also fill in electronic forms, type in information into the computer systems and record client cases in client information systems. As Mäkitalo (2005, 433) also perceives, the institutional encounters are often preceded by some document and also followed by some documenting procedure. The next working day the information and responsibility regarding the client's case at the emergency agency is usually transferred to those authorities that will handle the case next.

Social work have been characterised as an 'information-intensive profession', because social workers collect, sort and transmit information in their daily work (Davis-Mendelow 1998, 4). Parton (2008, 254) highlights that because of the growing importance of ICTs (Information and Communication Technologies), it seems that the key focus of activity of social work and different social care agencies is increasingly "concerned with gathering, sharing and monitoring of information" about the individuals the workers are in contact with directly or indirectly. In the context of emergency social work services, the collection, sorting and transferring of information take place quite fast in acute and urgent situations, which increasingly validates the need for studying the use of information in this particular context.

In this article I chose to pay attention to accounts, since accountability is seen as an inherent part of the social work professionals' talk and writings; social workers often have to explain and

justify their professional action and identity for different clients, employers or colleagues, or in relation to legislation (Banks 2004, 150; Hall, Slembrouck and Sarangi 2006, 16-17; Juhila, 2009; Lipsky 1980; 159–163). Hall and White (2005, 287) emphasise that when analysing professional work and talk in context, it is possible to make the tacit dimensions and qualitative aspects of professional judgment visible, available and reportable. In the end of the article, I will move on to consider ‘why here, why now’ the emergency social workers are accounting for their actions (see also Maynard 1989, 139; Silverman 1999, 407, 420) and how these emergency social work situations differ from “normal” explaining, if in fact they do at all.

In the analysis I regard accounting as understood in the ethnomethodological perspective; as an observable and reportable feature of action (Garfinkel 1967, 1; Dourish 2001, 78–79). I also regard talk and the participants’ use of common-sense knowledge to be generated, shaped and maintained in-situ (see Heritage 1984, 6), in the context of institutional office-based encounters of emergency social work. By drawing on ethnomethodology, my purpose is to demonstrate how the participants display their understanding in the everyday routines and activities of emergency social work (see Juhila and Pösö 1999, 172).

Focusing on the Checking, Recording and Transferring of Information

The development and organising of emergency social services have been topical in Finland in recent years (Kiireellinen sosiaalipalvelu 2005). The emergency social work services can be organised in different ways; as social service authorities’ being on standby on the side of their daily work, in collaboration with social service authorities and different emergency “on call” services, like the police, or as “an active work” when emergency services are arranged in a

separate unit (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006, 14–16). The emergency social work services in question represent the latter model and comprise acute and urgent social welfare services of a fairly large Finnish city. The services are arranged in an emergency social work agency, which has long been a part of the city's services, but due to regional cooperation the service was extended to cover ten adjacent municipalities. The emergency social workers at the agency are mandated to deal with severe and urgent cases, mainly outside office hours, that normally fall under the authorisation of the regular social services. The emergency social workers' mandates to handle the cases differ between the adjacent municipalities and the city that arranges the services. The regional cases are mainly concerned with child protection (such as decisions concerning emergency care orders) or a person's urgent need for a ticket to travel back to their home municipality. The services for the citizens, on the other hand, also cover other kinds of acute services, such as issuing promissory notes for food, for temporary residence or for medication. All of the cases can involve some sort of guidance in acute situations. The emergency social workers may, in some urgent instances, also deal with clients that come from such localities that are not involved in the regional cooperation. (Described also in Räsänen 2010; 2011.)

The checking, recording and transferring of information, in these particular emergency social work services, happens in different ways, for different reasons and for different purposes in each situation with different partners in cooperation. On demand the emergency social workers are able to use the city's client information in order to check, record and transfer the cases of the city. Before the regional co-operation started, various practices of information transfer and recording were planned and implemented between the agency and the 10 adjacent municipalities.

Six of the partner municipalities and the agency adopted the joint use of IT-based client information systems, which concerned certain parts of the information systems; those that are concerned with child protection. In these cases the emergency social workers can (as needed and as allowed by legislation and contracts between the municipalities and the city) review and check information previously recorded on a client (such as decisions and case notes) directly through the IT-based client information system of the client's home municipality. They can also record the above mentioned cases into these systems. There were also four municipalities with which the joint use of information systems was not possible and hereby the checking of previous recordings from the client information systems in these cases is not possible. In these cases, the recording of emergency cases is entered into certain separate parts of the city's client information system. The emergency social workers also fill in electronic forms that are concerned with the issuing of tickets to those who need to travel back to their home municipality. These forms were designed and implemented before the regional services started and concerns all regional cases. Within the city the process of issuing and recording promissory notes is different; it is performed in the city's client information system. When making their assessments, decisions, or when typing in clients' personal information into the computer systems, the emergency social workers are also able to check information concerning each client's e.g. official place of residence or address from the electronic population register. (Described also in Räsänen 2010; 2011.)

Sometimes the checking of previously recorded information from different information systems may be necessary in order to fully understand the client's situation and/or in order to ascertain some information. The previously recorded information can also become vital in urgent cases, such as when a client is not able to give any information about his or her situation, which may

also be the case in urgent health care practices (see Saario and Hämäläinen 2007, 161). Certainly, the clients themselves can give essential information about their situation when they are talking with workers: who they are, where they come from and what has happened to them. Also Normark (2002) observed in the context of Swedish emergency call centres that the verbal exchange of information is needed along with the computerised case files in order to make sense of cases and in order to reach common understanding.

In the emergency duty, the next working day, the information about the client's case is usually transferred by phone to the social services of the clients' official place of residence which take over responsibility and continue to work on the case during office hours. Within the city services, the workers are also able to use secured email when transferring the cases. The electronic forms used in the regional services are printed, posted or sometimes faxed to the client's home municipality. The compilation of statistics of each emergency case is done into the city's client information system.

In the previous studies conducted in the context of social and health care practices, there have been observed different kinds of possibilities and challenges related to the use of information technologies. The electronic recording systems have been seen as important change agents since they are "asserted to help the coordination of care across organisations through fast and accurate exchange of clinical data" (Winthereik and Vikkelsjø 2005, 43). Carrilio (2008) suggests that information systems that are easy to use and provide easily accessible information that practitioners need in their daily work can facilitate the use of data in direct practice. The information systems are also seen to produce various challenges for multi-agency working and

information sharing in social and welfare services (e.g. Hall, Slembrouck and Sarangi 2006, 106; Pithouse et al. 2009; White, Hall and Peckover 2009). Also the increasing amount of paper work and the use of information technologies have been seen as separate activities in relation to direct client work (e.g. Lie 1997, 134; Postle 2002).

The Use of Information as Part of the Office-Based Encounters

The core research data used in this article consist of eight video recorded and observed¹ encounters between emergency social workers and their clients at the emergency social work office. The average duration of the recorded encounters is approximately 21 minutes. The video recorded material makes it possible to study the vocal, material and visual aspects of the situation (Heath and Luff 2000, 30), but the role of the camcorder may also have an effect on the ways workers and clients act or what and how they express themselves in the situation (Eräsaari 1999, 115). Although in this article I focus on studying talk rather than action, the video recorded material enables me to identify how talk relates to the actions that are referred to at that particular moment.

Data used in this article forms a part of a set of ethnographic material I have gathered during the planning and activity of the regional emergency social work during 2006 and 2007.² The whole research data consists of observations and photographs from the emergency social work agency, observations from the regional data administration meetings and the social workers' interviews. The whole set of data is not analysed or described in more detail in this article, but it constitutes a background for me to understand how the institutional context of the emergency social work services operates (see Arminen 2005, 31–59; Francis and Hester 2004, 27; Maynard 1989). The

whole data have helped me to get an overall picture of the different practices related to the use of information with different information technologies; as those are the issues I particularly focused my attention on during the field work.

The ethnographic material made me also aware of how the encounters analysed in this article, relate to the other activities of emergency social work; the office-based encounters do not cover all activities of the emergency social work services, since a lot of the work activities occur on the phone or outside the office (like home visits). In the emergency duty, there are also different activities of information use between different partners in co-operation (like the police, emergency call centre, health care agencies, etc.), as well as the emergency social work agency's internal use of information. Like Atkinson (1999, 104) notes in his study on medical discourse, this study should also be seen as a 'partial analysis' of the emergency social workers' work and should not be read as an attempt to deny the significance of other tasks and ways of using information within these services.

Clients come to the emergency social work office for different reasons and for different purposes. What makes the encounters at the office interesting regarding the use of information, as understood in this article, is that at the office the workers can use different information technologies (such as the computer systems) while they interact with their clients. Also, the papers, mainly concerning promissory notes, are done during the encounters, because the clients need to take them along when they leave the office. In other activities, such as during the home visits, the workers are not able to use the computers. According to my observations, in these

cases the checking of client's information from the computer systems takes place before the home visit and the recording about the case is done when workers return to the office.

This study has been conducted in accordance with the existing research ethics in Finland (see National Advisory Board, 2002). I received both the organisation's official consent and consent of each research subject (workers and clients) to gather and use the data in my research. During the whole research process it was guaranteed that the research subjects (which were all adults) would remain unidentifiable by removing and changing all identification data from the research data before the analysis³.

Analysing Accounts in Action

My research question in this article is: how is the use of information, meaning checking, recording and transferring of information, particularly related to the use of information technologies, talked and accounted for in the office-based encounters between emergency social workers and clients? In the ethnomethodological view, action and accountability are seen as inseparable; the accounting for one's action is "endless, ongoing, contingent accomplishment" (Dourish 2001, 80 ref. Garfinkel 1967, 1). Particularly in the workplace studies based on ethnomethodology, there is an attempt to describe "what is it about what people do that organises the accountability of their activities and interactions as the work of the occupation" (Button 1993, 25). In the analysis I demonstrate the ways the different uses of information come into display as referred to by the participants themselves, in these particular institutional encounters (Frers 2009, 286; Heritage 1984, 6).

I regard accounting as a process through which the participants explain, excuse, justify or otherwise make sense of their action (Baker 2003, 399; Banks 2004, 150; Buttny 1993, 1), and how they produce variable versions of how things are or could be (Baker 2003, 399; Gilbert and Mulkay 1984, 6–13; Smith 1978). Accounts can refer to deviations from the “normal” action (Heritage 1984, 103, 115–120; Garfinkel 1967). In these situations the account is given to justify or excuse an unanticipated or somehow untoward behaviour, which make the “normal” action even more visible and the unexpected behaviour less odd (Austin 1961, 123–124, 127–128; Scott and Lyman 1968, 46–47, 61–62; Heritage 1984, 116; Potter and Wetherell 1987, 74–77). For example, a social worker may want to explain his or her behaviour in a situation when the computer does not function (Juhila 2006, 204) or the clients may make the workers accountable for their actions related to the use of computers or other information technologies. In the analysis, I also apply some ideas and concepts based on conversation analysis, particularly those concerned with studying institutional interaction (e.g. Drew and Heritage 1992).

After watching and reading the data several times, I identified how actions related to the checking, recording and transferring of information are talked in almost every encounter and on many occasions; altogether on 61 occasions. The checking of clients’ information is talked in all eight encounters; altogether on 20 occasions. The recording of information is talked in all eight encounters; altogether on 30 occasions. The transferring of clients’ information to other authorities is talked in six encounters; altogether on 11 occasions. I coded these situations as “meaningful segments” (Jones and Thomas, 1997) in which those practises were talked about and became observable. I noticed that within these situations there was some shifting between different kinds of accounting practices (see also Juhila, Hall and Raitakari, 2010, 63), which led

me to analyse the accounts in more detail and to interpret for whom the account was given and why it was given in that particular situation.

Accounting for the Use of Information

With the help of four examples selected from the data, I demonstrate in more detail how the checking, recording and transferring of information, particularly related to the use of information technologies, are talked and accounted for. All of the selected extracts are concerned with issuing some kind of financial resource to the client. They also demonstrate different possibilities and practices related to the IT-based use of information with clients from different localities. In the selected extracts the workers also argue for their action quite a lot. The empirical section is divided according to the three different forms of information use. The subtitles of the empiric section are named as follows: 1) Accounting for the checking of a client's information 2) Explaining and justifying the practices of recording 3) Explaining the transferring and future use of information.

The video camera was located either behind the worker's desk, next to the client, or beside the worker's desk. Every detailed gesture, move or shift in expression was not transcribed from the tapes, but only speech and movements essential to the research task (see also Frers 2009, 289). The extracts have been translated from Finnish to English with the assistance of a bilingual person. The dilemmas of translation were also discussed together with her and with a native English proof reader and my supervisors (see Nikander 2008, 229).

Transcription symbols are (adapted and condensed from Heritage, 1984):

C = Client

E/E2 = Emergency Social Worker

[= overlapping starts

(()) = transcriber's/observer's comment

(...) = omitted word(s)

(1) = pause longer than 1 second with number indicating the length in seconds

Underlining = emphasis

Identification data has been either removed or changed from the data by using pseudonyms

Accounting for the checking of a client's information

Talk referring to the checking of client's information can be characterised as the workers expressing that they are or are going to look at or check something from the computer system, like: "let me have a look", "I'll read". On some occasions workers also refer to information they have just checked from the computer systems or to information they are checking at that particular moment. The first extract is an example from a situation when the checking of information from the computer system causes a situation of accountability for the worker. The client has spent the previous night at the police station in the cells, which is located next to the emergency social work agency. In the morning he comes to the agency to get some financial help so as to return to his home municipality. In the encounter there are two social workers working as a pair on duty. Worker (E), who is seated behind the computer, has asked for the client's home municipality earlier in the encounter. Now, a while later, the other worker (E2) returns to the topic and asks about the client's living arrangements in the municipality called Kanto, which is involved in the regional cooperation.

Extract 1

((Worker E is recording something into the computer))

1 E2: Yes, so, you have an apartment in Kanto?

2 C: Yes, well, I lodged at my friend's place, because at the moment I don't

3 have an apartment there.

4 E2: Ok.

5 E: Hmm ((glances at the client while using the computer))

6 C: I'm staying at my friend's place.

7 E2: Yes

8 C: ((apparently mentions the address or the friend's name))

9 E: Fine, I'll check your home municipality then ((looks at something on the

10 paper, while she types something into the computer))

11 C: It is Kanto.

12 E: ((Turns to the client with a smile on her face)) Yes, (3) but we have to check

13 it

14 C: Sure, okay.

15 E: I believe that is correct. ((Looks at the computer screen for about 10

16 seconds, then turns to the client:)) Have you ever been here before, at this

17 Emergency agency (...)

The client responds to the question about his living arrangements by saying that he does not have an apartment of his own at the moment and that he lodges at his friend's place. Both workers

acknowledge the response by looking at the client and expressing brief responses: E2: Ok, E: Hmm. The client goes on to explain that he is staying at his friend's house. After this, on line 9, worker E, who is using the computer system, says that she is going to check the client's home municipality. (After the encounter, the workers clarified to me that the information was checked from the electronic population register). The client takes a turn and says: "it is Kanto". The client's turn produces a situation of accountability for worker E, who then justifies her action by appealing to the institutional task of emergency social work services: "Yes (3) but we have to check it." This kind of we-talk refers that she is talking on behalf of her institution instead of referring to her personal identity (Drew and Heritage 1992, 30; Maynard 1989, 140). She also mediates the emergency social workers' institutional tasks and responsibilities in these kinds of situations. The worker explains that the checking of information is just something that they "have to do" and not, for example, a question of distrust towards the client. A little smile on her face in this particular situation may also tone down the utterance and help the worker to maintain her face in the situation (Goffman 1967). The client acknowledges the worker's account by saying: "sure, okay". In her next turn, the worker agrees with the client: "I believe that is correct." She shifts from we-talk to a talk that refers to her. She produces her personal view and the institution's action as being separate, which may help her to avoid a situation of accountability in that particular situation. The client does not take a turn during the ten seconds pause (on lines 15–16), which can be heard as an acceptance.

This particular encounter as a whole demonstrates well the special aspects of the emergency social services: The clients can come from different localities, which means that in the encounters the workers have to check the clients' official place of residence from the computer

system, in order to fulfil the institutional tasks and the obligations that the regional cooperation requires. This information is needed so that the invoicing and recording about the case is done properly in the emergency services.

Explaining and justifying the practices of recording

Talk referring to the recording of information, can be characterised as the workers are telling what they are recording and where or when they are trying to figure out what to record and where to record it. There are also some occasions when the workers ask for the information the computer system requires or they ask for the client to tell them what they should record about the situation. The extract presented next is a monologue, wherein the worker explains the practices of recording in quite a lot of detail. While doing this she uses the computer and tries to find out where the client's case should be recorded. In this case also the client has come to the agency because he does not have enough money to travel back to his home municipality. The client was held in the police station the day before and had spent the night at a hall of residence nearby. He lives in the municipality called Heino, which is involved in the regional cooperation.

Extract 2

- 1 E: Okay ((writes something on the computer, after which the computer
- 2 screen displays icons linking to the databases of the six municipalities that are
- 3 part of the joint use of information systems)) (11) Okay, we don't
- 4 actually have the municipality of Heino here at all ((starts browsing a desktop
- 5 document holder)). Now, we'll do it there, in the programme of the city of Metso
- 6 ((the city that arranges the emergency services)). We have this kind of regional

7 cooperation between our city, and ten surrounding municipalities, and also Heino
8 is involved, that is, the municipalities of Torppa and Mäki ((she is referring to
9 the consolidation of the municipalities called Torppa and Mäki which are at
10 present called as Heino)) are, in a way, covered by this emergency agency, in
11 particular after office hours, but with some of the municipalities we have this
12 kind of shared computer programme that enables us to look, like, directly at the
13 system of another municipality, and to make decisions directly there, but, like
14 ((glances at the desktop document holder)) in your case we do not have access
15 to the municipality of Heino, so I'll do it here in the programme of our city, I'll
16 enter these notes and ((closes the on-screen view from earlier)) then the
17 information will remain here (2) ((opens the city of Metso's client information
18 system)) (9). Listen, well, what do you think, now, how are those buses running
19 there?

In this particular extract the worker notices that from the emergency agency there is no access to the IT-based client information system of the municipality the client lives in. As there is no access to the system, the worker (most probably) reads the recording guidelines written in the desktop document holder. She comes to a decision about the recording in this particular situation. She explains why she is recording the client's case in the information system of the city and why the information stays there and not in the system of the client's municipality. She also explains the changes in the practices of recording that came along with the regional services. The worker uses interesting formulations, like on line five: "we'll do it there, in the programme of the city of Metso". With this kind of we-talk, the worker takes the client as a participant in the situation.

Her talk reflects that she is kind of doing the entries in the computer system together with the client. Also the use of the term 'programme' instead of 'information system' makes the talk less institutional and more common and understandable (about the lexical choice in institutional contexts see: Drew and Heritage 1992, 29–32).

From line six, the worker uses another kind of we-talk, this time referring to the institution; in particular to the ways the regional emergency social work services operate and to the differences between the recording practices of the municipalities involved in the regional services. This extract, as well as the encounter as a whole, demonstrates well how in the emergency duty, the recording of a client's case does not necessarily happen with routine if the practices are new and various. Later in the encounter, the worker notices with the help of her colleague, that she is not supposed to record the promissory note into the city of Metso's information system, but to the electronic form that was designed particularly for cases like these (the same form was used in extract 1). It can be said that this 'confusion' evoked the worker to explain and justify her action to the client and perhaps to the researcher as well. This encounter was recorded about six months after the regional cooperation started and therefore the new practices could have created confusion for the worker.

In the next extract also, the client has been released from the police station's cells and does not have any money to travel back to his home municipality. What differs is that the client comes from a locality that is not involved in the regional cooperation. He does not live in the city either. Before the extract, the worker has told the client that he has not found any previous information regarding the client from a computer system ((apparently he was referring to the certain parts of

the city's client information system, where the process of issuing and recording promissory notes concerning out of town clients is performed)) and the situation continues as follows:

Extract 3

- 1 E: Okay, I have to type in your personal information into the computer
- 2 before I am able to issue the promissory note. ((While typing the information into
- 3 the computer, he is looking at the notepad in front of him.
- 4 Altogether this takes about 69 seconds))
- 5 E: Marital status is also asked here, so...? ((Looks at the client))
- 6 C: Single

((The worker is typing information into the computer system, while doing this I observe some kind of problem on the computer screen. The worker turns towards the client and takes a turn after a break of over 10 minutes)):

- 7 E: In case you were wondering, how come this takes so long ((with a little
- 8 smile on his face)),
- 9 C: Uhuh.
- 10 E: Well, er, well, your personal information has to be entered there, there on
- 11 the computer, and then a decision has to be made on this kind of income
- 12 support service,
- 13 C: Uhuh
- 14 E: which has quite many steps and I also happened to mess it up, so I have

15 to do it a second time ((says this with a little laugh))
16 C: Uhuh
17 E: so that it can be definitely made now, the decision, and on the basis of
18 this decision then that ticket- promissory note
19 C: Sure, sure
20 E: for the journey. ((The worker turns towards the computer and starts to
21 record the promissory note, which takes a couple of minutes, then he
22 prints the paper, signs it, stamps it, and then asks for the client to sign the
23 paper)) (...)

In this example, the worker justifies his use of the computer system by saying that he has to type in the client's personal information into the computer system before he is able to issue the promissory note that the client needs. The worker's indirect question about the marital status on line five: "marital status is also asked here so...?", can be heard as a kind of information the computer system requires when typing in the personal information, but the emergency social worker himself does not need or require that kind of information. The client replies to the question without questioning its relevance. After the client's response, the worker starts to use the computer system for about ten minutes. During that time both the worker and the client are quiet. Every now and then the worker glances at his notepad on the table and types in something into the computer system. During the pause I observe that some kind of problem occurs on the computer screen.

After a ten minute pause, the worker looks at the client and starts to explain the reasons for the long pause. He justifies the long pause by the conditions of the system while he has been using it. Furthermore, the worker continues to justify his action by describing that the system had quite many steps. He also partly takes responsibility for what happened, by saying: “I also happened to mess it up”, which was partly the reason for why it took him so long to finish the task. After this, he turns to justify the importance of typing in the information; in order to give the client what he needs (the promissory note), the information must be typed into the system, which enables him to make a decision about the situation and based on that decision he is able to issue the promissory note. Thus, the worker justifies and excuses his action with the task the institution requires. He also opens up this task and the obligations related to it. In this particular example the client does not require or ask for the worker to explain his action or the long pause. He only uses brief responses like “uhuh” and “sure”, which can be heard as acknowledgments (Frers 2009, 293) or acceptances.

Explaining the transferring and future use of information

In situations when the transferring of information becomes talked, the workers tell and inform their clients where the information they have gathered and recorded at the emergency agency is going to be transferred and why. As I described earlier, the actual transferring of information is done in different ways (by phone, post, fax or email) with different partners in cooperation. The final extract presented is an example from the same encounter as in extract number one. The situation occurs just a while later. Before the extract, the workers have been looking at the guidelines concerning the recording procedures of the regional cooperation. They have also been discussing about the recording practices together for a bit, because worker E has asked for E2 to

help her with these issues. Worker E, who uses the computer, takes the guidelines to the table next to her and starts to use the computer. The other worker E2 orients herself to the client:

Extract 4

- 1 E2: It goes like this now, now, because Kanto ((the client's
- 2 home municipality)) is this kind of
- 3 municipality that we have a contract with, so, that, that, (2) we'll make
- 4 you a travel [ticket
- 5 E: [Hmm
- 6 E2: to Kanto, or rather a promissory note, that you can
- 7 exchange for a ticket at the bus station,
- 8 C: Ahah.
- 9 E2: you'll get home, but, information about this will go to the municipality of
- 10 Kanto, and Kanto will pay for your travel ticket ((both workers look at the
- 11 client))
- 12 C: Uhhuh, okay, okay, sure.
- 13 E: Hmm ((nods))
- 14 E2: That is, the municipality of Kanto grants it to you as income support,
- 15 E: Hmm
- 16 E2: This, this is this sort of a thing ((says with a little laughter))
- 17 C: Sure, [yeah, okay
- 18 E: Con[voluted
- 19 E2: [a bit of a convoluted arrangement, but we'll do it now

20 C: [The Social Services Office, sure, okay

E2 starts to explain to the client, and possibly for the researcher as well, what they are about to do and informs the client about the transferring of information concerning his case. She also explains the new procedures of issuing the promissory note that came along with the regional cooperation. The client seems to accept the worker's explanations. Both workers' references to "convoluted arrangement" reflect that they have trouble with putting into words the new procedures. These expressions also refer to the quite complicated and changed systems of transferring information and responsibilities between municipalities. With her laughter on line 16, worker E2 may address the delicacy connected with the difficulty of explaining the complicated procedures or she can also address that there is something humorous in this complexity (see Suoninen, 1999). On line 20, the client says: "the Social Services Office (...)", which may indicate that he understands what the workers are explaining about the procedures. In my interpretation, this extract demonstrates the emergency social workers' duty to inform the client about the transferring of information concerning his situation. It also illustrates the difficulty of explicating the sometimes quite complicated procedures of the institutional practices.

Conclusions

Checking, recording and transferring of information are talked and accounted for quite a lot in the selected office-based encounters. The workers explain and inform about these practices to their clients and possibly to the researcher as well, in different ways. They also justify and excuse the problems related to them. The encounters make visible the emergency agency's

engagement with the formal systems and to the municipal co-operation. The checking, recording and transferring of information are connected to the client's position in the formal system, like to the client's official place of residence, which seems to be essential in order to record and transfer the case properly in the emergency services. In the selected examples, the IT-based use of information is connected to issuing a travelling ticket for the client. But it should be taken into account that in the selected extracts these situations have surfaced. The encounters involve other kinds of actions and topics as well.

Why do the practices and procedures of information use become talked and why do the workers explain their actions? On the whole, the emergency social workers' accounts regarding the use of and handling of clients' information in different ways reflect on their professional, bureaucratic and institutional responsibilities (Banks 2004, 150; Hall, Slembrouck and Sarangi 2006, 16-17; Juhila, 2009; Lipsky 1980; 161–162). According to Banks (2004, 150) “accountability to service users is integral to the core values of the social professions.” Particularly the use of computer systems, which is a part of accomplishing emergency social workers' institutional tasks, can evoke the workers to explain and justify their action (Juhila, 2006, 204), because it is not necessarily considered as a “core” and “real” activity in social work (e.g. Lie 1997, 134; Postle 2002). By explaining their action and different procedures, the emergency social workers also open up their institutional tasks, responsibilities and problems related to them (see also Juhila, Hall and Raitakari 2010, 75). They make their practices recognisable and observable (Garfinkel 1967, 8) to their clients and possibly also to other possible audiences of their talk; for example, to the researcher who has come to record and observe the ways the workers use different information and communication technologies as a part of their everyday work. Explaining and

informing about one's action can also make the client, as well as the researcher, a co-participant in the situation. Like Pithouse and Atkinson (1988, 185) notice: "'good' work is observed when the worker provides a 'good account'". Certainly, when accounting for their action, the workers may also exercise control or even prevent conflicts with clients, but, in my view, these aspects were not observable in the selected extracts.

It seems that in the selected extracts, the clients do not often make the workers accountable for their action (except for in extract one). It would be possible for them to ask the following: "why are you using the computer so long?", "what are you recording actually?" etc. The clients' brief responses can be heard as acknowledgement or acceptance of the workers' accounts, but we cannot "know" if it is for instance a silent protest or a resignation. It also has to be taken into account that in the selected extracts, the clients have come to the emergency social work agency on their own initiative or someone has guided them to go there to ask for help. They have also come to the agency from different contexts, such as from the police cells. Therefore, the workers' use of the computer systems and other paper work is not necessarily a problem for the clients; the actions related to them are usually the actions that enable them get the help they were asking for. Thus, the use of computers can be a culturally shared and known action in the social service encounters, which does not need to be explained in any way (Juhila 2006, 203).

The analysis has led me to perceive how the emergency social workers handle information that has been recorded previously in some other instance, how they record information in a way that might be needed in some other instance and how they make sure that the information about the case is made available to others who might need it (see also Winthereik and Vikkelsø 2005, 59;

Author's own 2010; 2011). Like McDevitt (1994, 47) has noticed in the context of child welfare, the case records are not necessarily vital for those who record them, but for those who handle the case next. Thus, the emergency social workers are not the "owners" of the case as they use information provisionally in a way that it does not actually "belong" to them, but to some other instances.

In the encounters studied, the different practices of retrieving, recording and transferring of information between different localities caused some confusion for the emergency social workers. They sometimes tried to figure out where the cases should be recorded and how the different procedures of information use function. Thus, the workers' talk and explaining can every now and then be interpreted as a negotiation between the old and the new procedures: they are reformulating their working practices through talk (see Sarangi and Roberts 1999, 10). Considering the particular nature of the emergency social work services, where clients are unknown to workers, where the assessments and decisions about the cases have to be made fast and in-situ and where the different kinds of possibilities of information use with different partners in co-operation exist, it could be concluded that accounting for one's action may even be emphasised. In the forthcoming studies it is important to focus even more on the different practices of information technology-based use of information and particularly on their consequences for the flow of interaction and for the handling of different institutional tasks of emergency social work.

Notes

1. The informants were chosen from the total of approximately ten emergency social workers that work at the agency and their clients, according to who was agreeable and able to participate. Seven of the videos were recorded and observed by the researcher and one of the videos was recorded by the emergency social workers when the researcher was not present.
2. The data was gathered during the research project “The Use and Place of ICTs’ in the Context of Regional Emergency Social Work” (Räsänen, Metteri and Forsman 2008), which was funded by the Finnish Work Environment Fund and conducted at the University of Tampere.
3. Before the analysis all identification data (names, addresses etc.) related to the clients’ case was edited out by using Adobe Premier 6.5 –software. The camcorder was located in such a way that the information on the computer screen was not recorded. The clients cannot be seen on the videos either. After the editing the workers’ faces could still be seen on the videos, but I and other members of the research group are the only ones who have access to them.

References

Arminen, Ilkka. 2005. *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.

Atkinson, Paul. 1999. "Medical Discourse, Evidentiality and the Construction of Professional Responsibility." In *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts, 75–107. Berlin: Mouton de Gruyter.

Austin, J.L. 1961. *Philosophical Papers by the late J.L. Austin*. Edited by J.O. Urmson and G.J. Warnock. Oxford: Clarendon Press.

Baker, Carolyn. 2003. "Ethnomethodological Analyses of Interviews." In *Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns*, edited by J.A. Holstein and J.F. Gubrium, 395–412. London: Sage.

Banks, Sarah. 2004. *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.

Buttny, Richard. 1993. *Social Accountability in Communication*. London: Sage.

Button, Graham. 1993. "The Curious Case of the Vanishing Technology." In *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction, and Technology*, edited by Graham Button, 10–28. London and New York: Routledge.

Carrilio, Terry E. 2008. "Accountability, Evidence, and the Use of Information Systems in Social Service Programs." *Journal of Social Work* 8: 135-48.

Davis-Mendelow, Steven. 1998. *Bridging the Gap: Exploring the Information Needs and Information Use of Front Line Child Protection Intake Workers*. Canada: National Library of Canada.

Drew, Paul, and Heritage, John. 1992. "Analyzing Talk at Work: An Introduction." In *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, edited by Paul Drew and John Heritage, 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.

Dourish, Paul. 2001. *Where the Action is: The Foundations of Embodied Interaction*. Cambridge: MIT Press.

Eräsaari, Leena. 1999. "Social Work 'Through the Lens.'" In *Reconstructing Social Work Research*, edited by Synnöve Karvinen, Tarja Pösö, and Mirja Satka (eds.), 111–36. Jyväskylä: Sophi.

Francis, David, and Hester, Stephen. 2004. *An Invitation to Ethnomethodology: Language, Society and Interaction*. London: Sage.

Frers, Lars. 2009. "Space, Materiality and the Contingency of Action: A Sequential Analysis of the Patients File in Doctor-Patient Interactions". *Discourse Studies* 11: 285–303.

Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Gilbert, Nigel G., and Mulkay, Michael. 1984. *Opening Pandora's Box: A Sociological Analysis of Scientists' Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goffman, Erving. 1967. *Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine Publications.

Hall, Christopher, Slembrouck, Stef, and Sarangi, Srikant. 2006. *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.

Hall, Chris and, White, Sue. 2005. "Looking Inside Professional Practice: Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counselling." *Qualitative Social Work* 4: 379–90.

Heath, Christian and, Luff, Paul. 2000. *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heritage, John. 1984. *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

Jones, S.R. and, Thomas, P.J. 1997. "Understanding Interaction between Office-Based Professionals for the Development of Advanced Communication and Information Technologies." *Journal of Information Science* 23: 353–64.

Juhila, Kirsi. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat [As Social Workers and Clients: The Societal Functions and Places of Social Work]*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi. 2009. "Sosiaalityön selontekovelvollisuus [Accountability in Social Work]". *Janus* 17: 296–312.

Juhila, Kirsi, Hall, Christopher, and Raitakari, Suvi. 2010. "Accounting for the Clients' Troublesome Behaviour in a Supported Housing Unit. Blames, Excuses and Responsibility in Professionals' Talk." *Journal of Social Work* 10: 59–79.

Juhila, Kirsi, and Pösö, Tarja. 1999. "Local Cultures in Social Work: Ethnographic Understanding and Discourse Analysis of Probation Work." In *Reconstructing Social Work Research*, edited by Synnöve Karvinen, Tarja Pösö, and Mirja Satka, 165–207. Jyväskylä: SoPhi.

Kiireellinen sosiaalipalvelu: Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. [Urgent Social Services: Organising Emergency Social Services]. Finland: Handbooks of the Ministry of Social Affairs and Health 2005:8.

Lie, Merete. 1997. "Technology and Gender versus Technology and Work: Social Work and Computers". *Acta Sociologica* 40: 123–41.

Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Maynard, Douglas W. 1989. "On the Ethnography and Analysis of Discourse in Institutional Settings." In *Perspectives on Social Problems. A Research Annual*, edited by J.A. Holstein, and Gale Miller, 127–46. Greenwich: Jai Press.

McDevitt, Suzanne. 1994. Case Records in Public Child Welfare: Uses and a Flexible Format. *Child Welfare* 73: 41–55.

Mäkitalo, Åsa. 2005. "The Record as a Formative Tool: A Study of Immanent Pedagogy in the Practice of Vocational Guidance." *Qualitative Social Work* 4: 431–49.

National Advisory Board on Research Ethics. 2002. "Good Scientific Practice and Procedures for Handling Misconduct and Fraud in Science." Accessed September 29, 2011. http://www.tenk.fi/en/good_scientific_practice/Hyva_Tieteellinen_ENG.pdf.

Nikander, Pirjo. 2008. "Working with Transcripts and Translated Data." *Qualitative Research in Psychology* 5: 225–31.

Normark, Maria. 2002. "Sense-Making of an Emergency Call – Possibilities and Constraints of a Computerized Case File". *NordiCHI*, October 19–23. Denmark: Århus.

Parton, Nigel (2008) "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?" *British Journal of Social Work* 38: 253–69.

Pithouse, Andrew, and Atkinson, Paul. 1988. "Telling the Case: Occupational Narrative in a Social Work Office." In *Styles of Discourse*, edited by Nikolas Coupland, 183–99. London: Groom Helm.

Pithouse, Andrew, Hall, Chris, Peckover, Sue, and White, Sue. 2009. "A Tale of Two CAFs: The Impact of the Electronic Common Assessment Framework." *British Journal of Social Work* 39: 599–612.

Postle, Karen. 2002. "Working Between the Idea and the Reality: Ambiguities and Tensions in Care Managers' Work." *British Journal of Social Work* 32: 332–52.

Potter, Jonathan and Wetherell, Margaret. 1987. *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.

Räsänen, Jenni-Mari, Metteri, Anna, and Forsman, Sinikka. 2008. *Tieto- ja viestintäteknikka päivystyssosiaalityön seudullisessa kehittämisessä. SeutuSOS -tutkimushankkeen loppuraportti. [Information and Communication Technology in the Development of Regional Emergency Social*

Work. Final Report of the "SeutuSOS" -project]. Helsinki: Finnish Work Environment Fund.

Räsänen, Jenni-Mari. 2010. "Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä [Tensions of the Joint Use of Information Systems in Regional Emergency Social Work]." In *Sosiaalityö, tieto ja teknologia [Social Work, Knowledge and Technology]*, edited by Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen, and Sirpa Kuusisto-Niemi, 291–318. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Räsänen, Jenni-Mari. 2011. "Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers." *Qualitative Social Work* published Online 21 September 2011.

Saario, Sirpa and Hämäläinen, Pertti. 2007. "Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä [The Role of Audit in the Formation Mental Health Clinic Practices.]" *Janus* 5: 149–64.

Sarangi, Srikant, and Roberts, Celia. 1999. "The Dynamics of Interactional and Institutional Orders in Work-Related Settings." In *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts, 1–57. Berlin: Mouton de Gruyter.

Scott, Marvin B., and Lyman, Scott M. 1968. "Accounts." *American Sociological Review* 33: 46–62.

Silverman, David. 1999. "Warriors or Collaborators: Reworking Methodological Controversies in the Study of Institutional Interaction." In *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts, 401–25. Berlin: Mouton de Gruyter.

Smith, Dorothy E. 1978. "'K is Mentally Ill': The Anatomy of a Factual Account." *Sociology* 12: 23–53.

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen [Development of an Emergency Social Service]. Finland: Publications of the Ministry of Social Affairs and Health. 2006: 64.

Suoninen, Eero. 1999. "Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction." In *Constructing Social Work Practices*, edited by Arja Jokinen, Kirsi Juhila, and Tarja Pösö, 103–15. Aldershot: Ashgate.

Winthereik, Britt R., and Vikkelsø, Signe. 2005. "ICT and Integrated Care: Some Dilemmas of Standardising Inter-Organisational Communication." *Computer Supported Cooperative Work*, 14: 43–67.

White, Sue, Hall, Chris, and Peckover, Sue. 2009. "The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare." *British Journal of Social Work* 39: 1197–1217.

IV

Räsänen, Jenni-Mari (tulossa) Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client.
British Journal of Social Work.

[This is an Author's Accepted Manuscript of a Forthcoming Article Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client, in the *British Journal of Social Work*, Oxford University Press, <http://ukcatalogue.oup.com/>, <http://bjsw.oxfordjournals.org/>
Doi: 10.1093/bjsw/bcu031].

[This is an Author's accepted manuscript of an article Räsänen, Jenni-Mari (forthcoming) Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client in the *British Journal of Social Work*, Oxford University Press, <http://ukcatalogue.oup.com/>, <http://bjsw.oxfordjournals.org/>, Doi: 10.1093/bjsw/bcu031]

Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client

Abstract

This paper analyses the use of computers in the video recorded encounters between emergency social workers and their clients at an emergency social work office. It is asked how the emergency social workers navigate between the computer and their clients. In addition, how the use of computers directs the encounters and the accomplishment of institutional tasks of emergency social work is reflected on. It is demonstrated how the emergency social workers' orientation between the use of the computer and the client shifts throughout the interaction; it is an interactional accomplishment. Workers use computers as a resource, but the use of computers entails a balance between the computer and the client or even focus on the computer instead of the client. Thus, on the interactional level, the outcomes of computer use can be successful, but momentarily undesired. Computers are essential tools in the everyday work of emergency social services; they support the handling of the institutional task of retrieving and exchanging information quickly and in situ. It is obvious though, that emergency social work requires the skill of being able to use computers in a good interactional manner.

Keywords

Computer, emergency, ethnomethodology, interaction, social work

Introduction

The use of computers and recording practices has increased, and they require social workers' time and effort when communicating with clients (e.g. Lie, 1997; Postle, 2002; Peckover et al., 2008; Burton & van den Broek, 2009; Shaw et al., 2009; Broadhurst et al., 2010). Social workers feel that the use of computers interrupts the interaction between them and their clients (Huuskonen et al., 2010, 337). The earlier findings call for studies that show whether computers are worthy tools in social work practices (Parker-Oliver & Demiris, 2006, 132) and especially how they shape the interaction situations of social work (Kuronen & Isomäki, 2010, 201).

In this paper, the consequences of computer use are studied on the interactional level in a particular social work setting: in the encounters between the emergency social workers and their clients at an emergency social work office. In the emergency social services in question, the social workers handle client information provisionally; they check information previously recorded elsewhere and record and transfer information in a way that it might be needed in some other instance (Räsänen, 2012b, 33). The importance of the computer-based checking, recording and transferring of information is emphasised as the emergency social workers usually do not know their clients from before; even so, they have to manage, conclude, record and transfer the cases quite rapidly for future purposes. Thus, it is important to understand how they manage with the use of computers as a part of their everyday work.

By using an ethnomethodological approach, this study focuses on the everyday use of computers; particularly on the worker-initiated usages of computers in the emergency social worker-client encounters. It is described how the use of computers becomes a part of the encounters and how the emergency social workers navigate between the use of computers and their clients. Also reflected on is how the use of computers directs the encounters and the accomplishment of institutional tasks of emergency social work in-situ.

Use of Computers in Social Work Interaction

In recent years several studies have been published regarding the use and perceptions of ICTs (Information and Communication Technologies) in the context of social and health care services (e.g. Harlow & Webb 2003; Parton, 2008; Peckover et al., 2008; *The British Journal of Social Work* 2009, 39(4); Peckover et al., 2009; White et al., 2009; Broadhurst et al., 2010; Gillingham 2013). These studies provide information about the ways professionals view and understand information technologies as a part of their everyday work and about the different challenges and benefits they entail to the everyday work of professionals. The new computerised systems have been experienced as not really enhancing social workers' practice (Burton & van den Broek, 2009, 1339; Rafferty & Steyaert, 2009, 592–593). There is always a possibility that information technologies do not actually support the activities they are designed for (Heath et al., 2000, 300) and therefore can cause difficulties and tensions in the everyday work of professionals (see e.g. Postle, 2002; Peckover et al., 2009; Shaw et al. 2009; White et al., 2009; Burton & van den Broek, 2009; Räsänen, 2010; Broadhurst et al., 2010).

This paper draws on ethnomethodological studies of technology and social interaction; how technologies feature (Heath & Luff, 2000; Heath et al., 2000) and are produced “in the specifics of the ordering of work activities” (Button, 1993, 11; see also Heath & Luff 2000, 19). The ethnomethodologically driven analysis demonstrates the ‘seen, but unnoticed’ ways of social action (Heath & Hindmarsh, 2002, 102–103); in this case the use of computers in client encounters and the ways computers are treated by the actors themselves (Frers, 2009, 288). In social work, there is a lack of studies that use video recordings as a data gathering method and that concentrate on the micro-level use of computers. However, there certainly are ethnomethodologically informed ethnographic studies regarding ICTs in the context of social work (e.g. Regan, 2003; White et al., 2009; Gillingham, 2013) and the emergency call centre (Normark & Randall, 2005), which come close to this study and will be referred to. Also micro-level studies are used that concern the use and production of records in medical consultations (e.g. Heath & Luff, 2000, 27–30; Heath & Hindmarsh, 2002; Frers, 2009), in the police (e.g. Komter, 2010) and in the practice of vocational guidance (Mäkitalo, 2005).

Setting & Data

The research data have been collected from a particular social work setting: emergency social work services, which are a statutory duty of the municipalities in Finland. People have the right to receive social services outside of the office hours in critical situations. The development and organising of emergency social services have been topical issues in Finland in the last decade, but the practices and the ways to organise these services still varies nationwide (Sosiaalipäivystyksen kehittäminen 2006). In the context of this study, the emergency social workers are mandated to deal with severe and critical cases after the office hours of the particular city that arranges the services and of the 10 adjacent municipalities

involved in the regional services. The emergency social workers are not merely 'helpline caseworkers' who use checklists in risk-assessments (cf. 'call centres' described by Burton & van den Broek 2009, 1333). They do receive calls from the public, emergency call centres and the police, but they also encounter clients at the emergency social work office as well as outside of the office (during home visits). The emergency social workers are mandated to make decisions concerning emergency placements of children and provide financial help in emergency situations. As the emergency social work services are statutory and the emergency social workers do not in the main know their clients from before, they need to use the IT-based systems for the checking, recording and transferring of clients' information. They must also account for their use of information in different ways and for different audiences (clients, municipalities and employer) (Räsänen, 2012b). In that sense, the regional emergency social work services are computer dependent.

As the emergency social work agency and the regular social services work at different hours and at a distance from each other, the IT-based exchange of information and responsibilities between organisations and professionals are emphasised as is the case in the social work call centres (Regan, 2003; Burton & van den Broek, 2009). The emergency social workers may use the city's client information system in order to check and record the cases of the city. Before the regional emergency social services started, various practices of information exchange and recording were planned and implemented between the adjacent municipalities and the emergency social work agency. Foremost, six of the partner municipalities and the emergency agency adopted the joint use of IT-based client information systems, which is at present quite rare within the social services in Finland. This enables the emergency social workers (as needed and as allowed by legislation) to check information previously recorded on a client (mainly decisions and case notes concerning child protection) directly through the

IT-based client information system of the client's home municipality. It also enables the emergency social workers to record cases directly in the case files of the relevant partner municipality. There were four municipalities whose information systems the emergency agency did not have access to and therefore the checking of previous case files and making records directly in the case files was not possible. The emergency social workers also use electronic forms when providing financial help for clients. If required, they are also able to check each client's name, address, names of the legal guardians and the official place of residence from the electronic population register. (Described also in: Räsänen, 2012a; 2012b.)

The interactional data used in this study forms a part of a set of ethnographic material (observations, photographs and interviews) I have gathered as an 'outsider' researcher on the planning and activity of the regional emergency social work during 2006 and 2007 in the research project 'Use and Place of ICTs' in the Context of Regional Emergency Social Work' conducted at the University of Tampere. With the help of the ethnographic fieldwork, I became familiar with the setting (Heath & Hindmarsh, 2002, 107; Francis & Hester, 2004, 27). This data includes essential contextual knowledge about the activities and technologies the emergency social workers engage in performing their daily work, highlighting the different practices related to the use of information technologies with different partners in co-operation and how they were planned, implemented and managed.

The data for this analysis consists of eight video recorded office-based encounters between the emergency social workers and their clients. The average duration of the encounters was 21 minutes. Seven of the videos were recorded by the researcher and one by the workers when the researcher was not present. What makes these encounters interesting regarding my

study is that at the office the computer is placed on the emergency social worker's desk, almost between the worker and the client. The spaces and boundaries at the office determine that the clients cannot see the computer screen, which is typical in the work settings (Goodwin, 2000, 1508; Frers, 2009). The emergency social workers' institutional positions as the authorities make them legitimised users of the computers; they are the ones who have access to the computer programs and files. The video recorded data make it possible to identify the workers' bodily positions, gestures, direction of gazes and the ways they orient to and handle computers (see Heath & Luff, 2000, 25; Heath & Hindmarsh, 2002, 103). Most of the recorded encounters involve situations of acute need for financial help (e.g. for a ticket to the person's home municipality), which require work with the computer; the decision and papers concerning the situation are usually made during the encounters, because clients need the papers (for example the printed promissory note) before they leave the office.

This study has been conducted in accordance with the research ethical principles in Finland (see National Advisory Board on Research Ethics, 2002, 19). I received the organisation's official consent and consent from each research subject to gather and use the data in my research. During the research process some negotiations were also held between the emergency social workers and their manager about the research process. All identification data related to clients were edited out by using Adobe Premiere Pro 6.5 -software. After editing, the faces of the workers could still be seen on the videos, but only the members of the research group had access to the data. Material on the computer screen was not recorded and clients were not seen on the videos. All clients were adults, participated voluntarily and gave their written consent.

Analysis

As the analysis draws on ethnomethodology, the researcher analyses only the observable, explicit use of different technologies and the ways their meaning actually emerges and is accomplished in interaction (Frers, 2009, 286, 296). The focus is on the shared understandings of the participants and their actions (Garfinkel, 1967; Dourish, 2001), which are viewed as indexical, on-going practical accomplishments (Garfinkel, 1967, 11). The ethnomethodological studies of work practices often apply conversation analysis (CA), as they concentrate on the detailed, sequential analysis of talk and interaction (Heath & Luff, 2000, 23–27). In this study, the sequentiality of social worker-client interaction is also an important premise, although CA is not used systematically.

In the first phase of analysis I went through the data several times. I coded and identified five different usages of computers in the course of the encounters: 1) when the emergency social workers verbally explain the use of the computer to their clients, colleagues or to the researcher; 2) when the emergency social workers or sometimes the clients make a reference to the information recorded into the computer; 3) when emergency social workers ask for the information the computer requires, 4) when the emergency social workers bodily orient, e.g. turn themselves, towards the computer and finally; 5) when some kind of trouble regarding the use of the computer arise.

In the second phase of analysis, I analysed in more detail how the above mentioned usages are displayed and produced in the interaction; particularly how the emergency social workers navigate between their use of computers and their clients? I condensed three ways in which the five different usages of computers came into play: 1) using the computer as a resource; 2) balancing between the use of the computer and communication with the client; 3) focusing on

the use of the computer. In the following empirical section I show and analyse the most illustrative extracts of each of these ways of navigation.

In the detailed analysis, the emergency social workers' bodily and verbal orientations to the use of computers vis-à-vis to their clients are observed. The encounters are characterised as institutional dialogues in which both participants (workers and clients) orient to with their respective roles and responsibilities (Drew & Sorjonen, 1997, 94). Thus the shift in alignment between workers and clients are also observed in the course of the interaction. Alignment refers to the situation where the participants of interaction orient towards the similar tasks and agenda with different roles (Zimmermann 1998, 89; Juhila & Abrams 2011, 286). Accordingly, a misalignment (Zimmermann 1998, 90) occurs when there is uncertainty, for example, about the institutional tasks and roles between the social worker and the client (Juhila 2003, 83–84).

The extracts have been translated from Finnish into English. All speech and sounds essential to the research task have been transcribed and all identification data has been either removed or changed by using pseudonyms. The video camera and the researcher were located either behind the worker's desk, next to the client, or beside the worker's desk.

Transcription symbols (condensed and developed from e.g. Heritage, 1984):

E = Emergency Social Worker

C = Client

((xxx)) = researcher's observation or comment

(...) = omitted word(s)

[= overlapping starts

(1) = pause longer than 1 second with number indicating the length in seconds

emphasis

Navigating between the use of computer and client

Using the computer as a resource

The emergency social workers treat the computer as a resource, when they verbally orient to the computer as a source of information and/or as a tool that enables them to check, record and transfer information properly. The clients do not always necessarily share the workers' resource orientation, but might disagree for instance with the information workers "read" from the computer. I analyse three extracts from one encounter in order to demonstrate how the emergency social worker orients to the use of the computer as a resource.

Before the first extract social worker E and a client have been discussing about the reason for the client's visit at the emergency social work office. The client tells that he has been at the emergency office before; he reckons that it was on the seventh of the month. They also discuss about the client's removal and living arrangements. The worker orients herself to the use of the computer for the first time when she is checking the client's previous recordings:

Extract 1

- 1 E: Uhhuh, okay, okay, yes, wait a minute ((turns to the computer)), give me
- 2 your identity number
- 3 C: (...)
- 4 (5)

5 E: Okay, I'll look at what, what has happened on the seventh day, the eighth
6 day, so you don't have to explain everything (9). ((After the pause she looks at
7 the computer screen as she talks:)) so the city of x have paid your costs of
8 removal, and the original purpose has been that (...) ((a sentence edited out)),
9 right? ((turns to look at the client))
10 C: Sure, yes.
11 ((The worker continues to read things on the computer screen (10), after the
12 pause the worker starts to read aloud:))
13 E: And the appointment for the social services office is
14 today ((puts her hand in front of her mouth))
15 C: It was today, yes.
16 E: Did you go there?
17 C: Yes, I went there
18 E: Well, what did they say there?
(...)

The encounter continues as the worker and the client talk about the appointment at the social services office. The worker also refers to some information she has found from the computer system and the client responds to that. After a while the interaction continues as follows:

Extract 2

19 E: (...) ((looking at the computer screen)). (2) Well, what did they ((at the
20 Social Services Office)), hold on, let me have a look and see if it is recorded
21 ((checks the computer system)), yes, I'll read that now so I don't have to ask

As with most of the video-recorded encounters in the emergency social services, the work with the computer starts with workers' inquiry about their clients' identity number. This is done, because the clients are unknown to workers (see also Burton & Van den Broek, 2009, 1333) and because of the statutory nature of the work, that requires managing the information about the clients in certain ways. In the first two extracts, the information in the IT-based client information system is checked and is talked; accordingly it becomes part of the interaction. The worker uses the computer as a source of information as the computer system makes it possible for her to get the information that she needs in that particular situation. Similarly Frers (2009, 297) observes that a record can be a "knowledge reservoir" providing doctors the kind of knowledge that they deploy in the situation. They can also make a reference to the knowledge recorded in the file (*ibid.*, 297). The previously recorded information ensures that the client does not have to explain his situation to the worker all over again and the worker does not have to ask for every detail from the client (lines 20–22). While explaining her use of the computer (line 5: "I'll look", line 21: "I'll read"), the worker also justifies the possible break in the interaction that her orientation towards the use of the computer may cause. In the second extract (lines 19–22), while the worker inquires about the client's earlier appointment at the social services office, she corrects her utterance and orients herself towards the computer for an answer (see also Mäkitalo, 2005, 442).

The emergency social worker does not completely rely on the computer, as on lines 7–9 she kind of checks the validity of the information from the client by first reading the text aloud from the computer, and then turn to look at the client and say: "right?" The client aligns with the validity of the information by saying "sure, yes". While reading the information, the

worker also asks the client some specifying questions, which obviously enables her to make sense of the client's situation (see also Normark & Randall, 2005). When the worker reads the text aloud, she also gives the client access to the information previously recorded.

In the end part of the encounter, it turns out that the client has another appointment at the social services office in the near future:

Extract 3

- 1 E: I will record there ((points at the computer screen)) that you have visited
- 2 C: Okay
- 3 E: so when you go to the social services office then you can say that you read it
- 4 from there
- 5 C: Yes.

This example illustrates how the social worker treats the computer as a resource as it enables her to ascertain that the information about the client's case is recorded and transferred to those who handle the case next. The client's brief responses can be heard as alignment with the worker; he understands the process and his role in it. In extracts 1–3, the worker also observably balances her orientation between the use of the computer and the dialogue with her client, which is the second way of navigation.

Balancing between the use of the computer and communication with the client

When social workers are balancing between the use of computer and client, they are shifting their orientation both verbally and bodily. In order to demonstrate these situations, I analyse an extract, in which the social worker shifts her orientation from the client to the problems that she is facing with the computer. There are two social workers meeting a client who has come to the office to ask for financial help to travel back to his home municipality. Just before the extract the worker has asked for the client's address. The extract continues with the question-answer sequence:

Extract 4

- 1 E: Then, the occupation is asked here ((looks at the client))
- 2 C: I' m a general worker
- 3 E: Okay ((types in)) (3) and then here is this kind of living by oneself, living with
- 4 family, so I put the cross in the living by oneself ((box))
- 5 C: Okay
- 6 ((E2 comes to the room with a coffee mug and a jug of juice, she pours some juice
- 7 for the client))
- 8 (17)
- 9 E: Have you, E2, written here, as here is this option ((points to something on the
- 10 screen and then looks at her colleague)) so, something about the situation as well?
- 11 E2: ((looks at the screen)) (2) Er, In my view there, that's the, which one is that
- 12 ((turns closer to the screen))
- 13 E: This is the report
- 14 E2: Yes, I have

15 E: Or does this [report stay here
16 E: [Yes I have put there in the report ((sits back down in her
17 chair)) a little about the situation, but look at how it works, it does not ((give)) that
18 line
19 E: Yeah, I don't know why it does that
20 E2: Yeah
21 E: Let's see if
22 E2: Oh great, it's like a game of chance ((gives a little smile and looks at the
23 researcher))
24 E: Hyh, yes it doesn't give, I'll write it down by hand, because it does not give
25 ((E2 gives a laugh while she looks at the researcher, after that she smiles for a
26 while)) (40)

In the beginning, the worker asks the question displayed on the computer screen, then she stops typing and orients to the client by looking at him (see also Erickson, 2004, 32, about the organisation of interaction at the dinner table). The observation is quite the same as Heath and Hindmarsh's (2002, 112–114), who show in their study that the patient's conduct can be sensitive to the doctor's use of the medical record: for example, a patient may withhold their reply until the doctor turns back at them from the record (see also Heath & Luff, 2000, 29). The worker's references to the questions displayed on the computer screen: "occupation is asked here" (line 1) and "Here is this kind of..." (line 3) hint that the worker does not necessarily personally align with the task of asking these questions, but she asks them because the computer cues her to do so. The worker gives access to the information on the computer screen as she reads the answer options aloud and kind of ascertains the validity of the information she is typing in from the client: "so I put the cross in..." (lines 3–5).

During the 17 seconds pause (lines 6–8), worker E is oriented to the use of the computer and worker E2 arrives in the room. After the pause, the situation changes, as social worker E orients to her colleague and starts to ask her about the recording procedures (from line 9). Both workers orient themselves to sorting out the question of whether they have to report something about the situation and whether the report stays in the emergency agency or not. While sorting these out worker E2 remarks about the technical problem with the electronic form (lines 17–18). Both workers wonder why “it” does not function as it should. This and worker E’s turn on line 19: “I don’t know why it does that” and description of the situation as something “like a game of chance” (line 22) describe the computer as a stranger or outsider whose logic of action is hard to understand. On line 24 worker E comes to a decision that she has to write the report by hand, because the electronic form is not working. Although the workers are oriented to sorting out the questions of recording and the technical problems of the electronic form, they are at the same time informing to the client (as well as to the researcher), through their dialogue, what they are doing and what the situation requires. With their dialogue they kind of overtake the problem connected to the form.

Focusing on the use of computer

When emergency social workers are focusing on the use of computer, they are looking at the screen, browsing, reading or typing something. Their bodies are also turned towards the computer. In these examples the worker does not give access to the client regarding his or her activity with the computer. The last extract is from a situation where a client has come to the emergency agency to get some financial support for food. Later in the encounter he also asks for financial support for medication. Before the extract, the client and the worker were discussing about the client’s situation as he had been a victim of an assault and about an

incidence recently when some money was stolen from him. The situation continues with the client's description of his situation:

Extract 5

- 1 C: Okay, but the situation is awfully serious, there is nothing to eat at home and
- 2 E: Umm, do you live alone? ((is looking at the client, resting his arms on the desk))
- 3 C: Yes
- 4 E: Yes, ((turns to the computer for the first time during the encounter)) I will look a
- 5 little bit from here ((says this very quietly))
- 6 (10) ((E is turned towards the computer, is looking at the screen))
- 7 C: Well, my identity number is (...)
- 8 E: ((is likely typing the identity number in to the computer system, some talk edited
- 9 out)) Okay
- 10 (4) ((E is turned towards the computer))
- 11 C: I had to go to the emergency health centre yesterday and er, I felt so faint, I got
- 12 into the ambulance, I had to walk to suburb x in a bad condition and er
- 13 now came back from there again by foot ((laughs)) here ((every now and then the
- 14 worker glances at the client while the client talks))
- 15 E: You mean you came from the emergency health centre? ((is looking at the client))
- 16 C: No, yesterday I walked home and so
- 17 E: Okay ((is nodding, looks at the client and then turns to look at the computer
- 18 screen))
- 19 C: and now again by foot here
- 20 E: Okay ((is looking at the screen))

After a moment, the client goes on to describe his visit at the emergency health centre:

21 E: Yes, (6) ((E is turned towards the computer))

22 C: I asked to stay there over night ((E glances at the client)) because it was a terribly
23 long journey to walk back home in that delicate condition so

24 E: Umm ((turned towards the computer))

25 C: but then anyway, anyway we came to that conclusion that if I could walk

26 E: Umm ((turned towards the computer))

27 C: and at the end I could

28 ((E is still turned towards the computer))

29 (43)

30 C: You don't happen to have any water do you?

The extract starts with the client's description of his current situation as "awfully serious", which calls for the emergency social worker's orientation. Nevertheless, the worker orients himself to asking about the client's living arrangements. Participants could be said to propose a different alignment (Zimmermann, 1998). However, asking whether the client lives alone or not can be connected to the client's notion of "nothing to eat at home" (line 1), as there may be other people without food. When the worker turns towards the computer and says that he is going to "look a little bit from here" (lines 4–5), the client responds (after a 10 seconds pause) by giving his identity number before the worker even asks for it (cf. extract 1). Perhaps, the giving of an identity number is a known action for the client in these kinds of situations; it belongs to his role. Following this, the worker most likely types the number into the computer and starts to use the computer. On the interactional level though, we only

“know” that the worker is typing and looking at something from the computer. After a four seconds pause, (from line 11) the client takes a turn and starts to describe his situation at the emergency health centre and how he got home to suburb x (where he apparently lives) and furthermore how he got to the emergency social work agency. While the client talks, the worker every now and then takes a glance at him (like lines 13–15) and is nodding (line 17), which demonstrates that he momentarily shifts his orientation from the computer to the client. Nonetheless, the worker’s specifying question on line 15, “You mean you came from the emergency health centre?” and the client’s response, “No, yesterday I walked home and...” can be heard as the client and the emergency social worker are oriented to different kinds of tasks at that point.

In the latter part of the extract (lines 21–30), the interaction continues in a way that the client describes his situation and the worker answers with brief responses “yes” and “umm”, while he is focusing on the use of the computer. In this part, the worker glances at the client (line 22) while he uses the computer, which illustrates that the worker nonetheless orients himself to the client as well (see also Erickson, 2004, 32). The situation is quite similar to Eräsaari’s (1995, 233) observation from the employment office; while workers record, their gaze shifts between the triangle of keyboard, screen and client.

In this extract, the worker may display his institutional task by using the computer, whereas the client orients himself to describe his previous happenings. It seems that the use of the computer produces distance between the worker and the client (Eräsaari 1999, 117) and interrupts the interaction, as typing and listening at the same time makes it harder for the emergency social worker to follow the conversation (see Huuskonen et al., 2010, 337). As

Komter (2010, 211–212) has observed, sometimes the worker’s capacity to type and listen at the same time may be exhibited, which could also be the case in this example as well.

Discussion

The encounters studied demonstrate how the emergency social workers navigate between the computer and the client in different ways. The computer is at times treated as a resource as it enables the emergency social workers to retrieve previously recorded information and to bring it to the discussion with the client. This comes close to Komter’s (2010, 223) findings about the record as a resource for organising the police interrogation and how “the talk, the typing and the text mutually illuminate each other”. Thus, the analysis does not completely support the social work professionals’ perceptions of computer use as interrupting the interaction (cf. Huuskonen et al., 2010, 337). However, it demonstrates that the information recorded in the computers is not sufficient in making sense of the client’s situation. The analysis also illustrates that the use of computers can direct the flow of interaction and particularly the topic of conversation between emergency social workers and their clients at certain points: when workers explain their use of the computer and the technical issues in different ways (see also Räsänen, 2012b) and when they ask for and record information the computer requires. This reflects the discussion of information systems in social work as “far too prescriptive”, routinely requiring information social workers do not possess or consider relevant at that point (Shaw et al., 2009, 618, 623). In the selected encounters, the participants usually align with the information typed in or retrieved from the computer, which most likely is not always the case in social work settings. As the computer may direct the questions asked, a further question is: how does the information coded and put in the tick-boxes have

an effect on the further production and interpretations about the case? (Regan, 2003; Shaw et al., 2009; Gillingham, 2013).

In all selected extracts, the emergency social workers balance between the use of computer (recording or browsing) or the technical issues (e.g. malfunction of computer systems) and the client. When the workers face problems while they are using computers or when they are trying to figure out which program or form they should use, they find themselves in a situation that resembles the earlier findings that state that computers do not always meet the requirements of the work they are designed for (Gould, 2003; Parton, 2008; Peckover et al., 2008; Peckover et al., 2009; Shaw et al., 2009; White et al., 2009). Although the emergency social workers are at times oriented to the use of computers or to sorting out some technical problems, they often explain their actions to the client either in situ or right afterwards. Sometimes they consult their colleagues about the technical or recording issues. The analysis demonstrates that the emergency social workers are skilful in managing the interaction.

When the emergency social workers focus on the use of computer, they are turned towards the machine and may just take a glance at the client and/or give brief responses to their descriptions. There also occur pauses and silences in the interaction. These situations can produce distance between the workers and the clients (Eräsaari, 1999, 117), particularly if the workers do not explain the activities they are oriented to. However, “waiting” while professionals write or type is typical in the institutional encounters (see e.g. Eräsaari, 1995, 231; Heath & Luff, 2000, 29; Heath & Hindmarsh, 2002, 112-114; Komter, 2010, 211). The clients do not treat the focus orientation as problematic; for example they do not display their distrust or doubt towards the emergency social workers. As Francis and Hester (2004, 7) note about the interaction situations, the participants do not have to interpret each other’s talk and

action constantly as sometimes the action of others is transparent and thus the sense making of each other's action is routine-like and unproblematic.

Conclusions

The computers are valuable tools in the emergency social services where the clients' information has to be exchanged and recorded quickly and in-situ between different partners in co-operation. In this paper, the use of computers occurs in the office setting and is tied to certain institutional tasks of emergency social work. In the emergency social services in question, the practices, possibilities and purposes of using computers vary and are contextual. Thus, it would be oversimplified to claim that the use of computers either supports or interrupts the encounters or the accomplishment of the institutional tasks of emergency social work. The outcomes of computer use are accomplished in the interaction and can be either successful or undesired. It is obvious though, that the emergency social work requires the skill to use computers in a good interactional manner.

Acknowledgements

I want to thank my supervisors; professors Kirsi Juhila and Tarja Pösö, for very helpful and encouraging comments and discussions. Special thanks are due to the people and the organisation that participated in this study. I am also grateful to the members of the international DANASWAC group as well as to those people who have helped me with the use of English. Research was supported by the Finnish Doctoral Program in Social Sciences, Finnish Work Environment Fund and the School of Social Sciences and Humanities of the University of Tampere.

References

British Journal of Social Work (2009) **39**(4) Social Work in the Digital Age, Special Issue.

Broadhurst, K., Wastell, D., White, S., Hall, C., Peckover, S., Thompson, K., Pithouse, A., and Davey, D. (2010) 'Performing 'Initial Assessment': Identifying the Latent Conditions for Error at the Front-Door of Local Authority Children's Services.' *British Journal of Social Work* **40**(2), pp. 352–370.

Burton, J. and van den Broek, D. (2009) 'Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work', *British Journal of Social Work* **39**(7), 1326–1342.

Button, G. (1993) 'The Curious Case of the Vanishing Technology', in Button G. (ed.) *Technology in Working Order. Studies of Work, Interaction, and Technology*, London and New York, Routledge.

Dourish, P. (2001) *Where the Action Is: The Foundations of Embodied Interaction*, Cambridge: MIT Press.

Drew, P. and Sorjonen, M-L (1997) Institutional Discourse, in van Dijk T.A. (ed.) *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*, London, Sage.

Erickson, F. (2004) *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*, Cambridge, Polity Press.

Eräsaari, L. (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. [Encounters at the Bureaucratic Stages]*, Tampere, Gaudeamus.

Eräsaari, L. (1999) 'Social Work "Through the Lens"', in Karvinen S., Pösö, T. and Satka, M. (eds) *Reconstructing Social Work Research*, Jyväskylä, Sophi.

Francis, D. and Hester, S. (2004) *An Invitation to Ethnomethodology: Language, Society and Interaction*, London, Sage.

Frers, L. (2009) 'Space, Materiality and the Contingency of Action: a Sequential Analysis of the Patient's File in Doctor-Patient Interactions', *Discourse Studies* **11**(3), pp. 285–303.

Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.

Gillingham, P. (2013) The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, 'Embodied Structures' and 'Technologies-in-Practice', *British Journal of Social Work* **43**(3), pp. 430–445.

Goodwin, C. (2000) 'Action and Embodiment within Situated Human Interaction', *Journal of Pragmatics* **32**(10), pp. 1489–1522.

Gould, N. (2003) 'The Caring Professions and Information Technology in Search of a Theory', in Harlow, E. and Webb, S.A. (eds) *Information and Communication Technologies in Welfare Services*, Philadelphia, Jessica Kingsley Publications.

Harlow, E. and Webb, S.A. (2003) *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. Philadelphia, Jessica Kingsley Publications.

Heath, C. and Hindmarsh, J. (2002) 'Analysing Interaction: Video, Ethnography and Situated Conduct', in May, T. (ed.) *Qualitative Research in Action*, London, Sage.

Heath, C., Knoblauch, H. and Luff, P. (2000) 'Technology and Social Interaction: the Emergence of 'workplace studies'', *British Journal of Sociology*, **51**(2), pp. 299–320.

Heath, C. and Luff, P. (2000) *Technology in Action*, Cambridge, Cambridge University Press.

Heritage, J. (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.

Huuskonen, S; Korpinen, J. and Ritala-Koskinen, A. (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot [Accounts on Follow-up in the Context of Open Care in Child Protection], in Pohjola, A., Kääriäinen, A. and Kuusisto-Niemi, S. (eds) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia. [Social Work, Knowledge and Technology]*, Jyväskylä, PS-Kustannus.

Juhila, K. (2003) 'Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction', in Hall, C., Juhila, K., Parton, N. and Pösö, T. (eds) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*, London and New York, Jessica Kingsley Publishers.

Juhila, K. and Abrams, L. (2011) 'Special Issue Editorial: Constructing Identities in Social Work Settings', *Qualitative Social Work*, **10**(3), pp. 277–292.

Komter, M. (2010) 'From Talk to Text: The Interactional Construction of a Police Record', *Research on Language and Social Interaction* **39**(3), pp. 201–228.

Kuronen, M. and Isomäki, H. (2010) 'Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. [Better Social Work or the Tyranny of Technology? – The Possibilities of Developing Human-Centred Information Systems in Social Work]', in Pohjola, A., Kääriäinen, A. and Kuusisto-Niemi, S. (eds) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia. [Social Work, Knowledge and Technology]*, Jyväskylä, PS-Kustannus.

Lie, M. (1997) 'Technology and Gender versus Technology and Work: Social Work and Computers', *Acta Sociologica* **40**(2), pp. 123–141.

Mäkitalo, Å. (2005) 'The Record as a Formative Tool: A Study of Immanent Pedagogy in the Practice of Vocational Guidance', *Qualitative Social Work* **4**(4), pp. 431–449.

National Advisory Board on Research Ethics (2002) *Good Scientific Practice and Procedures for Handling Misconduct and Fraud in Science*. Helsinki:

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva_Tieteellinen_ENG.pdf (Consulted January 2014)

Normark, M. and Randall, D. (2005) 'Local Expertise at an Emergency Call Centre' in Gellersen, H., Schmidt, K., Beaudouin-Lafon M., and Mackay, W. (ed.) *ECSCW 2005: Proceedings of the Ninth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, 18-22 September 2005, Paris*. The Netherlands, Springer.

Parker-Oliver, D. and Demiris, G. (2006) 'Social Work Informatics: A New Specialty', *Social Work* **51**(2), pp. 127–134.

Parton, N. (2008) 'Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?', *British Journal of Social Work* **38**(2), pp. 253–269.

Peckover, S., Hall, C. and White, S. (2009) 'From Policy to Practice: The Implementation and Negotiation of Technologies in Everyday Child Welfare', *Children & Society* **23**(2), pp. 136–148.

Peckover, S., White, S. and Hall, C. (2008) 'Making and Managing Electronic Children: E-assessment in Child Welfare', *Information, Communication and Society* **11**(3), pp. 375–394.

Postle, K. (2002) 'Working 'Between the Idea and the Reality': Ambiguities and Tensions in Care Managers' Work', *British Journal of Social Work* **32**(3), pp. 335–351.

Rafferty, J. and Steyaert, J. (2009) 'Editorial: Social Work in the Digital Age', *British journal of Social Work* **39**(4), pp. 589–598.

Regan, Suzanne (2003) 'Technology and Systems of Referral Taking in Social Services: From Narrative to Code', in Harlow, E., Webb, S.A. (eds) *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. Philadelphia, Jessica Kingsley Publications.

Räsänen, J-M (2010) 'Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä [The Tensions of the Integrated Use of Information Systems in the Regional Emergency Social Work]', in Pohjola, A., Kääriäinen, A. and Kuusisto-Niemi, S. (eds.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia [Social Work, Knowledge and Technology]*, Jyväskylä, PS-Kustannus.

Räsänen, J-M (2012a) 'Producing Norm-Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers'. *Qualitative Social Work* **11**(1), pp. 6–22.

Räsänen, J-M (2012b) 'Accounting for IT-based Use of Information in the Emergency Social Work Encounters', *Nordic Social Work Research* **2**(1), pp. 21–37.

Shaw, Ian, Bell, Margaret, Sinclair, Ian, Sloper, Patricia, Mitchell, Wendy, Dyson, Paul, Clayden, Jasmine, and Rafferty, Jackie (2009) 'An Exemplary Scheme? An Evaluation of the Integrated Children's System', *British Journal of Social Work* **39**(4), pp. 613–626.

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen (2006) [Development of an Emergency Social Service]
Publications of the Ministry of Social Affairs and Health, Finland, 2006: 64.

White, S., Hall, C. and Peckover, S. (2009) 'The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare', *British Journal of Social Work* **39**(7), pp. 1197–1217.

Zimmermann, D.H. (1998) Identity, Context and Interaction, in Antaki, C. and Widdicombe, S. (eds) *Identities in Talk*, London, Sage.