

Janna Mantonen

**VERKOSSA VÄLITYSTILILLE ANNETTUJA
MERKITYKSIÄ TUTKIMASSA**

TIIVISTELMÄ

Janna Mantonen: Verkossa välitystilille annettuja merkityksiä tutkimassa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityö
Ohjaajat: Timo Harrikari ja Jenni-Mari Räsänen
Maaliskuu 2020

Tutkielma käsittelee verkossa ilmeneviä merkityksellistämisiä tavallisesti välitystiliksi kutsutulle kunnalliselle palvelulle. Välitystili on asiakkaiden tulojen hallinnoinnin tukipalvelu, jonka toteuttaminen perustuu asiakkaan kanssa laadittuun sopimukseen ja suostumukseen ja vapaaehtoisena palveluna toimii edunvalvontaa hallinnollisesti kevyempänä tukitoimena. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten palvelun tarvetta määritellään avoimessa verkkokeskustelussa ja mitä merkityksiä itse palvelu saa. Teoreettisena viitekehyksenä tutkimukselle sovelletaan taloussosiaalityön viitekehyksen alle koottuja teoreettisia jäsennyksiä henkilökohtaisen taloudenhallinnan muodostumisesta ja tukemisesta sekä taloudellisten toimintamahdollisuuksien näkökulmaa.

Tutkimuksen aineisto koostuu vuosien 2010–2018 aikana käydyistä keskusteluista Suomi24-keskustelupalstalla. Aineisto on kerätty 2018–2019 vuoden vaihteessa, eikä aineistoa ole tuotettu suoraan tutkimustarkoituksiin. Aineiston analyysiin sovelletaan ladullisiin tutkimusmenetelmiin luettavaa diskurssianalyyttistä otetta ja aineiston analyysi on toteutettu aineistolähtöisesti.

Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että palvelun tarpeen perusteena näyttäytyvät erilaiset riippuvuudet; alkoholi ja rahapeli riippuvuus, joista rahapeli riippuvuuteen yhdistyy myös muita mielenterveyden ongelmia. Lisäksi palvelutarpeen taustalle näyttää tutkimuksen perusteella keskusteluissa määrittävän yleinen taloudenhallinnan ongelmallisuus, ilman muita sanallistettuja elämänhallinnan haasteita. Palvelu merkityksellistyy aineistossa mekaaniseksi ratkaisuksi varojen siirtoon, kontrollina ja autonomian rajaamisena, kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä ja huijauksena. Nämä merkityksellistämisen tavat esiintyvät aineistossa osin päällekkäisinä ja osin itsenäisenä ja tuottavat erilaisia vastapuheen tapoja. Taloudellisten toimintamahdollisuuksien näkökulmasta välitystili voi näyttäytyä toimintamahdollisuuksia turvaavana, avaavana, rajoittavana tai hämärtävänä.

Palvelun aineistossa saamien merkitysten perusteella kyse ei ole pelkästään rahojen siirtoon liittyvästä mekaanisesta toimenpiteestä vaan palvelukokemukseen ja palveluun liittyviin odotuksiin ja tavoitteisiin liittyviä moninaisia merkityksiä, joita on syytä varautua purkamaan ammatillisessa työssä ja pyrkiä huomioimaan myös palvelun toteuttamiseen liittyviä mahdollisia eettisiä haasteita.

Tutkimuksen taustalle tehdyn välitystilejä koskevan kirjallisuuskatsauksen perusteella tieteellinen mielenkiinto palvelua kohtaan näyttää olleen vähäinen ja palvelun toteuttamisen, sille annettujen merkitysten ja vaikutusten suhteen kaivataan lisää tieteellistä tutkimusta.

Avainsanat: välitystili, toimintamahdollisuuksien viitekehys, taloudellinen toimijuus, taloussosiaalityö, aikuissosiaalityö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Janna Mantonen Researching meanings given to mediation account in open online discussions
Master's thesis
Tampere University
Social work
Supervisors Timo Harrikari ja Jenni-Mari Räsänen
March 2020

The thesis covers cases of meaning creation in open online discussions regarding a municipal service commonly known as a mediation account. The mediation account is a client revenue management support service based on the agreement and consent of the client, and as an optional service works as an administratively lighter option of support to a guardian of interest. The goal of the research is to investigate how the need of the service is defined in open online discussions and what meanings the service in itself is given. As a theoretical framework for the research, I apply theoretical outlines under the financial social work framework of the forming and supporting of personal financial management and the perspective of financial capabilities.

Material for the research is based upon conversations held within the forum of Suomi24 between the years of 2010-2018. Material for the research has been collected between the years of 2018-2019 and the material has not been produced directly for research purposes. The qualitative discourse analytical method is applied in the analysis of the material and the implementation of the analysis of the material is data-driven.

Based upon the research results, it looks that as the main basis for the need of the service are addictions of a different kind; alcohol and gambling addictions, where the gambling addiction is combined with other mental health problems. On top of that, the research indicates that within the conversations, behind the need for the service is also a general problem with financial management without other outwardly stated life control challenges. The meaning of the service becomes defined in the material as a mechanical option to transfer of funds, as control and limiting of autonomy, a tool of trade and negotiation, and as a fraud. These ways of defining in the material occur together and separately, creating differing types of communication. In the perspective of financial capabilities, a mediation account can show up as securing, opening, limiting, or blurring of capabilities.

Based upon the meanings given to the service within the material, the matter is not just of a mechanical function of transfer of funds. Rather, the multiplicities of meanings are attached to the service experience and expectations and goals regarding the service, which there is reason to prepare to unpack within professional work and to try to take notice of the ethical challenges that implementing the service may produce.

Given the literature review regarding mediation accounts made in the background of the research, scientific interest about the service seems to be low and more research is needed on implementation, meanings given, and effects of the service.

Keywords: mediation account, capability approach, financial agency, financial social work, social work with adults

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisälllys

1 Johdanto.....	1
2 Pienituloisuus, sosiaaliturva ja toimijuus	5
2.1 Toimeentulotuki	5
2.2 Minimitoimeentulo, köyhyys ja huono-osaisuus; tilastolliset ja käsitteelliset näkökulmat.....	7
2.3 Talous ja toimijuus.....	10
3 Taloussosiaalityön viitekehyksen kautta taloudellisen toimintakyvyn tarkasteluun	13
3.1 Talouden lukutaito	14
3.2 Taloudellinen osallisuus	15
3.3 Toimintamahdollisuuksien näkökulma	17
3.4 Taloussosiaalityö asiakastyön menetelmänä	20
4 Muut matalan kynnyksen taloudellisen tuen palvelut sekä välitystili ja yleinen edunvalvonta taloudellisissa asioissa.....	22
5 Tutkimusasetelma	30
5.1 Tutkimuskysymys	30
5.2 Aineistona verkkokeskustelu.....	31
5.3 Diskurssianalyysi ja sosiaalinen konstruktionismi	33
5.4 Aineistoanalyysin toteutus	34
5.5 Tutkimusetiikka ja tutkijapositio	39
6 Välitystili; miksi, miten ja kenelle?	43
6.1 Kenelle? Ongelmallisille?.....	43
6.2 Aineistossa rakentuvat erilaiset tavat merkityksellistää välitystiliä.....	45
6.2.1 Välitystili mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon.....	47
6.2.2 Välitystili kontrollina ja autonomian rajaamisena.....	51
6.2.3 Välitystili kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä.....	55
6.2.4 Välitystili huijauksena.....	58
6.3 Kenen vastuu? Aineistossa ilmenevien käsitteellistysten sidonnaisuus laajempiin yhteiskunnassa vallitseviin trendeihin	60
7 Yhteenvedo ja johtopäätökset	64
8 Pohdinta	71
Lähdeluettelo	73

Taulukot

Taulukko 1 Välitystili mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon, sivu 50

Taulukko 1 Välitystili kontrollina ja autonomian rajaamisena, sivu 54

Taulukko 2 Välitystili kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä, sivu 57

Taulukko 3 Välitystili huijauksena, sivu 60

1 Johdanto

Tämä tutkimus käsittelee verkon keskustelupalstoilla välitystiliksi usein kutsutulle palvelulle ja sen tarpeelle muodostettavia merkityksiä. Välitystili on kuntien usein sosiaalitoimessa koordinoima palvelu, jonne voidaan hakea maksuun henkilön etuustuloja ja maksaa sieltä henkilön maksettavaksi sopimat menot ja käyttövarat Sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2012, 142–143) linjauksen mukaan palvelun tarve tulee usein ilmi, kun henkilö toistuvasti hakee toimeentulotukea, vaikka varojen laskennallisesti olisi tullut riittävä elantoon.

Yleinen huoli ja tilastolliset näkökulmat antavat aiheita myös sosiaalityön piirissä tutkia ja käytännössä pohtia ja toteuttaa kansalaisten ja asiakkaiden taloudenhallintaan vaikuttavia tekijöitä ja tukitoimia, sillä kotitalouksien velkaantumistaso on ollut kasvussa koko 2000-luvun ja on tilastohistorian korkein (Findikaattori 2018). Ja oikeushenkilövelallisten ulosottoviranomaiselle saapuneet asiat lisääntyivät vuonna 2017 viidesosalla edellisvuodesta ja velallisten määrä jatkoi kasvuaan myös 2018 (Valtakunnanvoudinvirasto 2018a; Valtakunnanvoudinvirasto 2018b). Edelleen huolestuttavana ilmiönä voidaan pitää myös sitä, että toimeenpantujen häätöjen määrä on kääntynyt kasvuun vuonna 2017 vuosien laskutrendin jälkeen (Valtakunnanvoudinvirasto 2018c) ja asumiseen liittyvät velkaongelmat muutoinkin lisääntyneet (Majamaa, Sarasoja & Rantala 2017).

Taloudellisen toiminnan tuen tarpeen kasvua kuvaa myös se, että vaikean sairauden tai muun erityisen syyn vuoksi yleisen edunvalvonnan piirissä olevien lukumäärä kasvaa vuosittain ja uusia edunvalvontoja määrätään enemmän kuin järjestelmästä poistuu. Myös yleisten edunvalvojen asiakasmäärät ovat olleet jatkuvassa loivassa kasvussa vuodesta 2011. (Maistraatti 2018.) Välitystilipalvelun piirissä olevista asiakkaista tai asiakasmäärien muutoksista ei ole saatavissa valtakunnallisia tilastoja. Mielenterveydellisistä syistä työkyvyttömyyseläkkeelle päätyy vuosittain yli 7 000 henkilöä (Eläketurvakeskus tilastotietokanta 2019). Myös ruoka-avun piiriin hakeutuminen näkyy vahvasti mediassa ja sosiaalitoimistojen arjessa (Ohisalo 2017).

Varojen riittämättömyys välttämättömään kulutukseen ja perustarpeiden, kuten asumisen turvaamiseen, näyttää toisinaan olevan hankalaa sekä niille, joilla on ansiotuloja ja jotka ovat vailla erityisiä terveydellisiä rajoitteita, mutta erityisesti myös sellaisilla henkilöillä, joiden sosiaalinen ja terveydellinen tilanne on taloudellisen tilanteen ohella haastava.

Kuten edellä mainitsin, tutkimukseni käsittelee kunnallisen yksilöasiakkaan taloudenhallintaa tukevan välitystilipalvelun verkkokeskusteluissa saamia merkityksiä ja sitä, miten palvelun tarvetta määritellään aineistossa. Teoreettista näkökulmaa aiheeseen haen köyhyystutkimuksen ja taloussosiaalityön viitekehyksen kautta. Välitystili on tutkimuksen toteuttamista suunnitellun kirjallisuuskatsauksen perusteella vähän tutkittu kunnallinen palvelu, jonka tarjoamisen ja toteuttamisen käytännöt vaihtelevat kunnittain. Aiempaa tieteellistä tutkimusta, jossa käsiteltäisiin välitystileihin kohdentuvan tieteellisen tutkimuksen laatua tai määrää ei ollut tätä tutkimusta tehtäessä löydettävissä. Välitystili, edunvalvontaa hallinnollisesti kevyempänä kunnallisena palveluna, mahdollistaa asumisen turvaamista ja käytettävissä olevien tulojen suuntaamista välttämättömiin menoihin, silloin kun tarvetta edunvalvonnalle ei ole, mutta ilmenee kuitenkin erityisen tuen tarve rahaliikenteen ohjaamisessa elinkustannusten turvaamiseksi (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 63–64).

Hyödynnän aineiston, välitystiliä koskevien Suomi24 -verkkokeskusteluiden vuosilta 2010–2018, analyysissa diskurssianalyttista otetta eritellen palvelun saamia merkityksellistämisen tapoja ja palvelun tarpeelle asetettuja määritelmiä yksilö- ja ympäristötasoilla. Merkityksellistämisen käsite voidaan käsittää synonyymiksi konstruktiolle; eli sille miten kielellisesti rakennamme kielenkäytön yhteydessä puheena olevaa kuvaa todellisuudesta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016a, 22). Diskurssianalyysi sinänsä ei ole selkeärajainen tutkimusmenetelmä, minkä vuoksi se mahdollistaa kielellisen analyysin monilla eri kontekstien tasoilla ja erilaisista kielellisistä näkökulmista. Keskeisenä periaatteena on lähtökohtainen käsitys kielestä sosiaalisen konstruktionismin tieteenfilosofian mukaisesti todellisuutta rakentavana, ei pelkästään realistisesti kuvaavana tekijänä (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016b, 14; Jokinen ym. 2016, 21).

Urpilaisen (2015) mukaan sosiaalityön piiriin ohjautuvat usein ne, jotka ovat jo muista palveluista ulossuljetut ja sosiaalityö näyttäytyy yhteiskunnan viimesijaisena vastuunkantajana asiakkaan taloudellisten ja sosiaalisten resurssien ja niiden hallinnan ollessa vähäistä. Tämän takia sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön toiminnan on myös pyrittävä vastaamaan osaltaan asiakkaiden resurssien ja hallinnan puutteista aiheutuviin tarpeisiin pyrkimällä kehittämään näitä tukevia palveluita ja tutkimaan olemassa olevien palveluiden vaikuttavuutta ja merkityksiä.

Toisaalta sosiaalipalveluiden puoleen saatetaan kokemukseni mukaan kääntyä myös ensimmäisenä ohjaavana tahona taloudellisissa ongelmissa. Ratkaisujen löytäminen ravinnon

saannin, välttämättömän lääkityksen ja asumisen turvaamiseen on seikka, jota aloittelevana sosiaalityön ammattilaisena olen itse joutunut usein asiakkaiden kanssa pohtimaan, eikä yksinkertaisia ja selkeitä ratkaisumalleja tunnu aina löytyvän tai olevan huolimatta eri tahojen pyrkimyksistä rakentaa palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden prosessien ohjeistuksia. Punninta itsenäisen toimintakyvyn edistämisen ja tuen välillä, sekä yksilön ja yhteiskunnan vastuun kannon välillä on osoittautunut ajoittain haastavaksi taloudellisissa kysymyksissä ja tavoittelun tutkimuksen toteuttamisella myös oman ammatillisen ajatteluni avartamista.

Yleisillä areenoilla, kuten verkon keskustelupalstoilla, muodostettujen merkityksenantojen tutkiminen on tärkeää siksi, että yhä useammin tietoa palveluista ja ratkaisuista etsitään verkosta ennen yhteydenottoja virallisiin tahoihin. Toisaalta myös yleisen ammatillisen ymmärryksen kehittämiseksi siitä, miten palveluita jäsenetään yleisissä keskusteluissa. Verkon käytön merkitystä tiedonhaussa ja asioinnissa korostavat myös viranomaislaitosten omat strategiat ja lainsäädännön muutokset (ks. Kela 2018; Vesanen-Nikitin & Åkermarck 2017) Sosiaalityön tehtävänä on myös sosiaalinen asianajo (Talentia 2017) ja tämän tehtävän toteuttamiseksi sosiaalityössä tulee olla tietoinen yleisessä keskustelussa vaikuttavista tendensseistä.

Tutkimuksen tietoteoreettinen pohja nojaa sosiaalisen konstruktionimin kehukseen. Teoreettinen käsitys sosiaalityön paikasta yksilöiden ja laajemman taloudellisen osallisuuden vahvistajana nojaa taloussosiaalityön monitieteiseen viitekehukseen. Tämän ohella tutkittavan ilmiön, välitystilin saamien merkitysten, yhteiskunnallisen ja kulttuurisen kontekstin hahmottaminen edellyttää muiden lainsäädäntöä ja hallintoa sekä institutionaalisia käytäntöjä koskevien keskusteluiden jäsentämistä.

Tutkimusta taustoittavan kirjallisuuskatsauksen aloitan köyhyyden, huono-osaisuuden ja kohtuullisen kulutustason tarkastelulla luvussa kaksi. Luvussa kolme pyrin taloussosiaalityön viitekehysten kautta myös rakentamaan kuvaa niistä mekanismeista, jotka vaikuttavat yksilön taloudenhallintaan. Lukujen 2 ja 3 jälkeen käyn läpi luvussa neljä välitystileihin liittyvää lainsäädäntöä ja käytäntöä sekä palvelun suhdetta yleiseen edunvalvontaan taloudellisissa asioissa. Luvussa sivutaan myös lyhyesti muita toimia, joiden kautta taloudellista toimintakykyä voidaan tukea. Luvussa viisi kuvaan tutkimuksen teoreettisia ja metodologisia lähtökohtia, aineistoa ja sen hankintaa, sekä tutkimus etiikkaa ja tutkijan asemaa. Luku kuusi, jakautuu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa pyrin paikantamaan aineiston perusteella palvelulle muodostuvaa kohderyhmää. Toisessa osassa erittelen puhetapoja; merkityksiä, joita

välitystilillä palveluna aineistossa on ja viimeisessä analyysiluvussa pohdin yksilön, läheisten ja yhteiskunnan vastuukysymysten rakentumista aineistossa. Viimeinen luku kokoaa yhteen tutkimuksen tulokset suhteessa tausta-aineistoon ja käsittelee tutkimuksen toteuttamisen reunaehtoja ja luotettavuutta.

2 Pienituloisuus, sosiaaliturva ja toimijuus

Tässä luvussa käsittelen suomalaisen minimitoimeentuloturvan tasoa määrittelevää toimeentulotukea. Tämän jälkeen luku syventyy erilaisiin muihin minimitoimeentulon määritelmiin ja köyhyydestä ja taloudellisesta huono-osaisuudesta käytyyn akateemiseen keskusteluun ja tutkimukseen, erityisesti toimintakyvyn näkökulmasta. Luvun tavoitteena on luoda käsitteellistä ja empiiristä ymmärrystä siitä, millaisissa tilanteissa ja elämänolosuhteissa välitystilin tarve voi ilmetä, miten kohtuullinen taloudellinen toimeentulo käsitteellistyy ja miten ylipäättään köyhyys näkyy arjessa. Tarkoitus ei siis ole ottaa kantaa perusturvan riittävyyteen tai välttämättömän kulutuksen tason määrittelyihin. Siitä huolimatta, näen keskeisenä käsitellä köyhyydestä, sosiaaliturvasta ja riittävästä toimeentulosta käytyjä keskusteluja ja teorioita. Perustelen tämän tausta-aineiston käyttöä ensinnä sillä, että tulotasolla ja tavoiteltavalla tai välttämättömänä pidettävällä kulutustasolla on jonkin asteinen yhteys tulojen riittämiseen menoihin. Toiseksi myös yksilön taloudenhallinnan arvioinnissa kohtuullisen kulutustason odotukset ja tavoitteet nousevat väistämättä esiin. Viimeisimpinä perusteena kohtuullisen tulo- ja kulutustasojen keskusteluiden läpikäynnille esitän, että näitä seikkoja arvioidaan väistämättä myös asiakkaan kanssa yhteistyössä tämän tulojen hallinnointia toteutettaessa.

2.1 Toimeentulotuki

Välitystilin tarpeen nähdään tulevan usein esiin, kun asiakas toistuvasti hakee toimeentulotukea välttämättömiin menoihinsa, vaikka varojen olisi tullut laskennallisesti riittää elinkustannuksiin (STM 2012). On siis tarpeen määritellä, mitä voidaan pitää sellaisena tulotasona, jolla tulisi tulla toimeen kyseisen etuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen uudistuksen suunnittelua linjanneessa muistiossa mainittu toimeentulotuki on viimesijainen väliaikaiseksi tarkoitettu ihmisarvoisen elämän taloudellinen turva, joka osaltaan takaa Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n 1 momentin mukaista oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, silloin kun yksilö ei kykene sitä itse hankkimaan (emt). Tässä osiossa esittelen lyhyesti toimeentulotuen.

Perustoimeentulotuen tason on tarkoitus olla sellainen, että se kattaa paitsi eksistenssiminimin (elämisen tai hengissä pysymisen vähimmäisedellytykset) myös edistää sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä (HE 217/1997 vp 28–29). Perustoimeentulotuen normiin perustuvana laskennallisena etuutena voidaan katsoa turvaavan

kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumista syrjinnän kiellon suhteen, koska kaikilla kansalaisilla on oikeus samaan vähimmäisturvaan samoin ehdoin (Pylkkänen 2014, 32). Perustoimeentulotuen ohella voidaan myöntää tilapäisesti yksilökohtaiseen tarveharkintaan perustuvia ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea, joiden käsittelystä vastaa kunta (Laki toimeentulotuesta 1997/1412). Harkinnanvaraisen osan kautta turvataan tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumista eli huomioidaan ihmisten tosiasiallisia olosuhteita ja toimintaedellytyksiä yksilökohtaisemmin, jotta yksilön tosiasialliset toimintamahdollisuudet vastaisivat paremmin muita samassa tilanteessa olevia (Pylkkänen 2014, 32). Perustoimeentulotuen yksittäisiä saajia vuoden 2019 aikana oli 396 636 henkilöä, joko yksin tai osana suurempaa kotitaloutta (Kelasto; Perustoimeentulotuen saajat 2019).

Periaatteellisella tasolla tämän viimesijaisen toimeentuloturvan muodon voidaan siis katsoa takaavan sen, että jokaisella on kohtuulliset taloudelliset resurssit toteuttaa itseään tietyllä taloudellisella liikkumavaralla. Näyttää kuitenkin siltä, että myös tämän sosiaalihuollon muodon ulkopuolelle rajautuu ihmisiä, joilla olisi tuen tarve ja toisaalta tuen kriteerit vaikuttavat toisinaan kohtuuttomilta (Määttä 2010; Metteri 2012) Torjunnan kokemus etuuksien saamisessa linkittyy palvelujärjestelmien vaikeaselkoisuuteen ja eri etuuksien toisistaan poikkeaviin vaatimuksiin tuen saamisen ehdoissa (Määttä 2010).

Määttä (2010) kirjoituspyynnöillä kerätyn grounded theory -menetelmällä analysoidun aineiston perusteella viranomaisilla ei ole aina kykyä tai halua neuvoa asiakasta tälle edullisimman ratkaisun tavoittelussa ja Metterin (2012) terveydenhuollon sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin perustuva teemoittelevalla lähiluvulla ja koodauksella suoritettu tutkimus osoittaa, että viranomaisharkinnan soveltaminen toimeentulotukiasioissa saattaa johtaa siihen, että asiakkaat toistuvasti joutuvat hakemaan oikaisua ratkaisuihin saadakseen päätöksensä asianmukaisiksi. Toimeentulotuen hakeminen ja saaminen edellyttääkin tiettyjä ennakkotietoja etuudesta ja kykyä asioida tarkoituksenmukaisella tavalla. Lisäksi toimeentulotuen laskennassa ei oteta huomioon henkilökohtaisia velkoja, mikä saattaa ajaa yksilön kannalta kohtuuttomiin tilanteisiin. (Metteri 2012) Tarveharkintaisen toimeentulotuen varassa pidempään eläneillä materiaallinen niukkuus saattaa vaikuttaa myös toiminnan ja sosiaalisten suhteiden kautta rakentuvaan hyvinvointiin (Kivipelto & Saikkonen 2018). Edellä mainitun perusteella voisi päätellä, ettei toimeentulotuen toistuva hakeminen silloin varojen tulisi laskennallisesti riittää menoihin, johdu yksinomaan yksilön taloudenhallintaan liittyvistä tekijöistä vaan osin tuen haku käytäntöjen ja laskentaperusteiden vaikeaselkoisuudesta.

2.2 Minimitoimeentulo, köyhyys ja huono-osaisuus; tilastolliset ja käsitteelliset näkökulmat

Yksilön taloudellista tilannetta suhteessa yhteiskuntaan ja subjektiivista kokemusta taloudellisesta tilanteesta voidaan tarkastella useiden eri termien ja määritelmien kautta. Tässä luvussa on esitetty joitakin esimerkkejä erilaisista tavoista käsitteellistää köyhyyttä, pienituloisuutta, huono-osaisuutta ja minimitoimeentuloa. Käsitteet ja niiden määritelmät ovat osaltaan sosiaalisia konstruktioita, eli ne rakentuvat ja muuttuvat osana yhteiskunnallista keskustelua ja historiaa.

Saaren (2015, 58–59) mukaan perustarpeiksi köyhyystutkimuksessa määrittyvät fyysinen terveys ja henkinen autonomia ja välittäviksi tarpeiksi näiden perustarpeiden tyydyttämistä mahdollistavat tarpeet; asuminen, ruoka, juoma ja taloudellinen, henkinen ja fyysinen turvallisuus. Köyhyys määrittyy tarveteoreettisesta näkökulmasta välittävien tarpeiden puutteesta johtuvaan kyvyttömyyteen perustarpeiden tyydyttämisessä (Saari 2015, 58). Tutkimuksessa näitä tarpeita voidaan operationalisoida objektiivisiin resurssimittareihin ja subjektiivisiin elämänlaatuun liittyviin mittareihin, jotka mittaavat siis ihmisen omaa tulkintaa. Lisäksi voidaan käyttää kansalaisten käsitystä mielekkäistä köyhyiden mittareista. (Saari 2015, 50–52.)

Euroopan unionin tasolla tilastoinnissa ja tutkimuksessa pienituloisuutta määritetään henkilön tuloilla suhteessa mediaani ansioihin. Pienituloisuuden määritelmä on 60 prosenttia väestön mediaanituloista, mikä vuoden 2017 tasossa tarkoitti Suomessa yhden hengen kotitaloudessa 1 230 euron kuukausittaisia tuloja (Tilastokeskus 2018a). Eurostat nosti köyhyysrajaa (tai pienituloisuusrajaa) 50 prosentista 60 prosenttiin mediaanitulosta vuonna 1998 (Kuivalainen & Palola 2013, 97). Kainulaisen (2019) mukaan ihmisten subjektiivinen arvio tulojen riittämisestä menoihin on myös hyvin lähellä yleistä pienituloisuuden määritelmää. Suomen tilastokeskus kerää tietoa rekisteriaineistoista ja kyselytutkimuksista mm. tuloerojen, tulojen ja koetun toimeentulon kehityksestä. EU:n käyttämä määritelmä alle pienituloisuusrajan alle jäävistä tuloista on köyhyysriski (at risk of poverty), kun taas Suomen tilastokeskus käyttää samalle asteikolle useimmiten käsitettä pienituloisuus aste (Kuivalainen & Palola 2013, 98).

Vuonna 2017 tilastokeskuksen (2018a) mukaan osana pienituloisia kotitalouksia (tulot alle 60% mediaanitulosta kulutusyksikköä kohden) Suomen väestöstä on ollut 12,1 prosenttia (623 000 henkilöä osana pienituloista kotitaloutta). Pitkittyneesti pienituloisia (kuluvana ja viimeisenä kolmena edellisenä vuonna vähintään kaksi vuotta pienituloinen) vuonna 2017 oli 398 000

henkilöä (Tilastokeskus 2018c). Pitkittänyt pienituloisuus on yleisempää nuorilla (20-27 -vuotiailla) ja vanhusväestöllä (yli 76-vuotiailla). Pitkittänyt pienituloisuus näyttää olevan osin ikäkausittain sukupuolittunutta; yli 68-vuotiaan väestön osalta naisilla esiintyy huomattavasti enemmän pitkittänyttä pienituloisuutta, kun taas työikäisessä väestössä miehillä pitkittänyt pienituloisuus on naisia yleisempää (Tilastokeskus 2018c).

Edellä esitetty pienituloisuuden, tai köyhyysriskin, määritelmä kertoo siis suhteellisesta tuloköyhyydestä. Suhteellisen tuloköyhyyden taso vaihtelee maittain riippuen väestön laajemmasta tulotasosta ja esimerkiksi Suomessa 1990-luvun laman aikana pienituloisuuden rajan alle jäävän väestön osuus väheni keski- ja suurituloisten määrän laskiessa. Mittari ei siis sinänsä kerro väestön elintason turvaamiseen käytettävissä olevista varoista vaan niiden jakautumisesta väestön sisällä; tulojaosta. (Kuivalainen & Palola 2013, 100.)

Vaihtoehtoisia EU-köyhyysindikaattoreita onkin kehitetty. ”Vakavan aineellisen puutteen tasoa voidaan katsoa ilmentävän, jos kotitaloudelta puuttuu (vastentahtoisesti) vähintään neljä seuraavasta asiasta: sillä ei ole varaa 1) puhelimeen, 2) pesukoneeseen, 3) autoon, 4) väritelevisioon, 5) viikon lomaan kodin ulkopuolella, 6) päivittäiseen proteiinipitoiseen ateriaan, 7) pitää kotia lämpimänä tai 8) se ei selviä yllättävistä isohkoista laskuista ilman apua tai 9) on ollut osamaksujen, lainojen, vuokran tai asumiskustannusten (ml. asuntolainan korot ja lyhennykset) maksuhäiriöitä.” (Kuivalainen & Palola 2013, 108).

Edellä on kuvattu lyhyesti köyhyyden tai pienituloisuuden käsitteellistämistä tarveoreettisesta, suhteellisesta tulotasosta ja hyödyke indikaattorien näkökulmista. Saaren (2015, 120–122) näkemyksen mukaan köyhyyden mittaamiseen ja tutkimiseen sovelletut työkalut eivät riitä huono-osaisuuden tarkasteluun. Hänen näkemyksensä mukaan huono-osaisuuden tutkimuksessa tulee yhdistää elämään tyytyväisyyden, käytössä olevien resurssien, identiteetin ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen tiivistymisen sekä ryhmän koon näkökulmat. Huomioiduksi huono-osaisuuden tasoiksi tulee näin elintason, elämänlaadun ja elämäntavan ohella kytkeytyminen yhteiskunnan sosioekonomiseen rakenteeseen. Resurssinäkökulmasta voidaan yleisellä tasolla paikantaa suhteellisen selkeästi määriteltävää huono-osaisuutta, mutta kokemuksellisen elämänlaadun ja huono-osaisuuden henkilökohtaisen kokemuksen suhteen tilanne on jo toinen. Esimerkiksi Kainulaisen ja Saaren (2013) kolmen asunnottomille majoitusta tarjoavan asumisyksikön asukkaisiin kohdentuvassa tutkimusjoukossa on huomattavaa sisäistä ja sukupuolittaista vaihtelua kokemuksellisen huono-osaisuuden alueella riippumatta resurssien (mm. asunnonpuute) suhteen ilmenevästä huono-osaisuudesta.

Ohisalon (2017) leipäjonoihin kohdentuneen haastattelututkimuksen mukaan huono-osaisuutta voidaan jakaa taloudelliseen, sosiaaliseen ja terveydelliseen ulottuvuuteen. Ohisalon (2017, 66) mukaan taloudellinen huono-osaisuus näkyy siinä, että käytettävissä olevat tulot eivät riitä velkoihin ja ihmisen omana kokemuksena varojen riittämättömyydestä menoihin. Subjekttiivinen arvio tulojen riittävydestä on usein linjassa ilmoitettujen kuukausitulojen ja velanhoitokulujen kanssa: matala tulotaso on yhteydessä huonoon elämänlaatuun (Kainulainen 2019). Sosiaalinen huono-osaisuus taas ilmenee Ohisalon (2017, 66) tutkimuksessa masentuneisuutena, yksinäisyytenä ja suoranaishana nälkänä. Terveystellinen huono-osaisuus kuvautuu puolestaan fyysisenä ja psyykkisenä pahoinvointina yhdistyksen alentuneeseen elämään tyytyväisyyteen.

Kainulainen (2019) ryhmitteli omassa tutkimuksessaan huonon elämänlaadun osatekijöitä kielteisten tunteiden, saavuttamattomien tavoitteiden, taloudellisten vaikeuksien ja ongelmien kasautumisen luokkien kautta. Kainulaisen (2019) tulokset antavat viitteitä siitä, että pääasiallinen koettuun heikkoon elämänlaatuun yhdistyvä tekijä on tulotaso ja että erityisesti yksinasuminen ja yksinhuoltajuus ovat yhteydessä koettuun heikkoon elämänlaatuun itsenäisesti. Kainulaisen (2019) mukaan työttömyydellä ei ole juuri merkitystä elämänlaadun kokemukselle itsenäisesti riippumatta tulotasosta.

Suomalaisista kotitalouksista vuonna 2017 vakavia toimeentulovaikeuksia koki 198 000 (7,4 prosenttia), eli kaikki pienituloiset kotitaloudet eivät koe tulojen vaikeuttavan vakavasti toimeentuloa. Toisaalta myös suuri- ja keskituloisissa kotitalouksissa voidaan kokea vakavia toimeentulovaikeuksia. (Tilastokeskus 2018a.) Perusjoukon ulkopuolelle tilastokeskuksen kyselytutkimuksia hyödyntävissä julkaisuissa on kuitenkin jätetty mm. vailla vakinaista osoitetta olevat, laitospöytä ja turvapaikan hakijat (Tilastokeskus 2018b).

Stressiä voi toisinaan aiheuttaa enemmän epävarmuus ja etuuksien hakemiseen liittyvä byrokratia kuin niukkuus itsessään (Saari, Meriluoto & Behm 2017, 314). Vakavalla ylivelkaantuneisuudella näyttäisi olevan tilastollisesti yhteys työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen (Blomgren, Maunula & Hiilamo 2017). Myös viimesijaisen sosiaaliturvan varassa elävien sairastavuus on suurempaa kuin muulla väestöllä (Shahidi, Ramraj, Sod-Erdene, Hildebrand & Siddiqi 2019) ja perus- ja akuuttiterveydenhuollon käyttö tiheämpää erikoissairaanhoidon palveluiden käytön taas jäädessä vähemmälle (Nyman, Arffman & Keskimäki 2017).

Tutkimuksellisista ja teoreettisista lähtökohdista riippuen voidaan siis yksilön taloudellisen tilanteen tarkastelun keskiöön nostaa köyhyyden suhteellinen, resurssilähtöinen tai kokemuksellinen näkökulma. Mikäli tarkastelua halutaan syventää, voidaan laajentaa tarkastelun lähtökohtaa esimerkiksi taloudellisen huono-osaisuuden käsitteeseen, jolloin huomioiduksi tulee myös yksilölliseen taloudelliseen tilanteeseen yhteen kietoutuvat suhteellinen asema yhteiskunnassa ja yhteisössä sekä sosiaaliset suhteet. Tutkimuksen johtopäätöksissä pohdin edellä mainittujen näkökulmien ja tutkimustulosten suhdetta oman tutkimukseni tuloksiin.

2.3 Talous ja toimijuus

Edellisissä alaluvuissa käsittelin perustoimeentulotukea, vähimmäisturvaksi käsitettävää sosiaaliturvaetuutta, ja erilaisia näkökulmia köyhyyteen. Euromääräiset, suhteessa muihin huomioitavat tulot, tai pääsy materiaalisiin resursseihin, eivät kuitenkaan yksin riitä kuvaamaan taloudellisen tilanteen merkitystä yksilötasolla tai sen hyvinvointivaikutuksia (Tilastokeskus 2018a; Saari ym. 2017, 314; Kainulainen 2019; Kainulainen & Saari 2013; Mani, Mullainathan, Sharif & Zhao 2013). Tässä alaluvussa käsittelen taloudellisen tilanteen ja toimijuuden tai autonomian toteutumisen merkitystä taloudelliselle tilanteelle ja käsitteen keskeisyyttä sosiaalityössä.

Lähtökohtana sosiaalityön ihmiskäsitykselle on, että yksilö itse on elämänolosuhteitaan määrittelevässä roolissa (Parsell, Eggins & Marston 2017). Autonomian ja itsemääräämisoikeuden käsitteiden voidaan katsoa olevan osin limittäisiä (Saari ym. 2017). Taloussosiaalityön viitekehyksen näkökulmasta toimijuutta ja sen yhteyttä hyvinvointiin voidaan määritellä Amartya Senin toimintamahdollisuuksien näkökulmasta. Sen (1993) esittää, että yksilön edun näkökulma valintatilanteissa voidaan perustaa neljään näkökulmaan; hyvinvoinnin saavuttaminen, toimijuuden saavuttaminen, hyvinvoinnin vapaus ja toimijuuden vapaus. Tarkemmin tätä näkökulmaa erittelen taloussosiaalityön alaluvussa 3.3.

Juhilan (2008) mukaan sosiaalityön tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin liittyy vahvasti itsemääräämisoikeuden ja autonomian kunnioittaminen. Autonominen toimijuus liittyy keskeisesti myös aikuisuuden kulttuuriseen normiin, eli siihen millaisia itsenäisen toiminnan ja valinnan teon odotuksia kohdennamme kanssa aikuisiin tai aikuisiin asiakkaisiin. Odotusten vastaista toimintaa voidaan selittää joko moralisoiden ja syyllistäen tai ymmärtäen. Selitysmallien valinnalla on merkitystä sille, kohdentuuko asiakkaaseen kurinpidollisia ja kontrolloivia toimia vai huolenpitoon ja hoivaan suuntaavaa työtettä. (Juhila 2008, 94–95.)

Raitakarim ja Juhilan (2011) moraalista järjestystä metodologisena käsitteenä hyödyntävän diskursiivisen tutkimuksen mukaan mielenterveyskuntoutujien kanssa tehtävässä työssä ilmenee rajanvetoa asiakkaiden avun tarpeen määrittelyssä ja heille tarjottavien tukitoimien räätälöinnissä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jos aikuisen autonomiaan suhtaudutaan tiukasti, näyttäytyvät itsenäinen päihteiden ja rahan käytön hallinta asiakkaan omana valintana ja tuki perustarpeista huolehtimisessa saattaa määrittyä työntekijänäkökulmasta haitallisen toiminnan mahdollistamisena. Vastaavasti taas itsenäisen aikuisuuden odotusten väljentäminen voi johtaa tuen tarpeen ja autonomian ristiriidan lieennyttämiseen. Näitä ikävaiheeseen liittyviä kategorisointeja ja rajanveroja tehdään tutkimuksen mukaan aktiivisesti asiakastapauksista käydyissä keskusteluissa. (Emt.)

Saari ynnä muut (2017, 297) esittävät, että yleisellä tasolla sosiaalipalveluiden ja tulonsiirtojen katsotaan vahvistavan kotitalouksien autonomiaa tasapainottamalla tulojen ja menojen suhdetta mahdollistaen valintoja rahan ja ajan käytössä. Heidän näkemyksensä on, että jo itsenäisten valintojen teon mahdollisuus tuottaa myönteisiä hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia riippumatta valintojen tosiasiallisesta käytännön hyödyistä yksilölle tai perheelle (emt.). Senin (1993) näkemyksen mukaan yksilöiden autonomiset valinnat tukevat myös yhteiskunnan etua.

Yleisellä tasolla sosiaalipolitiikan tavoite parantaa elämänlaatua välittyä autonomian vahvistumisen kautta (Saari ym. 2017, 297; Ryan & Deci 2006). Voidaan kuitenkin ajatella, että yksilön todellinen autonomia, ja tätä kautta toimijuus, voi olla rajoittunutta esimerkiksi riippuvuuden tähden (ks. Juhila 2008; Levy 2006). Saari ynnä muut (2017, 296) käsittävät riippuvuudet tilanteen hallintaa vähentävänä ylettömänä kulutuksena ja hallitsemattomana toistona.

Viimesijaisen sosiaaliturvan palveluiden ja tulonsiirtojen vaikutukset autonomiaan ovat kuitenkin kiistanalaisia, koska niihin kytkeytyy tiiviimmin käyttäytymisen sääntelyä ja ohjausta kuin ansiosidonnaisiin sosiaaliturvaetuuksiin ja yleisiin palveluihin. Esimerkkinä ulkoista kontrollia ja valvontaa ja siten yksilön autonomiaa ja hyvinvointia potentiaalisesti heikentävistä palveluista Saari ynnä muut (2017, 297) esittävät toimeentulotuen ja kuntouttavan työtoiminnan. Toimeentulotukea haettaessa edellytetään suhteessa muihin etuuksiin poikkeuksellisen laajaa tulojen, menojen ja toiminnan valvontaa, tiliotteiden ja menotositteiden esittämisen sekä oleskelukunnan ja ulkomaan matkojen ilmoittamisen ja muiden velvoitteiden osalta. Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksia ja velvoitetta osallistua kuntouttavaan

työtoimintaan Saari ynnä muut (2017, 297) pitävät suhteessa muihin työvoimapoliittisiin tukitoimiin kontrolloidumpana. (Emt. 2017.)

Ulkoisen toiminnan tai käyttäytymisen sääntely voi vähentää aloitteellisuutta, heikentää sosiaalisten suhteiden- ja elämänlaatua (Ryan & Deci 2006). Isola, Turunen ja Hiilamo (2016) paikantavat köyhyyskirjoitusten analyysissä selviytymisen kokemukseen vaikuttaviksi tekijöiksi hallinnan tunteen ja mahdollisuuden ennakointiin, vastavuoroisen toiminnan ja empaattisten kohtaamisten kokemisen ja itsenäisyyden sekä pakoista vapaan toiminnan mahdollisuuden.

3 Taloussosiaalityön viitekehyksen kautta taloudellisen toimintakyvyn tarkasteluun

Taloudenhallinnan kysymykset ovat olleet sosiaalityön ydinaluetta jo sosiaalityön varhaisista ammatillistumisen vuosista saakka. Sosiaalityön keinoin on pyritty ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita taloudelliseen ja moraalisesti hyväksi katsottuun elämäntapaan. Myös toimeentulotuen tarpeen arvioinnissa taloudelliseen elämäntapaan ohjaaminen ja vastuuttaminen ovat olleet vahvasti läsnä. Aiempina vuosikymmeninä taloudelliseen ohjaukseen on yhdistetty myös kodinhoitajan palveluita konkreettisiin arjen valintoihin vaikuttamiseksi. (Mäntysaari 1991.) Säästäväisyyskasvatukseen ovat 1900-luvulla tähdänneet myös mm. koulut ja pankit (Kortesalmi & Autio 2019).

Suomessa perustoimeentulotuen käsittelyn ja hakemisen siirryttyä kunnilta Kansaneläkelaitoksen tehtäväksi on ajateltu, että aikuissosiaalityössä on aikaa ja mahdollisuuksia kehittää uusia toimintatapoja ja menetelmiä (Blomgren ym. 2016; Lähteinen ym. 2017). Yhtenä kehittämisen kohteena on ollut taloussosiaalityön menetelmien ja työotteen kehittäminen muun muassa PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa 2016–2019 kehityshankkeen osana (Zechner 2019). Tämän lisäksi aikuissosiaalityön laajempaa tulevaisuuden kehitystyötä varten perustettiin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ajalle 2.10.2018–17.4.2019. Yhtenä työryhmän lopputoksista todettiin, että sosiaalityöllä on edelleen paikkansa myös taloudellisissa asioissa. (Karjalainen ym.2019, 23–24.)

Yhdysvalloissa vahvasti kehitteillä oleva Financial Social Work -koulutus- ja teoriasuuntaus pyrkii paikkaamaan aukkoja, joita sosiaalityön sikäläisessä peruskoulutuksessa on taloudellisen toimintakykyisyyden tukemisessa (Sherraden 2013a, 18). Vain puolessa korkeakouluohjelmista on sisällytetty sosiaalityön opetukseen asiakkaiden itsenäistä toimeentulotuloa tukevien menetelmien tai teorioiden opetusta, vaikka taloudellisen itsenäisyyden tukeminen ja sosiaaliturvariippuvuuden ehkäisy sinänsä nähdään tavoiteltavana (Gates, Koza & Akabas 2017). Tarpeen vahvistaa kansalaisten talousosaamista koetaan nousevan Yhdysvalloissa 1970-luvulta lisääntyneen valtiollisen sääntelyn vähenemisen, taloudellisten pankki-, vakuutus- ja sosiaaliturva palveluiden monimutkaistumisen ja kansalaisten itseohjautuvuuden odotuksen vahvistumisen tähden. Yhdysvalloissa huoli velkaantumisesta yleensä ja muun muassa opintolainojen kasvusta on suuri. (Wolfsohn & Michaeli 2014.) Taloudellisten tuotteiden valikoiman laajeneminen ja monimutkaistuminen ei

liene poikkeuksellinen ilmiö Suomessakaan ja myös palkkatyön muutokset asettavat haasteita ihmisten toimeentulolle (Karjalainen ym.2019, 23–24.).

3.1 Talouden lukutaito

Talouden lukutaidon käsite on käännetty englannin kielen termistä financial literacy. Termi on otettu Suomessa taloustieteen käyttöön 2010-luvulla (Kalmi, 2013, 150). Viimeaikaisissa teksteissä käytetään myös käsitettä talouslukutaito (Suomen pankki 2018). Talouslukutaidon käsite tulee erottaa ekonomisen lukutaidon (economical literacy) käsitteestä, joka viittaa vahvemmin laajempien taloustrendien säännönmukaisuuksien analysoinnin valmiuteen. Talouden lukutaito viittaa yksilötalouden hallintaan; kykyyn ymmärtää omaa talouttaan ja soveltaa taloudellista tietoa käytäntöön muun muassa budjetoinnin ja säästämisen kautta. (Kalmi, 2013, 150.) Sosiaalityöhön talouden lukutaidon käsitteen ja tutkimuksen arvioin saapuneen vasta 2010 -luvun loppupuolella taloussosiaalityöhön liittyvien keskusteluiden myötä.

Taloudelliseen toimintaan katsotaan lukeutuvan muun muassa kulutuksen, lainaamisen, sijoittamisen, budjetoinnin ja riskien hallinnan (Wolfsohn & Michaeli 2014). Talouden lukutaidon käsite kattaa taloudelliseen toimintaan liittyvän tietämyksen, kyvyt ja taidot ja luottamuksen omiin taitoihin ja tietoihin. Lukutaidon ja asenteiden nähdään kehittyvän yksilön perheessä tapahtuvan sosialisointin (Wu, Despard & Chowa 2017; Shim ym. 2010) ja myöhemmän koulutuksen ja tiedon ja ohjauksen saannin kautta. Yksilötason taloudellisen sosialisointin tarkastelussa voidaan huomiota kiinnittää mm. asenteiden ja tottumusten muodostumiseen perhepiirissä, itsekontrolliin ja palkkion viivytyksen valmiuksiin. (Sherraden 2013a, 6–11.)

Talouden lukutaidon vahvistamisen tarve on kasvanut monimutkaistuvien henkilökohtaisten taloudellisten valintojen tarpeen tähden. Muun muassa sosiaaliturvajärjestelmien ja eläkejärjestelmien, sijoittamisen sekä pienlainojen ja jopa yksittäisten tilinavaussopimusten voidaan katsoa vaativan kuluttajalta yhä enemmän kykyä vertailla sopimusehtoja ja niiden kauaskantoisia taloudellisia seurauksia (Kalmi 2013, 151; Japelli 2010, 430). Kansallisella tasolla Suomen pankki pyrkii edistämään erityisesti nuorten talouden lukutaitoa ja kehittämis-, koulutus- ja tutkimustoimintaa suoritetaan lähinnä järjestötasolla ja hankkeissa (Kalmi 2013, 153). Toki talouden lukutaidon elementit sisältyvät myös perusopetuksen opetussuunnitelmaan (Kortessalmi & Autio 2019). Talouden lukutaidon on todettu useissa tutkimuksissa olevan yhteydessä yksilön taloustilanteeseen itsenäisesti, riippumatta sukupuolesta, varallisuudesta tai

koulutustasosta (Kalmi 2013, 153). Keskimääräinen talouden lukutaito on vahvempaa niissä maissa, joissa tulotaso on korkeampi. Vastaavasti myös valtioiden sisällä enemmän varallisuutta omaava väestönosa omaa suhteessa vahvempaa talouden lukutaitoa verrattuna pienempituloiseen väestöön. (Grohmann, Klühs & Menkhoff 2018, 87–88.)

Koulutuksen kautta saavutettavan talouden lukutaidon kehittymisen suhteen tutkimustulokset talouden lukutaidon vahvistumisesta ja taloustiedon siirtymisestä käytännön valintoihin ovat ristiriitaisia (Kalmi 2013, 153–154.) Tämän tulkitsen olevan luonnollista ottaen huomioon koulutusten ja osallistujien kirjon (ks. Kalmi. 2013, 156). Kuitenkin positiivisia tuloksia koulutuksen vaikutuksista on saatu erityisesti alhaisempaa koulutustasoa edustavien tutkittavien joukossa (Kalmi 2013, 154, ref. Collins ym. 2011). Talouden lukutaidon mittaaminen ja käsitteen määrittely on katsottu ongelmalliseksi, sillä yksilön taloudellinen osaaminen ei jäsenny aina niin sanottujen normaalien taloustilanteiden ja normaalien yksilöllisten tilanteiden mukaan, jolloin tavallisesti taloudellisesti järkevät ratkaisut eivät ole yksilöllisessä tilanteessa järkeviä ratkaisuja (Kalmi 2013, 155).

Pienituloisten nuorten taloudellisen toimintakyvyn (mitattuna aiemmalla taloudellisella koulutuksella ja säästötilin omistamisella) on todettu olevan yhteydessä valmiuteen varautua yllättäviin taloudellisiin menoihin, kartuttaa säästöjä ja liiallisen velkaantumisen välttämiseen (West & Friedline 2016). Yhdysvalloissa pienituloisten äitien kohdalla on todettu yhteys taloudenhallinnan ja materiaalsen puutteen välillä. Tutkimuksessa kuitenkin todettiin, ettei taloudellisen toimintakykyisyyden tiedollisella osa-alueella ollut merkitsevää yhteyttä taloudellisen puutteen kokemiseen. (Huang, Nam, Sherraden & Clancy 2016.) Gatherhoodin (2012) tutkimuksen mukaan taloudellisella lukutaidolla olisikin itsekontrollin tasoa pienempi tilastollinen merkitys suhteessa kulutusluottojen taloudellisesti haitalliseen käyttöön ja impulssiostoksiin. Myöskään diskonttauksella (tulevaisuudessa olevan tulon arvo suhteessa nykyhetkeen; mitä kauempana tulevaisuudessa tulo on, sitä suurempi sen on oltava, jotta se vastaa nykyhetken arvoa) ei ollut tilastollista yhteyttä koettuun taloudelliseen kuormitukseen tai ylivelkaantumiseen. Itsekontrollin puute sitä vastoin näyttäisi olevan yhteydessä yllättäviin taloudellisiin kriiseihin, kuten tulojen laskuun ja työttömäksi jäämiseen. (Emt.)

3.2 Taloudellinen osallisuus

Taloussosiaalityön viitekehyksessä keskeistä yksilön taloudelliselle toimintakykyisyydelle nähdään olevan talouden lukutaidon ohella yksilön taloudelliset toimintamahdollisuudet ja taloudellisesti järkevien valintojen mahdollisuudet. (Sherraden 2013b, 15). Taloudellisen

osallisuuden (financial inclusion) toteutuminen edellyttää taloussosiaalityön viitekehyksen mukaan riittäviä yksilön kykyjä ja resursseja, mutta tämän ohella myös yksilölle sopivia kustannustehokkaita taloudellisia palveluita, jotka ovat tilanteeseen sopivia, saavutettavia, kustannuksiltaan järkeviä ja houkuttelevia (Sherraden 2013a, 12). Taloudellisen osallisuuden vahvistamisen tavoite on kirjattu kestävä kehityksen tavoitteisiin (Grohmann ym. 2018,86). Näiden valinnanmahdollisuuksien ja toimintakehikkojen kehittäminen ja mahdollistaminen edellyttävät yksilökohtaisen työskentelyn ohella yhteisö- ja politiikkatasoisia toimia (Viitasalo 2018, 97).

Sherraden (2013b, 5) puhuukin ns. tuuppimispolitiikan (nudge policy) puolesta, jonka kautta pyritään pelkän tiedon lisäämisen tai pakon sijaan tekemään toivottavia valintoja houkuttelevammaksi suhteessa muihin ja näin tuuppia osallisia oikeaan suuntaan. Taloudellista osallisuutta voidaan väestötasolla mitata taloudellisten palveluiden saatavilla olon ja niiden tosiasiallisen käytön sekä lainsäädännön kehittyneisyyden kautta (Grohmann ym. 2018, 86).

Viitasalon (2018, 100) näkemyksen mukaan taloudellista toimintakykyisyyttä vahvistavia palveluita tulisi suunnitella monimammatillisesti talous- ja velkaneuvonnan, ravitsemusasiantuntijoiden, kodinhoidon asiantuntijoiden ja perhetyön ammattilaisten kanssa. Taloudellisen osallisuuden mahdollistamiseksi myös pienituloisille tulisi varmistaa turvallisia ja kohtuuhintaisia pankki- ja talletuspalveluita ja säästötilejä, mahdollisuus kerryttää ja sijoittaa säästöjä, järkevän hintaisia pienlainoja, yksinkertaisia vakuutus tuotteita ja muita kohtuuhintaisia ja toimivia taloudellisesti järkeviä ratkaisuja mahdollistavia palveluita (Sherraden 2013b, 12). Kansainvälistä aineistoa hyödyntäneessä tutkimuksessa on saatu viitteitä siitä, että väestön talouden lukutaidon taso tukee taloudellisen osallisuuden kehitystä. Tutkijat olettavat, että väestön ollessa laajasti kykenevä arvioimaan taloudellisesti järkeviä ratkaisuja niitä osataan myös vaatia. (Grohmann ym. 2018.) Myös käytännön palveluiden saannissa ja niiden toteuttamisessa merkityksellisenä näyttäytyy asiakkaan kyky olla aktiivinen omaan asiaansa vaikuttamassa (Valokivi 2008, 80). Eli yksilötasolla tarjottavien palveluiden sisältö ja hinta voivat olla riippuvaisia yksilön kyvystä neuvotella, arvioida ja vaatia palveluita ja vastaavasti laajemmin järkevien taloudellisten palveluiden muutosta ja olemassa oloa edistää, kun väestötasolla on valmiutta laajasti vaatia toimivia ja kustannustehokkaita taloudellisia tuotteita.

Grohmann ynnä muut (2018, 87) mittaavat tutkimuksessaan taloudellisen osallisuuden toteutumista viiden eri ulottuvuuden kautta. Ensimmäiseen ulottuvuuteen kuuluu pankkitilin ja

luottokortin saatavuus. Pankkitilin omistamisen mahdollisuus on taloudellisen osallisuuden peruselementti, sillä taloudellinen toiminta perustuu pitkälti tilien kautta tehtyihin rahansiirtoihin ja tilin omistaminen mahdollistaa turvallista ja helppoa rahan käyttöä. Niin ikään luottokortti mahdollistaa edelleen turvallisempia ja kätevämpiä kaupanteon tapoja. Toinen taloudellisen osallisuuden yksilötason ulottuvuus on palveluiden käyttö. Palveluiden käyttöä tutkimuksessa mitataan säästötilin käytöllä. Säästötilin käytön katsotaan olevan turvallinen säästämisen muoto ja mahdollistavan rahan liikkeen hidastumisen ja tätä kautta hillitsevän harkitsemattomia äkkinäisiä taloudellisia valintoja, koska säästötili voidaan perustaa niin, etteivät varat ole käytettävissä heti nostotapahtumaa tehdessä. Luottokortin tosiasiallisen käytön katsotaan tutkimuksessa olevan toinen taloudellista osallisuutta palveluiden käytön osalta mittaava ulottuvuus. (Emt.)

Kalmi (2013, 156) pohtii järkevän sääntelyn ja kuluttajan suojan tasoa, todeten, että vaikka sääntelyn vähentäminen on lisännyt yksilön vastuuta henkilökohtaisista taloudellisesti järkevistä ratkaisuista, ei vahvempaan taloudellisten tuotteiden sääntelyyn palaaminen ole mahdollista tai perusteltua kuin yksittäistapauksissa. Yksittäisenä lainsäädännön kehittämisen ja sääntelyn kohteena voidaan nähdä pikalainat, joiden sääntelyä on lainsäädäntö taholla kehitetty jo yli vuosikymmenen ajan ja kehitystyö jatkuu edelleen.

3.3 Toimintamahdollisuuksien näkökulma

Taloussosiaalityön viitekehyksessä tarkastellaan yksilön toimintakykyä ja sen potentiaaleja suhteessa laajempiin kokonaisuuksiin (Sherraden 2013a). Toimintakykyisyyden ja toimintamahdollisuuksien määrittelyyn sovelletaan Martha Nussbaumin ja Amartya Senin näkemyksiin pohjaavaa toimintamahdollisuuksien viitekehystä (the capabilities approach). Toimintamahdollisuuksien viitekehys liittyy liberalistiseen perinteeseen, mutta se voidaan käsittää vaihtoehdoksi tavanomaisille taloustieteellisille käsityksille hyvinvointiliberalismista ja uusliberalismista (Viitasaari 2018, 25; Mäntysaari 2016, 85). Tutkimuksen analyysissa tarkastelen välitystilin saamia merkityksiä suhteessa taloudellisiin toimintamahdollisuuksiin.

Senin (1993) toimintamahdollisuuksien teoreettisen määrittelyn tavoitteena on muodostaa tulkintakehys hyvinvointia potentiaalisesti tuottaville valinnan mahdollisuuksille. Sen itse painottaa, ettei näkökulman tarkoituksena ole esittää lähtökohtia niille tavoitteille ja tiloille, jotka ovat hyvinvoinnin edellytyksiä vaan tuottaa arviointikehys niille valintaprosesseille, joilla on potentiaalia tuottaa hyvinvointia. (Sen 1993, 51.) Sen viittaa termillä capability aktiiviseen kykyyn saavuttaa arvostettuja toimintoja. Toiminnot (functionings) voivat olla sekä toimintoja

että asemia tai olemisen tiloja. Toimintamahdollisuudet (capabilities) ovat erilaisten toimintojen yhdistelmien (asioita, joita voi saavuttaa tai joista voi valita) laajempia valikkoja, joista yksilö tekee valintoja. (Emt.)

Toimintamahdollisuuksien näkökulmasta yksilöllisen edun punninta koostuu neljästä eri osatekijästä:

- hyvinvoinnin saavuttaminen
- toimijuuden saavuttaminen
- hyvinvoinnin vapaus
- toimijuuden vapaus.

Hyvinvoinnin ja toimijuuden vapauden ja saavuttamisen arvottamisessa on eroja paitsi tapaus- ja yksilökohtaisesti myös laajemmin yhteiskunnallisen arvioinnin ja yksilön oman arvioinnin välillä. Kokonaisuutena elämänlaadun arviointi määrittyy yksilötasolla mahdollisuutena saavuttaa arvostettuja tiloja ja valinnan vapautena. (Sen 1993, 30–35.)

Nussbaum (2003, 33) kritisoi Sen vapauksien käsitteellistämisen epämääräisyyttä todeten, että jotkut vapaudet voivat olla peräti haitallisia. Oikeudenmukaisuuden teoretisoinnin peruseriaatteena on Nussbaumin (2003, 33–34) mukaan se, että tulisi olla myös sellaisia hyviä, jotka tunnustetaan yhteisötasolla ja joiden voidaan katsoa olevan kaikille tavoittelemisen arvoisia tai turvattavia. Tätä Nussbaum perustelee sillä, että yksilölliset arvostukset voivat kehittyä sellaisissa epäoikeudenmukaisissa olosuhteissa, jotka johtavat siihen, että yksilö ei tavoittele riittävässä määrin hyvää tai yksilön käsitys elämänlaadun ja hyvinvoinnin tavoitteista ei ole yksilön ja yhteisön edun mukainen (emt.).

Sen esittää keskeisiksi perusfunktioiksi mm. ravitsemuksen ja suojan, joita ilman yksilö kokee vahvaa puutetta (deprivation) (Sen 1993, 32.) Allardt (1996; ref. Kivipelto & Saikkonen 2017, 60) having, loving ja being hyvinvoinnin jaottelua tutkimuksessaan hyödyntävät Kivipelto ja Saikkonen (2017, 60) toteavat, että suhteellinen materiaallinen hyvinvointi ja hyvinvoinnin yhteisösuhteiden, mielekkään toiminnan ja käytettävissä olevien resurssien mahdollisuudet kietoutuvat viimesijaisen taloudellisen turvan varassa elävien ihmisten haastatteluissa yhteen. Samalla tutkijat huomauttavatkin, että materiaalisiin asioihin keskittyminen ei saa viedä huomiota hyvinvoinnin muilta rakennetekijöiltä. (Allardt 1996 ref; Kivipelto & Saikkonen 2017, 60.)

Nussbaumin (2003, 35) mukaan ei riitä, että kaikilla on teoreettinen pääsy samojen resurssien äärelle, koska resurssien hyödyntämisen mahdollisuudet ja niistä saatava hyöty ovat sidoksissa myös yksilön toimintakykyyn ja toimintamahdollisuuksiin (vrt. muodollinen yhdenvertaisuus ja tosiasiallinen yhdenvertaisuus). Teoreettisella pääsyllä tulkitseen Nussbaumin tarkoittavan sitä, että vaikka resurssille olisi kaikille avoin, ei se silti ole samalla tavoin kaikkien hyödynnettävissä tai saavutettavissa. Nussbaum näkee toimintamahdollisuuksien muodostuvan ulkoisten olosuhteiden ja yksilön sisäisten kykyjen kautta. Näiden yhdistelmä muodostaa yksilön käytössä olevan mahdollisuuksien valikon, johon Nussbaum viittaa käsitteellä yhdistyneet kyvyt (combined capabilities). (Nussbaum 2003.) Myös käytännössä näyttäisi siltä, että pelkkä mahdollisuusrakenteiden ja teoreettisten valinnanvapauksien olemassaolo ei vielä riitä vaan suurempaa huomiota tulisi kiinnittää toimintakykyjä rajoittaviin tekijöihin; resilienssin vähenemiseen, sopeutumiseen vallitseviin olosuhteisiin, niukkuuteen ja riippuvuuteen (Saari ym. 2017, 338).

Suomalaisessa keskustelussa muun muassa tutkija Heikki Hiilamo on taloudellisen liikkumavaran ja toimintakyvyn arvioinnin suhteen nostanut useassa yhteydessä esiin Thompsonin ja Wildavskyn (1986) kulttuurisen teorian köyhyydestä. Teorian lähtökohtana on ihmisten erilaiset voimavarat ja mahdollisuudet käyttää resursseja, sekä mahdollisuus muokata omia tarpeitaan. Thompson ja Wildavsky (1986; ref Isola, Turunen & Hiilamo 2016, 151) mukaan tarpeiden ja voimavarojen muokattavuutta voidaan jakaa neljään ulottuvuuteen:

- 1) Yksilö ei kykene hallitsemaan tarpeitaan, eikä voimavarojaan.
- 2) Yksilö kykenee hallitsemaan tarpeitaan, muttei voimavarojaan.
- 3) Yksilö voi hallita voimavaroja, muttei tarpeitaan.
- 4) Yksilölle on mahdollista hallita sekä voimavarojaan että tarpeitaan.

Thompsonin ja Wildavskyn kulttuurinen näkemys tulee hyvin lähelle Senin ja Nussbaumin pystyvyyden ja kulttuurisen ympäristön huomioivia näkemyksiä toimintamahdollisuuksista. Ja jatkotutkimuksen kannalta myös tämä teoreettinen jäsennys olisi mielenkiintoinen välitystilin saamien merkitysten tutkimisessa.

3.4 Taloussosiaalityö asiakastyön menetelmänä

Asiakastyössä taloussosiaalityön viitekehyksestä toteutetaan kokonaisvaltaista työskentelyotetta, jossa kiinnitetään huomiota paitsi tosiasiallisiin varoihin, velkoihin ja menoihin ja näiden tasapainottamiseen myös taloudelliseen toimintaan ja valintoihin vaikuttaviin tunteisiin ja asenteisiin (Wolfsohn & Michaeli 2014). Ohjaavina perusperiaatteina ovat voimavarakeskeinen työskentelyote, asiakkaan itse esiin tuoman aiheen kunnioittaminen, tuomitsematon asenne, itsemäärittelyoikeus sekä kulttuurinen kompetenssi ja nöyryys (Scanlon & Sanders 2017).

Voimavarakeskeisyys on yksinkertaisimmillaan ihmisten, perheiden ja yhteisöjen tarkastelemista ensisijaisesti positiivisten puolien kautta (ks. Saaleby 1996). Asiakkaan itse ongelmana pitämään teemaan syventyminen edistää luottamuksellisen suhteen syntyä ja mahdollistaa luottamuksen syvetessä rohkaisun hiljalleen asioiden eri puolien tarkasteluun. Ammatilaisen tulisi tarkoin harkita missä määrin tuottaa asiakkaalle puhetta tämän vastuuttomuudesta ja holtittomuudesta ja kiinnittää huomiota voimavarakeskeisyyteen ja toipumisorientaatioon (Carpenter-Song 2012, 52). Tuomitsematon ammatillinen asenne on tiedon esiin tuomista ilman ammattilaisten omien arvostusten ja käsitysten esittämistä, sekä erehtyväisyyden hyväksymistä meissä kaikissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen periaatteeseen kuuluu, ettei asiakasta painosteta tiettyntyyppisiin valintoihin. (Sherraden & Birkenmaier & Collins 2018, 16; Scanlon & Sanders 2017.) Varainhallinnan ollessa kyseessä ja toki laajemminkin taloudellisesta toimintakyvystä keskustellessa ammatillisella tulisikin olla valmiutta myös huomioida ja kuulla kulttuurisia eroja tavassa käsitellä varoja ja arvostaa eri tarpeita (Carpenter-Song, 2012, 52).

Sosiaalityön taloudellisen osaamisen koulutuksen tavoitteena on tuottaa työntekijälle henkilökohtaista talousymmärrystä, tiedonhaun ja palvelupolkujen rakentamisen taitoja ja luonnollisesti vahvistaa asiakastyön osaamista talousasioissa. Menetelmässä hyödynnetään myös perinteisiä sosiaalityön pedagogisia menetelmiä, kuten itsearviointia ja itsereflektiota. (Frey ym. 2015). Taloussosiaalityön koulutuksessa keskitytään psykososiaaliseen puoleen rahan käytössä ja suhteessa rahaan. Psykososiaalisen puolen huomioiminen pohjaa tutkimuksen tuottamiin huomioihin muun muassa siitä, että kulutus voi toimia tiedostamattomasti itsearvostuksen ja sosiaalisen statuksen vahvistamisen välineenä ja tunteiden ja mielialan sääntelyn keinona (Arnold & Reynolds 2009). Asiakastyön tavoitteena on kasvattaa taloudellisen tiedon ohella asiakkaan itsetietoisuutta ja itsetuntemusta rahan käytössään, jotta

tämä tekee tietoisia ratkaisuja ja kykenee itsearviointiin oman toimintansa suhteen. (Wolfsohn & Michaeli 2014.) Asiakastyössä tavoitteiden asettamisen tukemisessa voidaan käyttää SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, and Timely) -menetelmän tavoitteen asettelua taloudellisten tavoitteiden määrittelyssä (Frey ym. 2015.) Huomiota kiinnitetään yksilökohtaisessa työssä myös siihen missä määrin todellinen kulutus ja tulot ja menot tiedostetaan, jos käytössä on enimmäkseen sähköisiä rahan siirtoon liittyviä toimintamalleja. Tämä johtuu siitä, että käteisen käytöstä luopuminen saattaa hämärtää rahan tajua. (Wolfsohn & Michaeli 2014.)

4 Muut matalan kynnyksen taloudellisen tuen palvelut sekä välitystili ja yleinen edunvalvonta taloudellisissa asioissa

Nykyisen sosiaalihuoltolain uudistamista suunnitelleen työryhmän muistiossa (STM 2012) kuvataan kunnan roolin toimeentulon turvaamisessa koostuvan pääasiallisesti etuuksien hakemiseen ja saamiseen ohjaavasta neuvonnasta, sekä ohjauksesta rahan käytössä, niin että kuukausittaiset tulot riittävät kuukausittaisiin menoihin. Muina kunnan tehtävinä toimeentulon turvaamisessa on nähty vuoden 2019 siirtymään saakka talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen ja ohjaus sinne mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sekä sosiaalinen luototus ja ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä päättäminen. (STM 2012.)

Suomessa talous- ja velkaneuvonta lakisääteisenä palveluna toimii velkaantuneiden ja taloudenhallinnastaan huolestuneiden ohjauksellisenä tukena. Talous- ja velkaneuvonnan resurssit on kuitenkin koettu toisinaan riittämättömiksi vastaamaan nykyisen laajuisiin talousongelmiin ja palveluiden tasa-arvoisen saatavuuden lisäämiseksi. Talous- ja velkaneuvonta on siirtynyt kuntien järjestämisvastuulta oikeusapu- ja edunvalvonta piirien tehtäväksi vuodenvaihteessa 2018 - 2019. (HE 102/2017; Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1.12.2017/813.) Muuna keskeisenä ohjauksen ja neuvonnan palveluna kunnallisten palveluiden ja talous- ja velkaneuvonnan ohella näyttäytyy Takuusäätiön tarjoama neuvonta (ks. Zechner, Karjalainen & Viitasalo 2019). Kunnat järjestävät myös jossain määrin ohjausta taloudellisissa asioissa sekä yksilöllisenä ohjauksena että ryhmätoimintana ja näitä toteutetaan sekä hanketyönä että pysyvämpinä rakenteina (ks. Sällinen 2019; Hautala & Vartio 2019). Myös pankkisektorilla tarjotaan tukea taloudellisten ratkaisujen pohdintaan.

Yhteistä yleiselle edunvalvonnalle taloudellisissa asioissa ja välitystilille sosiaalihuollon palveluna on se, että molemmat palvelut perustuvat siihen, että asiakkaalle avataan tili, jonka kautta hoidetaan tiettyjä asiakkaan taloudellisia asioita. Siinä missä välitystilin asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja tulojen maksun sinne voi lähtökohtaisesti, milloin tahansa lakkauttaa, on edunvalvonnan määrääminen ja päättäminen pidempi prosessi, jossa pääsääntöisesti arvioidaan oikeudessa asiakkaan kykyä vastata itse tai muiden lievempien tukikeinojen avulla taloudellisista asioistaan. Valokiven (2008, 135–136) väitöskirjatutkimuksen mukaan välitystilin avaamisen tarpeeseen liittyvää keskustelua ei kuitenkaan käydä aina asiakkaan näkökulmasta asiakkaan oma toimijuus ja valinnan vapaus etusijalla. Myöskään byrokratiatyö ei näyttäydy tutkimuksen mukaan kovin kevyenä (Emt.). Välitystili, edunvalvontaa hallinnollisesti kevyempänä kunnallisena palveluna, mahdollistaa

asumisen turvaamista ja käytettävissä olevien tulojen suuntaamista välttämättömiin menoihin, silloin kun tarvetta edunvalvonnalle ei ole (Karjalainen ym.2019, 63 – 64).

Molemmissa tuotteissa, edunvalvonnassa ja välitystilissä, pääperiaatteena on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, mutta edunvalvoja voi perustelluista syistä menetellä myös päämiehensä toiveiden vastaisesti, sillä holhustoimilain mukainen edunvalvonta merkitsee aina tosiasiallista rajoitusta päämiehen toimintakelpoisuuteen. (Thornberg & Kuuliala 2015.) Tässäkään ei käytännön tutkimuksen perusteella näytä olevan kuitenkaan yhdenmukaista käytäntöä ja arjessa välitystiliin liittyvän päätöksenteon asiakkaan tahdonmukaisuus näyttää toisinaan kyseenalaiselta (Valokivi 2008, 135–136).

Vuonna 2008 holhustoimilain (442/1999) uudistuksessa selkeytettiin edunvalvontaan määräämisen viimesijaisuutta kirjaten holhustoimilain 8§, että edunvalvonnan määrääminen edellyttää, että asiat eivät tulisi asianmukaisesti hoidetuiksi muilla keinoin. Hallituksen esitys (HE 45/2008) määrittelee ensisijaisesti kartoitettaviksi toimenpide mahdollisuuksiksi läheisten avun, välitystilijärjestelyt ja edunvalvontavaltuutuksen. Lain muotoilun tavoitteena oli korostaa vahvemmin edunvalvonnan viimesijaisuutta (HE 45/2008). Ennen uudelleen muotoilua edunvalvonnan piirissä koettiin ongelmaksi varattomien alkoholiriippuvaisten asiakkaiden siirto edunvalvonnan piiriin ja yhä edelleen kuitenkin holhustoimen kehittämisessä koetaan tarvetta kevyempien palveluiden järjestämisen mahdollisuuksien kehittämiseen ja erityisesti niistä tiedottamiseen sosiaalialan ammattilaisille (Holhustoimen kehittämisryhmä pöytäkirja muistio 2018, 3–4; Pitkänen 2006, 4–6).

Digi- ja väestötietovirasto taas vastaa holhustoimilain mukaisesta edunvalvonnan tarpeen selvittämisestä ja yleisestä edunvalvonnasta. Yleisimmässä muodossaan edunvalvontaa toteutetaan taloudellisiin asioihin määrättyinä edunvalvontana. Edunvalvontaan määrättäessä voidaan oikeuden päätöksellä tarvittaessa rajoittaa myös henkilön oikeustoimikelpoisuutta, mutta automaattisesti edunvalvonta ei tätä tarkoita. Edunvalvojalla on oikeus määrätä valvottavan pankkitilejä ja henkilön oikeus näiden käyttöön päättyy määräyksen astuessa voimaan. Edunvalvojalla on myös laaja oikeus saada tietoa päämiehensä kaikista tehtävänsä hoitamiseen liittyvistä asioista. (Heino, 2016.) Holhustoimesta annetun lain (442/1999) 1.1 §:n mukaan edunvalvonnan ”tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan.” Sarja (2007) näkee edunvalvonnan keskeisenä kansalaisten yhdenvertaisuutta turvaavana instituutiona.

Välitystilin todetaan Sosiaali- ja terveysministeriön (2012) linjauksessa olevan mahdollista avata, mikäli asiakas tai omaiset eivät riittävällä tavalla kykene turvaamaan asiakkaan varojen riittämistä, eikä edunvalvonnalle ole tarvetta. Palvelun tarpeen todetaan tulevan ilmi usein tilanteessa, jossa asiakas hakee toistuvasti toimeentulotukea, vaikka varojen olisi tullut riittää elinkuukauden kustannuksiin. Muistiossa mainitaan sosiaalityöntekijä ammattilaiseksi, joka yhdessä asiakkaan kanssa määrittelee välitystilipalvelun toimintaa, mutta painotetaan, että vastuu asiakkaan varoista huolehtimisesta on kuitenkin lähtökohtaisesti tällä itsellään. Taloudellisen tukemisen ja toimeentulon turvaamisen ensisijaisina periaatteina on sosiaalihuollon yleisten periaatteiden ohella henkilöön taloudellisen itsenäisyyden ja omatoimisuuden edistäminen pidemmällä aikavälillä ja viimesijaiseen taloudelliseen toimeentuloon turvautumisen ehkäiseminen. (STM, 2012, 142–143.)

Eduskunta keskustelussa (KK 1194/2013 vp) on pohdittu välitystilipalvelun silloista ja tulevaa asemaa toiveena saada tarkennettuja oikeusohjeita ja linjausta palvelusta sosiaalityön työvälineenä. Tuolloin kuitenkin todettiin hallintolain (424/2003) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) olevan pitkälti riittäviä lainsäädännöllisiä lähtökohtia palvelun toteuttamiselle asiakkaiden oikeudet huomioiden. (KK 1194/2013 vp.) Nähdäkseni edelleenkin ei ole käytettävissä tarkennettuja ohjeita, lainsäädäntöä tai ohjaavaa oikeuskäytäntöä. Sosiaalihuoltolain uudistuksessa 2014 ei lainsäädännössä tai hallituksen esitöissä oteta tarkkaa kantaa niihin palveluihin, joita kuntien tulee järjestää, vaan määritellään yleisiä tuen tarpeita, joita tulee huomioida. Tavoitteena lainsäätämässä on ollut entistä yksilölähtoisempi palveluiden muotoilu (HE 164/2014 vp). Nykyinen sosiaalihuoltolaki (SHL 1301/2014) määrittelee 11 § yksinkertaisesti, että ”sosiaalihuoltopalveluita tulee järjestää taloudellisen tuen tarpeeseen”. Esitöissä määritellään, että ”yksilön toimeentuloa voidaan tukea sosiaalihuollossa palveluiden ohella toimeentulotuella ja sosiaalisella luototuksella” (HE 2014, 104).

Kuntaliitto on yleiskirjeessään (2000) linjannut hyvin yleisellä tasolla asiakkaiden varojen käsittelemiseksi ja ohjaamiseksi asiakkaan elatukseen välitystilipalvelun kautta. Kyseinen yleiskirje käsittelee myös muuta kunnan toimesta tapahtuvaa etuuksien perintää ja varojen hallintaa. Yleiskirjeessä on toivottu, että kunnissa luotaisiin selkeät ohjeistukset asiakkaiden varojen käsittelyyn

Edellytyksenä etuuden maksamiselle kunnan toimielimelle on pääsääntöisesti henkilön itsensä suostumus ja/tai ilmoitus tilinumeron muutoksesta. Lisäksi lasten elatukseen liittyvien

etuuksien perintään kunnalle lasten elatuksesta huolehtimiseksi on omaa säädäntöään, jota ei tässä käsitellä sen yksityiskohtaisemmin. Kela ei maksa asiakkaan perhe-etuuksia kunnan välitystilille, koska tähän ei ole olemassa perustetta laissa.¹ Yleisin välitystilille haettu tulo on eläketulo.

Seuraavassa eritellään etuuskohtaisesti yleisimpien etuuksien suhteen niitä kriteereitä, joilla mahdollistetaan etuuden maksukunnan hallinnoimalle tilille etuudensaajan sijaan ja Kansaneläkelaitoksen tulkintaa näistä julkisen ohjeistuksen mukaan. Nämä erilaiset etuuskohtaiset lainsäädännölliset ja oikeuskäytännön myötä syntyneet käytännöt vaikuttavat palvelun toteuttamiseen ja suunnitteluun käytännön tasolla, ollen siten merkityksellisiä aiheen kannalta ja toisaalta, kuten aiemmin mainitsin, on muuta ohjaavaa lainsäädäntöä tai muuta valtakunnallista ohjeistusta välitystilien koordinointiin sangen vähän.

Laki toimeentulotuesta 16 § mahdollistaa etuuden maksun muulle kuin tuen hakijalle erityisestä syystä ja yleisestä asumistuesta annetun lain 24 § mukaan etuus voidaan maksaa hakemuksessa ilmoitetulle Euroopan unionissa sijaitsevalle tilille. Laki toimeentulotuesta 16 § 2 momentti mahdollistaa toimeentulotuen maksun suoritettavaksi toimeentulotuen hakijan elatukseen myös muihin kohteisiin kuin suoraan tuen hakijalle tai hänestä huolehtivalle taholle. Myös yleinen asumistuki voidaan kääntää Kansaneläkelaitoksen aloitteesta maksuun suoraan vuokranantajalle, kun tuen hakija on laiminlyönyt vuokran maksun kahdelta kuukaudelta (Laki yleisestä asumistuesta 25§ 2 mom.)

Työeläkelain 122 § mahdollistaa niin ikään työeläkelaitoksen maksujen ohjaamisen etuuden saajan sijaan kunnan toimielimelle. Työeläkelaiissa olosuhde määrittely on kuitenkin jo huomattavasti tarkempi ja maksu voidaan suorittaa kunnan toimielimelle silloin kun sitä pidetään tarkoituksenmukaisena etuudensaajan elämäntapojen, sairauden tai muun erityisen syyn vuoksi eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa. Vastaavasti työttömyysetuuden maksun siirtäminen kunnan toimielimelle edellyttää erityisen painavaa syytä, mutta tarkempaa määrittelyä ei lain 11 luvun 12 § löydy.

Työttömyysturvan (työmarkkinatuen) maksun hakemisesta maksettavaksi kunnan toimielimelle (välitystilille tai vastaavalle) on löydettävissä vakuutusosoikeuden päätös, jossa

¹ Vanhempainpäivärahan, erityisäitiysrahan, äitiyspäivärahan, isyyspäivärahan, kotihoidon tuen, lapsilisän maksaminen kunnan välitystilille edellyttää, että etuuden saaja ilmoittaa itse välitystilin tilinumeron etuuden maksutiliksi, eli edellyttää asiakkaan suostumusta tähän ja etuuden saaja voi milloin tahansa ilmoittaa myös muun tilinumeron (Kela vanhempainpäiväraha, 59; Kela erityisäitiysraha, 46; Kela kotihoidontuki, 87; Kela lapsilisä, 53; Kela isyyspäiväraha, 54).

otetaan kantaa siihen, ettei etuuden saajan päihdeongelma ja aiempi toistuva asunnottomuus, sekä tavoite turvata jatkossa elantoa, asumista ja katkeamatonta sähkön saantia ole riittävä peruste etuuden maksamiselle kunnan toimielimelle etuuden saajan ilmaistessa toistuvasti valtakirjalla toiveensa kyseiseen menettelyyn (VakO 25.9.2014/2052:2013). Kuitenkin työttömyysturvan muutoksenhakulautakunnan käytännöissä on myös tultu vakuutusosoikeuden kannasta poikkeaviin ratkaisuihin; toistuvan asunnottomuuden uhan yhdistyneenä runsaaseen tukeen (TTLTK 1514/13/T), ja toisaalta etuuden saajan päihdyttävien aineiden väärinkäyttöä ja siitä johtuvaa toimeentuloturvan tarvetta ja huollettavan elatuksen laiminlyöntiä (TTLKT 357/85/1002) on pidetty riittävinä syinä siirtää etuuden maksatus kunnalle. Riittämättömäksi lainsäädännössä tarkoitetuksi erityisen painavaksi syyksi taas on muutoksenhaku lautakunnassa katsottu epäsosiaalinen elämäntapa, etuuden saajan itsensä vastustaessa maksua kunnalle (TTLKT 357/85/1002).

Osa etuuslainsäädännöstä edellyttää, että kunnan toimielimelle (esim. välitystilille) suoritettut etuudet on käytettävä maksukuukauden elinkustannuksiin, ellei etuuden saajan nimenomaista suostumusta muuhun ole (KEL 67§, Tyel 122§, Laki eläkkeen saajan asumistuesta 28§, Laki takuueläkkeestä 18§ ja laki vammaisetuuksista 26§). Muussa etuuslainsäädännössä edellytetään pitkälti etuuden ohjaamista etuuden saajan toimeentuloon ja huoltoon, muttei eritellä sen tarkemmin varojen ohjausta. Kuntaliiton yleiskirje (4/80/2000) ohjaa varojen käyttöön kuluvan kuun elantoon edellä mainitun lainsäädännön mukaisesti ja selvittämään edunvalvonnan tarvetta, jos tilille kertyy varallisuutta.

Aiempaa kotimaista tutkimusta nimenomaa kunnallisista välitystilipalveluista on valitettavan vähän. Vastaavan kaltaisia vapaaehtoisuuteen ja sopimuksellisuuteen perustuvia palvelumalleja on kuitenkin tutkittu paljon muun muassa Yhdysvalloissa erityisesti mielenterveyspalveluiden oheispalveluina. Yhdysvalloissa on pitkät perinteet niin vapaaehtoisten talousohjelmien yhdistämisessä päihde- ja/tai mielenterveyskuntoutujien psykiatriseen hoitoon kuin erilaisien etuuksien maksujärjestelyiden tekemisessä. Tiettyjä etuuksia voidaan ohjata ilman etuuden saajan suostumusta maksavan tahon päätöksellä, joko etuuden saajan läheiselle tai esimerkiksi paikalliselle organisaatiolle, joka suorittaa etuudesta etuudensaajan kannalta välttämättömiä maksuja ja ohjaa varoja etuuden saajalle itselleen. Osin samoja etuuksia kuitenkin koordinoidaan muualta myös asiakkaan vapaaehtoisuuteen perustuen. Käytössä on ollut myös ohjelmia, joissa mielenterveystoimistojen asiakkaat antavat vapaaehtoisesti pankkikorttinsa tai shekkivihkonsa ns. money managerille osana hoitoa ja varojen ohjaamisesta neuvotellaan joko taloudellisten asioiden hoitajana toimivan terapeutin tai sosiaalityöntekijän kanssa. (ks. esim.

Rosen ym. 2001.) Tämä ohjelmien, käytäntöjen ja etuuksien kirjo on osaltaan hankaloittanut tutkimustulosten tulkintaa ja arviointia koskien Yhdysvalloissa julkaistun tutkimuksen arviointia tämän tutkimuksen teoriaosiossa, mikä on valitettavaa sikäläisen tutkimuksen erilaisista taloudenhallinnan tukipalveluista ollessa hyvin laajaa ja pitkät perinteet omaavaa.

Nimenomaan välitystilien toimintaan Suomessa on syvennytty tieteellisen tutkimuksen piirissä vain opinnäytetöissä. Näistä Jaskari (2016) on todennut, ettei välitystilin omaamisen kokemustasolla koeta vahvistavan yhteiskunnallista osallisuutta, vaikka varat tuntuvatkin riittävän paremmin välttämättömiin menoihin. Jaskarin (2016) ja Piispan (2010) opinnäytetyöt antavat viitteitä siitä, että välitystilipalveluun liitetään kunnissa asiakkaan oman talouden hallinnan vahvistamisen tavoitteita ja näitä tukevia kokeiluja ja palveluja. Holopaisen ja Jäppisen (2010) asiakashaastatteluun perustuvassa tutkimuksessa taas itsenäisen taloudenhallinnan tavoitteita ei tutkittavien mukaan palvelun toteuttamisessa asetettu. Ketola (2019) on puolestaan tarkastellut laadullisessa vaikeasti asutettavien asunnottomuuden vähentämisen keinoja erittelevässä sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin pohjaavassa tutkimuksessaan välitystiliä yhtenä toiminnallisena tukimuotona asunnon saantiin ja sen pitämiseen.

Uusimpina palvelua koskevinä opinnäytetöinä mainittakoon Kivirannan (2019) ”Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä välitystilipalvelun kehittämisestä” ja Heikkilän (2020) ”Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana”. Heikkilä (2020) on haastatellut välitystiliasiakkaita todeten, että palvelun piirissä olevien asiakkaiden taloudellista toimijuutta ilmentävät valinnanvapaus ja oma-aloitteisuus. Köyhyys, velkaantuminen ja passivoituminen taas ovat Heikkilän (2020) mukaan taloudellisen toimintakyvyn haasteita. Kivirannan (2019) tutkimuksen perusteella välitystiliä palveluna toteutetaan kunnissa hyvin moninaisin tavoin, mutta valtaosalla asiakasta palvelupäätökset ovat toistaiseksi voimassaolevia ja asiointi taloudellisissa asioissa keskittyy etuuksien hakemiseen ja laskujen toimittamiseen. Palvelun alkuperäinen tarve on pääosin liittynyt akuuttiin asunnottomuuden uhkaan. Valtaosa haastatelluista ammattilaisista näki palvelun nykytilanteessa passivoivana ja tahtotila välitystilien määräaikaaisuuden lisäämiseen, toiminnan systemaattiseen rakenteistamiseen ja asiakkaiden itsenäisen taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseen oli tutkimustulosten perusteella vahva. Välitystilille palvelumuotona muodostui tutkimuksen perusteella siis kaksi linjaa; kannatteleva ja aktivoiva palvelu. (Emt.)

Näkemykset välitystilin käytön itsenäisen suoriutumisen edistämisen tuen ja passivoivan vaikutuksen suhteen vaihtelevat sekä määrittelijän että palvelun toteutustavan kautta (Karjalainen ym.2019, 63 – 64). Välitystilipalvelun merkitys taloudellisen toimijuuden vahvistajana syntyy Heikkilän (2020) tutkimuksen mukaan yksilölliseen suunnitelmaan ja tavoitteen asetteluun perustuvasta työskentelystä ja säännölliset tapaamiset ja suunnitelmallisuus olisivat toimijuuden vahvistumisen kannalta tärkeitä, mutta suuressa osassa tutkimuksen tapauksia eivät toteudu.

Heiskanen (2017) on haastatellut 17 toipuvaa peliongelmaista taloudellisen toipumisen prosessin näkökulmasta. Haastatellut pääsääntöisesti tuovat esiin kertomuksissaan, että apua lähdetään hakemaan, kun taloudelliset ongelmat tuntuvat kasaantuvan ylitsepääsemättömiksi. Taloudellisiin asioihin ei kuitenkaan aina hoitavalla taholla ole valmiuksia tai halua puuttua. Haastattelujen perusteella Heiskanen toteaa, että taloudellinen tuki peliongelmaiselle saattaa valua suoraan ongelman ylläpitämiseen. Kaikki haastatellut eivät olleet hakeneet tai saaneet taloudellista tukea, mutta hakeneista osaa oli ohjattu mm. välitystilipalveluun tai edunvalvojan hakemiseen. Välitystili tuo tutkimuksen mukaan turvaa asiakkaalle, joka ei voi enää luottaa omaan toimintaansa ja pelkää retkahduksia. Omien varojen luottaminen muiden haltuun voi aiheuttaa myös luottamuspulaa ja ahdistusta uuden omien tarpeiden perustelun vaateen kautta. (Heiskanen 2017; ks. Carpenter-Song 2012)

On viitteitä siitä, että joissain tapauksissa saattaa käydä niin, että maksupalveluun ohjatut kokevat halua jatkaa palvelussa yksin omaa sen tähden, että ovat tottuneet siihen ja se koetaan helpoimmaksi ratkaisuksi (Bray, Gray, Hand & Katz 2014, 255–261; Mäntysaari 1991, 231–240), mikä ei luonnollisesti ole sosiaalihuollon yksilön itsenäisen ja omatoimisen selviytymisen edistämisen tavoitteen mukaista. Tyytyväisyys maksupalvelutyypistä palvelua kohtaan voi olla vapaaehtoisesti osallistuvilla suurempaa kuin pakotettuina osallistuvilla (Rosen, Desai, Bailey, Davidson 2001).

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että etuuksien hallinnointi ammattilaisen kautta voi vähentää sairaalassa vietettyjä vuorokausia henkilöillä, joilla on samanaikaisesti sekä mielenterveys- että päihdeongelmia (Luchins ym. 1998), tukea asumisolosuhteiden vakauttamista (Rosen ym. 2001; Bray ym. 2014, 255–261), vahvistaa kokemusta omien varojen turvatusta riittämisestä elinkustannuksiin (Heiskanen 2017; Rosen 2001; Bray ym. 2014, 255–261). Käyttövarojen sääntelyn vaikutukset päihdekäyttöön eivät mahdollisesti ole

pääsääntöisesti kovin suuria (Rosen, McMahon, Thomas & Rosencheck 2007; Bray ym. 2014, 255–261).

Pienituloisten taloudelliset arviointivirheet eivät näytä erityisesti poikkeavan suurempi tuloisten taloudellisista virheratkaisuista, mutta taloudellisen pelivaran ollessa kapeampi, seuraukset näyttävät yksilön kannalta vakavampina (Bertrand, Mullainathan & Sharif 2004). Kotitalouden varojen riittävyyteen voivat vaikuttaa tulojen ja menojen ohella hyvin monialaiset tekijät. Esimerkiksi kanadalaistutkimuksessa on todettu, että tulojen maksuväli ja ajoittuminen kuukauden sisällä suhteessa hoidettaviin menoihin näkyvät yksilöiden valmiudessa saada kuukausittaiset varat riittämään välttämättömiin kuluihin. Tulojen maksuvälin kasvu hankaloittaa siis tulojen jakamista pidemmälle ajanjaksolle ja maksupäivien yhteensopimattomuus esimerkiksi laskujen eräpäivien kanssa voi myös johtaa taloudellisiin ongelmiin riippumatta suoraan tulojen ja menojen määrän suhteesta. (Baugh, Leary & Jialan 2017.)

Etuuksien säännöllisen maksutiheyden väheneminen (rahaa tulee kerralla enemmän, mutta harvemmin) voi näkyä alkoholin ja tupakan oston lisääntymisen ohella myös makeisten oston lisääntymisenä (White & Basu 2016; vrt. check effect). Erityisesti päihteiden ongelmakäyttöön keskittyvässä tutkimuksessa viitataan toisinaan tilipäivä (check effect) ilmiöön, jolloin suuremman kertasumman saaminen käyttöön voi näkyä vahvasti kasvaneena retkahduksen riskinä. Tutkimustulokset aiheesta kuitenkin ovat ristiriitaisia. (Otterstatter, Amlani, Guan, Richardson & Buxton, 2016; Rosen 2011.)

Taloussosiaalityön ja taloudellisen toimintakykyisyyden kautta taloudellisia toimintamahdollisuuksia on Suomessa tutkinut Katri Viitasalo (2018), jonka mukaan perheellisille välitystilin tukea nähdään harvoin toimivana mahdollisuutena taloudenhallinnan tueksi, mutta väliaikaisena turvana talouden haltuunotolle se voi toimia (emt., 99). Asumisen turvaamiseksi lapsiperheiden kohdalla välitystiliä ei välttämättä nähdä ensisijaiseksi keinoksi, vaikka tilapäisenä ratkaisuna se voi toimia (Sarantaus 2017, 83). Saman väliaikaisen turvaamisen periaatteen näkökulmasta myös Heiskanen (2017) näkee välitystilin peliongelmaisten toipumisen tukena, todeten tutkimuksensa perusteella tuetun varainhoidon ratkaisun voivan olla jopa taloudellista tukemista parempi tapa tukea toipuvaa ongelmapelaajaa osana hoitoprosessia. Peliongelman hoidossa olisikin tärkeää huomioida asiakkaan taloudelliset ongelmat ja sosioekonominen tausta (emt.).

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa, millaisia merkityksiä välitystilipalvelun tarpeelle ja toiminnalle muodostuu internet keskustelupalstalla, jossa voi kirjoittaa ilman rekisteröitymistä tietyn nimimerkin alla tai omalla nimellä. Koska tutkimustietoa palvelun käyttäjämääristä ja toteuttamisen tavoista on saatavilla sangen vähän akateemisella kentällä ja kuitenkin palvelu näyttyy kunnasta riippuen yleisenä sosiaalihuollon tukikeinojen valikon osana, katsoin tarpeelliseksi syventyä yleisiin palvelun merkityksellistämisen tapoihin. Tutkimuskysymys on säilynyt tutkimustehtävän muotoutumisen prosessissa kutakuinkin samana koko tutkimusprosessin ajan, vaikkakin todettava on, että aineiston analyysin aikana olen ajoittain etääntynyt alkuperäisestä tutkimuskysymyksestä syventyessäni pohtimaan aineiston luonnetta ja siinä ilmeneviä kiinnostavia juonteita.

Tutkimuskysymys:

Millaisia merkityksellistämisen tapoja ilmenee välitystilin tarpeelle ja toiminnalle verkon keskustelupalstalla?

Tutkimusmetodina hyödynnän soveltuvilta osin diskurssianalyttista otetta ja tieteenfilosofisena lähtökohtana pidän metodin ohjaamana sosiaalista konstruktionismia, jonka mukaan käsitys todellisuudesta on sosiaalisen vuorovaikutuksen muovaamaa. Diskurssianalyysin olen valinnut tutkimusmenetelmäksi, koska koen sen tarjoavan välineitä kielellisen sosiaalisen tiedon rakentamisen analyysiin; miten todellisuuskäsitystä rakennetaan ja miten suhde erilaisten käsitteellistämisen tapojen välille muodostuu.

Tutkimusote on laadullinen, eikä tutkimuksen tavoitteena ole tuottaa tilastollisesti yleistettävissä olevaa tietoa, vaan tuoda esiin yksi näkökulma tapaan tulkita tutkitun aiheen saamaa merkitystä (ks. Alasuutari 1999, 234). Samasta aineistosta olisi mahdollista tuottaa samoin tai toisenlaisin metodein myös poikkeavia näkökulmia. Alasuutarin (1999, 235) mukaan laadullinen tutkimus pyrkii paikantamaan ilmiöitä, jotka ovat tiedossa, mutta huonosti tiedostettuja ja tavoitteena voi olla paikallinen selittäminen.

5.2 Aineistona verkkokeskustelu

Tutkimusaineisto on kerätty Suomi24 -sivuston alla toimivalta Keskustelu24 -nimiseltä avoimelta keskustelualueelta, johon voivat kirjoittaa ja jota voivat lukea sekä rekisteröityneet nimimerkit, että kirjautumattomat käyttäjät. Tutkimuksen kohderyhmä on näin ollen vailla tarkkaa rajausta ja tosiasiallista sosioekonomista tietoa tutkimuksen tiedontuottajista ei ole varmennettavissa. Kuitenkin aineiston tuottajilla on ollut pääsy internetiin ja kyky ja mahdollisuus ilmaista itseään kirjallisesti palstalla, jolloin katson, että tietyllä tavalla tutkimuksen kohderyhmä on rajautunut teknisten taitojen ja käytettävissä olevien resurssien suhteen. Keskustelun käyminen ja mielipiteen ilmaisu on maksutonta. Palstan toimintaa kontrolloivat moderaattorit, joilla on oikeus poistaa asiattomaksi katsottuja viestejä oma-aloitteisesti tai niistä ilmoituksen saatuaan. Palvelussa on kiellettyä mm. massapostittaa samaa viestiä useille eri palstoille, esittää asiatonta, rasistista tai loukkaavaa sisältöä, joka kohdentuu muihin käyttäjiin tai yleisesti koetaan asiattomaksi. Myös muina käyttäjinä esiintyminen ja omien henkilökohtaisten yhteystietojen julkaisu on kiellettyä. (Suomi24 -säännöt.)

Suomi 24 -palstalta keskusteluaineistoa sisällytin aineistoon 22 keskusteluketjua (yksi ketju sisältää samalla verkkosivulla aloituskirjoituksen ja siihen kirjoitetut kommentit, jatkossa käytän termiä keskustelu yksittäisestä keskusteluketjusta) vuosilta 2010–2018. Tekstiedostona aineiston laajuus on kaiken kaikkiaan 134 sivua, 24 874 sanaa ja yksittäisiä puheenvuoroja aineistossa on 337. Aineistoa hain keskustelupalstan hakutyökalulla välitystili -hakusanalla, sekä sanan erilaisilla taipuneilla muodoilla, kuten välitystilin ja välitystiliä. Keskusteluja, joissa käsiteltiin välitystiliä, esiintyi useiden erilaisten keskusteluosioiden alla; työttömyysturva, skitsofrenia, yhteiskunnan tuet ja avustukset, alkoholismi, lainat ja velka, asunnot ja asuminen, neurologiset sairaudet, alkoholi, köyhyys, sekä yksittäisten paikkakuntien asioita koskevilla palstoilla. Analysoitavan aineiston ulkopuolelle rajasin toistuvat keskusteluavaukset (mitkä sinänsä olisi näkemykseni mukaan tullut palvelun sääntöjen mukaan poistaa viitaten massapostituksen kieltävään sääntöön), joihin ei tullut jatkokommenteja, sekä yksittäiset välitystileihin liittyvät toistuvat kommentit, jotka eivät liittyneet langan keskusteluun ja esiintyivät toistuvina myös muissa langoissa.

Aineiston hankinnan vaiheessa on tarkastettu erikseen Keskustelu24 -palstan ylläpidolta, ettei ylläpito näe estettä aineiston käytölle tutkimussuunnitelman mukaisesti. Vastaus näkemyksestä aineiston käytön mahdollisuudesta saapui nopeasti, alle viikossa, ja vastauksessa kerrottiin, että palstan tekstejä saa käyttää tutkimustarkoituksiin tekijänoikeuslakia noudattaen.

Koska tutkimusaineiston keruu on aloitettu vasta keskusteluiden kirjoittamisen jälkeen, ei tutkittavilla ole ollut mahdollisuutta ennakoida, että tekstit päätyvät juuri tämän tutkimuksen käyttöön. Vaikka keskustelupalstaviestit voidaan käsittää julkisena aineistona ja kirjoittajat voivat olettaa tekstejään lukevan myös niiden, jotka eivät palstalla kirjoita, verkkokeskusteluista voi löytää spontaanisti kirjoitettuja riippumattomia tulkintoja, joiden kirjaamiseen tutkimuksen kohteena oleminen ei ole vaikuttanut (Arpo 2005; Rahtu 2012, 438). Lahiala ja Ohisalo (2017) eivät omassa tutkimusjulkaisussaan kerro, miten ovat lähestyneet keskustelupalstan käyttäjiä tutkimuksessaan, mutta myös ei suoraan tutkimuskäyttöön pyydettyjä kirjoituksia kerätessä on toisinaan ollut tapana tiedottaa keskustelupalstan osallistujia etukäteen. Esimerkiksi Arpo (2005) ilmoitti jo väitöskirja-aineiston keräämistä suunnitellessaan useita kertoja keskustelupalstoilla aikeestaan analysoida palstalle lähetettyjä viestejä.

Verkkokeskustelujen tutkimusta voidaan Laaksosen ja Matikaisen (2013) mukaan jakaa kolmeen linjaan. Ensinnä ihmisten toimintaa tutkivaan, toiseksi ihmisten käsityksiä ja tapoja tutkivaan ja viimeiseksi keskusteluja ilmiönä tutkivaan. Tässä tutkimuksessa lähimmäksi edellä mainituista suuntauksista tullaan ihmisten käsityksiä tutkivaa tutkimustraditiota. Etuna verkkoaineiston hyödyntämisessä tutkimusaineistona näen, että se ei tuota tutkimuksen aineiston keruun kohteena oleville henkilöille ylimääräistä vaivaa ja mikäli tutkimusetiikkaa noudatetaan huolellisesti, ei myöskään kohtuutonta haittaa. Hankaluutena jälkikäteen kerättävän aineiston käytössä kuitenkin on, ettei tutkimusaineiston tuottajien kanssa ole mahdollista käydä dialogia aineistosta. Arpo (2005, 80–81) tulkitsee Luhmania seuraavasti suhteessa verkkokeskustelujen tulkintaan;

” Keskeistä Luhmannin näkemyksessä on se, että kommunikaatio tapahtuu aina sosiaalisissa järjestelmissä ja järjestelmät tarjoavat ne ymmärtämisen edellytykset, joiden on täytyttävä, että kommunikaatio olisi mahdollista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että pelkkä sosiaalisen järjestelmän koodi takaisi onnistuneen kommunikaation esimerkiksi internet-keskusteluryhmässä, jossa vastaanottaja ei välttämättä tunnista koodia, joka vaaditaan viestin ymmärtämiseen lähettäjän tarkoittamalla tavalla. Tästä syystä kirjoittajat pyrkivät keskusteluryhmässä selvittämään niitä koodeja, joita vaaditaan viestien ymmärtämiseen, lukemalla viestejä paitsi laajemman sosiaalisen järjestelmän sisällä myös ryhmän muodostamassa mikrojärjestelmässä.”

Arpo (2005) näkee verkon keskustelupalstoilla rakentuvan kommunikaation noudattavan tiettyjä ryhmäkohtaisia käytäntöjä, joiden mukaan keskustelun rakenne syntyy ja viestejä tulkitaan. Hän näkee, että myös verkkokeskusteluissa tavoitellaan yhteisen merkityksen rakentamista ja viittaa Habermasin kommunikatiivisen rationaalisuuden teoriaan. (Emt. 83–84.) Kaikkien Internet -keskustelupalstojen ei voida katsoa olevan yhteisöjä sanan perinteisessä merkityksessä (Arpo, 2005. 87–89). Esimerkiksi tämän tutkimuksen aineisto ei anna viitteitä kiinteästä yhteisöllisyydestä tai erityisestä sosiaalisesta kanssakäymisen tavasta, joka olisi yhteisesti jaettu kirjoittajien kesken.

Ammatillisen kokemukseni mukaan keskustelupalstoilla ilmenevä tiedonmuodostus ja ilmiöiden määrittely vaikuttaa siihen, millaisin ennakkokäsityksin asiaan suhtaudutaan siinä väestön osassa, joka on kykenevä käyttämään verkkoa tiedonhaun tukena. Aineiston valintaan on siis vaikuttanut vahvasti oma esiyymmärrykseni siitä, että verkkokeskusteluilla voi olla merkitystä ihmisille vähemmän tuttuihin asioihin asennoitumiseen. Internet ei kuitenkaan ole kaikkien käytettävissä, joko osaamiseen, tekniikan saavutettavuuteen ja motivaatioon liittyvien syiden vuoksi (van Dijk 2006). Kilpailu- ja kuluttajaviraston (Tuorila 2016) arvion mukaan noin 10–15 prosenttia kuluttajista ei kykene sähköiseen asiointiin.

Kuitenkin internetissä olevalla tiedolla voi yleisellä tasolla olla merkitystä asenteiden muodostukselle, sillä vuonna 2018 Tilastokeskuksen arvion mukaan 16–85 vuotiaista 86 prosenttia käyttää internetiä ja 78 prosenttia käyttää internetiä nimenomaan tiedon etsintään (Tilastokeskus 2018d). Tämän pohjalta internetin voidaan siis tulkita olevan varsin laajassa käytössä tiedon haun tukena. Internet yhteisöt voidaan käsittää myös kulttuuristen merkitysten ja arvojen luojina (Arpo 2005, 20–24). Keskustelupalstojen hyödyntämisestä yksilöllisessä tiedonmuodostuksessa ei kuitenkaan ole valtakunnallista tilastoa, joten kyseisen kanavatyyppin määrällinen merkitys jää avoimeksi.

5.3 Diskurssianalyysi ja sosiaalinen konstruktioismi

Aineiston analyysiin sovellan konstruktioismin tieteenfilosofisten lähtökohtien pohjalta rakentuvaa diskurssianalyttistä otetta (Jokinen 2016a, 203–204). Sosiaalisen konstruktioismin pääajatus on, että todellisuus rakentuu kielellisessä vuorovaikutuksessa; ei ole olemassa yhtä todellista todellisuutta, jota voitaisiin empiirisesti tutkia, vaan todellisuus rakentuu sosiaalisesti rinnakkaisissa keskusteluissa ja suhteissa, jolloin voidaan samanaikaisesti ajatella olevan useita toisistaan poikkeavia todellisuuksia, jotka sinänsä ovat yhtä tosia tai epätosia (Gergen 2001, 7–8). Kieli toimii siis aktiivisesti viestinnän,

maailmankuvan ja sosiaalisten suhteiden ja identiteettien rakentajana (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 15) Tässä mielessä kielellä ja sen käytöllä on myös yhteiskunnallista ja sosiaalista todellisuutta muokkaava ja uusintava rooli. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 16). Tieteellisen tutkimuksen kielellisen käänteeseen katsotaan tapahtuneen 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin kiinnostuttiin kielen merkityksestä yhteiskunnallisten rakenteiden, valtasuhteiden, instituutioiden ja toimijuuden luojana (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 23–26).

Diskurssi käsitteenä viittaa yksittäistä lausetta suurempiin merkityskokonaisuuksiin, joita tarkastellaan kielenkäytön tilannekohtaisessa kontekstissa. Diskurssilla voidaan myös viitata tietyllä alalla tai tietyissä tilanteissa vakiintuneeseen kielenkäytön tapaan. Näiden lisäksi diskurssi voidaan käsittää merkityksenä; jolloin merkitys on tietyn diskursiivisen toiminnan tulos. Usein viitattuja diskurssianalyttisiä teoreetikkoja ovat muun muassa Foucault, Bourdieu, Halliday ja Hume. Foucault'n näkemyksen mukaan diskurssi viittaa tietyn aikakauden vallitsevaan tapaan ymmärtää todellisuutta. Tiivistetysti diskurssianalyysia käsittelevissä teksteissä kuvataan usein, että diskurssi pienellä d:llä viittaa kielenkäyttöön sosiaalisena toimintana yleensä ja diskurssi isolla d:llä vahvoihin tilanteista toiseen säilyviin historiallisesti ja yhteiskunnallisesti sitkeisiin merkityssuhteisiin. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 23–30.)

Käytetyn analyysimenetelmän ja tieteenfilosofisen näkökulman valinta validoi verkkokeskusteluaineistojen tutkimuksen tavalla, joka huomioi aineiston luonteen sosiaaliseen tilaan ja hetkeen paikantuneena. Yhtä lailla kuin tutkimusaineisto myös tutkimusrapotti, määrittäyty tästä näkökulmasta sosiaalisesti konstruktiksi, jota ei voida käsittää faktojen raportoisena (ks. Jokinen 2016a, 204). Juhilan (2016, 301) mukaan ontologisen konstruktionismin mukaan kielellisesti rakentuvaa todellisuutta voidaan suhteuttaa myös ei-diskursiivisiin ruumiillisiin, mielellisiin tai institutionaalisiin maailmoihin.

5.4 Aineistoanalyysin toteutus

Aineistoon tutustumisen aloitin luonnollisesti jo aineiston hakua suorittaessani. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista luin aineiston useampaan kertaan läpi ja siirsin keskusteluketjut itsenäisinä tiedostoina Atlas:ti² ohjelmaan. Atlas:tissa teemoittelin

² Atlas:ti on laadullisen tutkimuksen helpottamiseen kehitetty data-aineiston hallinnan ja analyysin tukiohjelma, joka helpottaa mm. tutkijan kirjaamien ja automaattisten koodien luokittelua ja laskentaa. Ohjelmaan voi tallentaa kirjallisen materiaalin ohella kuvaa ja ääntä.

oleellisimpia aineistokatkelmia saadakseni selkeämpää kuvaa siitä millaisia sisältöjä aineistokokonaisuudessa on ja miten tiheästi nämä esiintyvät suhteessa toisiinsa, vaikka määrällinen analyysi ei sinänsä tutkimuksen tavoitteena olekaan. Kokonaiskuvan saamisessa Atlas:ti:n työkalut osoittautuivat yllättävän hyödylliseksi mahdollistaen päällekkäisten koodien ja yksittäisten koodien laskennan ja paikantamisen aineistosta toimien eri puhetapojen ja teemojen rinnakkaisuuden ja päällekkäisyyden objektiivisen havainnoinnin tukena.

Aineistoon tutustumista jatkoin erittelemällä konteksteja soveltaen Pietikäisen ja Mäntynen (2009) jaottelua ja Jokisen ynnä muiden (1993, 29–36) tapaa tarkastella aineiston kontekstin tasoja diskurssianalyysissä. Diskurssien analysoinnissa kontekstin merkitys on keskeinen, koska kielenkäyttöä määrittelevät ja mahdollistavat erilaiset kielenkäyttöyhteydet. Konteksti vaikuttaa merkitysten muodostamiseen mahdollistaen ja rajaten käytössä olevia käytäntöjä ja tulkintoja. Riippuen tutkimuksen tavoitteista tutkija määrittelee suhteessa vuorovaikutustilanteeseen, miten laaja kontekstin analyysi on paikallaan suhteessa diskursiivisten käytäntöjen ja reunaehtojen analysointiin. Aina ei ole perusteltua käsitellä aineiston paikantumista ajassa ja laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 7, 30; Jokinen ym. 1993, 29–36.)

Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 31–32.) kuvaavat tilannekontekstia kontekstin mikrotasona. Tilannekonteksti viittaa siihen tiettyyn sosiaaliseen tilanteeseen, siihen fyysiseen tilaan, rooleihin ja toimijuuksiin, jotka ovat läsnä vuorovaikutustilanteessa. Tilannekontekstin kartoittamiseen voidaan käyttää kysymyksiä kuten; Mitä tilanteessa on mahdollista tai mahdotonta tehdä? Mikä käsillä olevan toiminnan tavoite ja lähtökohta on? Millaisia toimijuuksia vuorovaikutuksen osapuolille rakentuu? Millä tavoin kielellisiä ja muita resursseja tilanteessa käytetään? (Emt., 31–32, 34.) Jokinen ynnä muut (1993, 29–36) paikantavat omassa analyttisten menetelmien kuvauksessaan oman tulkintani mukaan kontekstin mikrotasoksi lause- ja episodi- ja vuorovaikutuskontekstit. Lausekonteksti kuvaa yksittäisten sanojen ja lauseiden merkitysten ja tulkittavuuden syntyä suhteessa muihin, episodikonteksti toimintojen tai toimintajaksojen merkityksen syntyä suhteessa käsillä olevaan tilanteen kulkuun ja vuorovaikutuskonteksti laajemmin tarvetta tulkita yksittäisiä toimintajaksoja suhteessa koko vuorovaikutustilanteen kulkuun ja esimerkiksi tilanteen muodollisiin käytäntöihin. (Emt.) Aineiston pienimmän analysoitavan kontekstin yksikön voi siis paikantaa hyvin monella tavalla riippuen siitä, mikä on aiheellinen analyysin taso. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 37). Ennen keskustelussa esiintyviin merkitysisältöihin syventymistä katsoin tarpeelliseksi tarkastella, millaisin tavoittein puheenvuoroja näyttää aineistossa olevan tuotettu ja miten aiempien

puheenvuorojen tavoitteet muokkaavat jatkavia puheenvuoroja. Myös nämä tavoitteet koodasin oleelliselta osin aineistoon.

Välitason kontekstina voidaan nähdä diskursiivisten käytänteiden taso. Diskursiiviset käytänteet viittaavat niihin tilanteittaisiin historiallisesti muodostuneihin tapoihin, rutiineihin ja käytäntöihin, jotka määrittelevät tilannetta ja siinä toimintaa. Myös genreä voidaan pitää tällaisena välitason kontekstina omine tyypillisine sääntöineen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 35.) Toisten genrejen määrittely voi olla hyvinkin tarkkaa kirjallista ohjausta sisältävää (esimerkiksi pro gradu) kun taas toisten genrejen totuttu muoto on muodostunut enemmän käytäntöjen toistumisen kautta kuin suoran sanallistettavan ohjauksen tai sopimuksellisuuden. Genreä kuvataan suhteellisen kestäväksi, tunnistettavaksi, kielenkäyttöä ohjaavaksi tekstilajityypin representaatioksi. Kullakin genrellä on myös omanlaisiaan tavoitteita (emt.80–101).

Diskurssianalyttisestä näkökulmasta genren tyypin perusrakenne ja siitä poikkeaminen ovat mielenkiintoisia (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 95). Tekstityyppejä voidaan jakaa esimerkiksi kuvaileviin, kertoviin, ohjaaviin, argumentoiviin ja eritteleviin (emt. 99, 101.) Aineiston keskustelun asynkronisuus mahdollistaa keskustelijoiden ajatusten ilmaisun ilman keskeytyksiä ja pitkien selontekojen tuottamisen. Asynkroniseksi kuvataan Internet keskustelua, joka ei toimi reaaliajassa, vaan keskusteluun voi osallistua myös ajasta riippumatta (Arpo 2005, 20). Lisäksi keskustelussa voidaan hyödyntää suoria lainauksia muilta verkkosivuilta. Tarkentavat kysymykset ja kerrontaa tukevat ilmaisut tulevat asynkronisuuden vuoksi käytettäviksi mahdollisesti niin, että palataan puheenvuoroon, jonka jälkeen on jo esitetty useita muiden keskustelijoiden näkemyksiä, eikä keskustelun muodostus kulje lineaarisesti. Aineiston keskustelujen puheenvuoroissa on paikannettavissa sekä lyhyitä kertomuksia että enemmän täsmällisesti tietyssä asiassa pysytteleviä tekstikatkelmia. Toiset puheenvuorot jatkavat keskustelua suhteessa aiempaan ja toiset puheenvuorot on taas kirjoitettu ilman sidoksia viitteitä aiempiin kirjoittajiin, tai edes aiempiin keskustelussa käsiteltyihin teemoihin. Kirjoittajat voivat tulkintani mukaan kasvokkaista keskustelua kevyemmin jättää huomiotta aiempia puheenvuoroja.

Turtiainen ja Östman (2013) painottavat, että verkkoa tutkittaessa tutkijan tulisi ennen varsinaisen tutkimusaineiston keräämistä olla tietoinen niistä julkilausumattomista säännöistä, joiden puitteissa palstoilla keskustellaan. Lisäksi kentän tuntemuksessa olisi tärkeää tunnistaa keskustelijoiden mahdollisesti toisistaan poikkeavat asemat ja toimintamahdollisuudet ja

analysoida, missä tarkoituksissa viestejä lähetetään, luetaan ja kirjoitetaan. (Turtiainen & Östman 2013). Näyttäisikin kuitenkin siltä, että aineiston teksteistä ei ole paikannettavissa ehdotonta selkeää keskustelun kulun formaattia tai muuta vuorovaikutukselle tyypillistä etenemisen tapaa vaan käytetyn alustan takia kyseessä voisi kuvata olevan myöhäisillan ravintolan villi maailma, jossa vieraisiin pöytiin huutelu ja edellisten puheenvuorojen huomioimattomuus on poikkeuksen sijaan odotettavissa oleva säännönmukaisuus. Aineistossa ei näin ole tottumattoman lukijan näkökulmasta paikannettavissa selkeitä sääntöjä, tai genreuskollisuutta, joita kaikki kirjoittajat noudattaisivat tai selkeää kommunikoinnin tapaa.

Sosiokulttuurinen konteksti kuvaa kontekstin makrotasoa käsittäen laajemman yhteiskunnallisen, kulttuurisen ja sosiaalisen toimintaympäristön. Sosiokulttuurisena kontekstina voidaan pitää myös kansallista tai ylikansallista kontekstia suppeampia käsitteitä kuten maakuntaa, tiettyä instituutiota tai aikalaiskontekstia. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 37.) Tutkimusraportin alussa olen kuvannut sitä keskustelua ja tilastotietoa, jota on luettavissa iltapäivälehtien otsikoista ja niitä asiantuntijalausuntoja ja tutkimuksia, joita yksilön taloudenhallintaan liittyy. Esitetty huoli kansalaisten taloudellista taidoista ja erilaisten taloudellisten palveluiden tuottajien toiminnasta kuvaa osaltaan sitä sosiokulttuurista kontekstia, jossa tutkimuksen aineistona olevat tekstit on kirjoitettu. Ajassa tapahtuvaa muutosta tai muutoin aikaan sidoksissa olevaa merkityksellistämisen muutosta ei omassa aineistossani ollut laajemmin paikannettavissa. Oleelliseksi katsomaltani osin tarkastelen yhteiskunnallisiin muutoksiin ja laajempiin keskusteluihin liittyviä aineistossa havaittavia ilmiöitä luvussa 4.3 ja luonnollisesti tutkimusraportin johtopäätöksiä osiossa.

Yllä kuvaamani teorialähtöisen aineiston ja keskustelujen rakentumisen yksityiskohtien ja laajempien kontekstien tarkastelun jälkeen katsoin mahdolliseksi karkeasti jaotella aineistossa ilmeneviä puhetapoja välitystilistä suurempiin pääluokkiin ja näiden erittelyn ja purkamisen kautta edelleen hienojakoisempiin tulkintakategorioihin. Jokisen (2016b, 273) mukaan diskurssianalyysia voidaan suorittaa sekä retorisen että responsiivisen erittelyn analyysin metodein. Usein sovelletaan molempia. Keskeistä retorisessa analyysissä on asemoituminen eli argumentaatio ja argumentaatiokontekstit (mt.). Responsiivisessa erittelyssä hyödynnetään taas osin keskusteluanalyysiin pohjaavia sanaston, äänessä olijan ja vuorovaikutuksen asetelman analyysimenetelmiä (Suoninen 2016, 270). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt hyödyntämään molempia lähtökohtia aineiston tulkinnassa. Kaikkia tutkimuksen alussa hahmottelemiani puhetapoja, en lopulta tarkemman luennan ja pohdinnan kautta enää paikantanut aineistosta ja

toisaalta puhetapojen ydin ja seurauksellisuuden tulkinta muuttui useampaan kertaan analyysin edetessä.

Toimijuuden analyysin suhteen sovellan tutkimuksessa myös toimijuuden modaliteetti jaottelua (Jyrkämä 2008, 195), jonka katson palvelevan kielellisen analyysimenetelmän käytössä, tarjoten toimintamahdollisuuksien viitekehystä ja esitettyjä toimijuus ja autonomia käsityksiä yksityiskohtaisemman tukityökalun kielelliseen analyysiin. Jyrkämä (2008, 195) paikantaa toimijuuden modaliteeteiksi kykenemisen, osaamisen, haluamisen, täytymisen, voimisen ja tuntemisen, jotka yhdessä muodostavat toimijuuden kokonaisdynamiikan. Tutkimuksen analyysissa sovellan myös tapahtumisen modaliteetin luokkaa, jossa yksilön oma toimijuus tai toiminta ei ole osana prosessia.

Alustavan analyysin kautta hahmottelin kahta erilaista tapaa merkityksellistää välitystiliä; ”Pakko, kusetus, epäily” - Yhteistyö, luottamus ja tiedonsaanti merkityksellisinä, mutta puuttuvina, osina sekä ”Mekanistisen ongelmanratkaisun puhetapa” - kyvyttömyys hoitaa asioitaan; yksilön ongelmana, puolesta tekeminen ratkaisuna. Sisällöllisesti nämä kokonaisuudet olivat kuitenkin yhä turhan laajoja, eikä niiden voinut sanoa muodostavan tunnesävyä lukuun ottamatta sisäisesti yhtenäistä tulkintatapaa palvelulle. Ensimmäisessä ahdistus, pelko ja huoli kuvastuivat palvelun luonnehdinnoissa ja palveluun liitettiin vahvasti yksilön autonomian rajaamiseen liittyviä merkityksiä. Jälkimmäisessä ei erityisiä tunnetiloja ilmennyt tai ollut luettavissa suhteessa palveluun ja palvelu näyttäytyi yksinkertaisena teknisenä ratkaisuna. Kokeillessani erilaisia merkitysten muodostamisen tapoja rakensin samalla taulukoissa kuvattua jäsenystä helpottamaan omaa työskentelyäni; kirjoitin, poimin taulukkoon ja myöhemmin palasin tarkastamaan, oliko tästä todella kyse. Osassa aineisto näytteistä tulkinta tekstin tuottamasta merkityksestä vaihtuikin lukukertojen, analyysin etenemisen ja merkitysjärjestelmien rakentumisen mukana.

Nimeäminen, luokittelu, kategorisointi, verbien ja muiden sana- ja lausemuotojen käyttö ovat kielellistä toimintaa, joka synnyttää erilaisia diskursiivisia todellisuuksia. Kielellisen vuorovaikutuksen merkitys syntyy sanaston ja kontekstin yhteisvaikutuksen kautta, eli pelkkä käytetty sanasto ei siis sinänsä vielä muodosta merkityksellisyyttä ilman asia- ja kontekstiyhteyttä. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 67–72). Analyysin edetessä huomasinkin, että riski sille, että yksittäisen puheenvuoron tulkinta muuttuu alkuperäisestä poikkeavaksi, on suuri, jos tutkija turvautuu Atlasin sitaattihakuun, tai kiinnittää liiaksi huomiota pelkkään

yksittäiseen kommenttiin, eikä huomioi riittävästi yksittäisen puheenvuoron sidosteisuutta muuhun keskusteluun ja sen saamaa merkitystä juuri siinä yhteydessä.

Tiivistetysti aineiston analyysi eteni siis seuraavasti. Analyysin aloitin tutustumalla aineistoon ja lukemalla sitä läpi luodakseni yleisvaikutelmaa aineistosta. Aineiston luonnetta sen reunaehdoista pyrin ymmärtämään eritellen kontekstien analyysin ja erilaisten luokitteluryhmien (mm. puhujakategorioiden koodaus, vuorovaikutuksen tavoitteiden koodaus, alustava erilaisten merkitysten ja välitystilille mainittujen tarpeiden nimeäminen, käytettyjen argumentaatiokeinojen nimeäminen) etsien työkaluja erittelyyn diskurssianalyysia koskevista menetelmäteksteistä ja muusta kirjallisuudesta. Koska merkitykset muodostuvat osin päällekkäisiksi ja niiden rakentuminen on yhteydessä muihin keskusteluketjun puheenvuoroihin ei, kuten edellä mainitsin, ollut mahdollista taulukoida sitaatteja aineistosta omiin luokkiinsa, kadottomatta tekstin merkityssisältöjä. Tätäkin taktiikkaa toki kokeilin ja osin hyödynsin aineiston analyysin tulosten raportoinnissa palaten kuitenkin kunkin katkelman kohdalla alkuperäiseen yhteyteen. Aluksi aineistosta paikansin kaksi laajempaa merkityksellistämisen tapaa, joita tarkensin edelleen syventyen retorisiin ja responsiivisiin tekijöihin.

5.5 Tutkimusetiikka ja tutkijapositio

Oma positioni sosiaalityön opiskelijana antaa mahdollisuuden tarkastella tutkimuksen kohdetta ilman sidonnaisuutta oman työorganisaation esittämiin määrittelyihin siitä, miten tutkittua ilmiötä käsitteistetään ja miten se omassa työorganisaatiossani rakentuu. Toisaalta tiettyjä esioletuksia kuitenkin minulla on, liittyen jo kertyneeseen kokemukseeni sosiaalialan työssä ja asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa käytyihin keskusteluihin. Tutkimuksen toteuttamiseksi tulee kuitenkin aineiston analyysivaiheessa pyrkiä asettamaan sivuun omat odotuksensa ja keskittyä käsillä olevan aineiston tulkintaan niin, ettei aineistosta siinä vaiheessa lue sellaisia asioita tai tarkoitusperiä, joita siellä ei tosiasiaassa ole. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa yleisesti tunnustettu tosiasia kuitenkin on, että tutkimuksen raportointi ja tehtävät tulkinnat aineistosta ovat tutkijan omaa sosiaalista konstruktioita, eikä tehtyä tulkintaa voida palauttaa suoraan empiriseksi faktaksi (koska niitä ei sinänsä käsitellä olevan).

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK- (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, TENK 2013) ohjeessa eettinen ja luotettava tutkimus noudattaa hyvän tieteellisen käytännön kriteereitä. Keskeisiä kriteereitä ovat muun muassa tutkijan rehellisyys ja huolellisuus tutkimuksen toteuttamisessa, julkaisussa ja aineiston käsittelyssä,

sekä aiempaan tutkimukseen asianmukaisesti viittaaminen. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on HTK-ohjeen lisäksi julkaissut ohjeen ”Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi” (TENK, 2009). Kyseisessä ohjeessa keskeisimmät ihmistieteellistä tutkimusta ohjaavat eettiset periaatteet jaetaan kolmeen pääluokkaan; tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan (TENK 2009, 4). Muita tutkimuksen tekoon kohdentuvia yleisiä normeja ovat muun muassa sidonnaisuuksien ilmoittaminen ja tutkimuslupien hakeminen (TENK 2013, 6).

Aiemman tutkimuksen ja teorian referointi ja niiden kanssa keskustelu kuuluu keskeisesti tieteellisen tutkimuksen raportoinnin perinteisiin tieteellisen tiedon kumuloituvuuden kautta. Asiallista viittaamista sääntelevät yleiset ja tieteenalakohtaiset ohjeet, sekä tekijänoikeuslainsäädäntö. (Kuula 2011, 69.) Pelkästään asianmukaisen tieteenalakohtaisen viittaamiskäytännön noudattaminen ei riitä toteuttamaan riittävää hyvän tieteellisen tavan mukaista kirjoittamista, vaan tutkijan tulee myös riittävässä määrin huolellisuutta osoittaen osata viitata muuhun aiheen kannalta oleelliseen kirjallisuuteen ja tutkimukseen (Alasuutari 2005). Kokemukseni mukaan viittaustekniikan huolellisuus vaatii tutkimuksen raportoinnin ja julkaisun valmisteluvaiheessa erityistä huolellisuutta tekstiaineistojen kasvaessa ja toistuvasti uudelleen muotoutuessa. Ratkaisut aiemman tutkimuksen esittelystä ja sen laadun arvioinnin kysymyksistä jäävät tutkijalle itselleen, mutta joitakin arvioinnin työkaluja tähän on julkaistu (Shaw & Holland 2014, 75–77; Alasuutari 2005). Tässä mielessä opiskelija-asemassa tutkimusta tehdessä hyvän käytännön toteutuminen vaatii erityistä huomiota, koska riittävän laajaa alan tutkimustietoa ei ole vielä ehtinyt kertyä ja relevantin tutkimuksen ja kirjallisuuden rajaaminen vaatii erityistä työskentelyä. Olen pyrkinyt tutkimuksen kirjallisuuskatsausta tehdessäni huolellisesti tutustumaan siteerattujen tutkimusten tulosten syntyyn ja arvioimaan tulosten merkityksellisyyttä sekä omassa tekstissäni asettamaan yksittäisten tutkimusten tulokset selkeästi alkuperäisiin lähteisiin palattaviksi.

Tutkimukseen osallistujien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen jakautuu tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeissa (TENK 2009, 4–6) tutkimukseen osallistumisen suostumuksen antamiseen ja riittävään tietoon suostumuksen perustana (informed consent). Verkon avoimia anonyymejä tekstejä jälkikäteen hyödynnettäessä ei ole mahdollista kysyä tutkittavilta enää lupaa kirjoitetun aineiston käyttöön. Mikäli tutkimuksen aikajänne on pidempi, on mahdollista tiedottaa tutkimuksen teosta aineiston julkaisualustalla ja näin tarvittaessa käydä dialogia tutkittavien kanssa tutkimukseen osallistumisesta (ks. esim. Arpo 2005). Avoimille

keskustelupalstoille kirjoitettujen viestien voidaan kuitenkin sinänsä käsittää olevan julkisia ja tarkoitettu avoimesti luettaviksi kaikille internetin käyttäjille (Terkamo-Moisio, Halkoaho & Pietilä 2016; ks. Suomi24 -säännöt). Toisaalta voidaan puhua verkkoaineistoista vain näennäisesti julkisina, erityisesti jos kyse on suljetuista keskustelualueista, koska tällöin kirjoittaja on myös mieltänyt viestinsä lukijat rajatuiksi palstan käyttäjiin (Turtiainen & Östman 2013). Aineistonhankintavaiheessa tulee näin ollen kiinnittää huomiota siihen millaisin ehdoin ja tarkoituksin käyttäjät ovat tietoa tallentaneet verkkoon tietoisien omien tekstiensä käytön julkaisemiseksi. Tutkimuksen kohteena olevan keskustelupalstan tietosuoja selosteeseen on kirjattu, että aineiston julkaisija (palstan käyttäjä) säilyttää oikeutensa julkaisemaansa aineistoon, mutta toimittaessaan aineistoa Suomi24:n käyttäjä antaa palvelulle käyttö- ja muokkaus-oikeuden, sekä oikeuden edelleen välittää käyttäjän toimittamaa aineistoa käytettäväksi kolmansille osapuolille korvauksetta (Suomi24 -käyttöehdot). Tiedossa ei kuitenkaan ole kuinka moni palstalle kirjoittaneista on tosiasiaa lukenut ja omaksunut käyttöehdot ja säännöt ja millainen sisältö käyttöehdoissa on ollut ennen viimeisintä 8.1.2020 päivitystä.

Toisin kuin tieteellisen tutkimuksen ja julkaistujen mielipide ja arviointitekstien suhteen, ei verkon keskustelupalstojen analyysissä käytetä suoran viittauksen tekniikka, vaan keskusteluihin suhtaudutaan, kuten haastatteluihin; lähtökohtaisesti tutkimusdata anonymisoidaan ja raportissa pyritään siihen, etteivät nimimerkit ja henkilöt niiden takana ole tunnistettavissa. Tässä Kuula (2011) viittaa tunnistettavuuteen kohtuullisin kustannuksin ja kohtuullisella vaivalla, mikä internet aikana nostaa edellytystä pyrkiä anonymisoinnin tehostamiseen. Tutkimuksen aineistossa ei ole ollut yksityiskohtaisia kuvauksia yksityishenkilöiden tilanteista tai nimi- ja paikkatietoja, joten aineistokatkelmat on esitetty sellaisenaan tutkimustekstissä. Poikkeuksen tästä aineiston paikkatiedottomuudesta muodostavat yksittäisten kuntien nimellä kulkevat osastot, joiden nimistä tieto on jätetty tutkimusraportista pois.

Vahingoittamisen välttäminen vaatii huomioimista kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa; aineiston keruussa, säilyttämisessä ja julkaisemisessa (TENK 2009, 7). Valmiin aineiston hyödyntämisen etuna on, ettei tutkittaville koidu ylimääräistä rasitusta tai kuormitusta aineiston tuotantoon osallistumisesta. Osin vahingoittamisen välttämistä toteutetaan myös yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyvissä eettisissä käytännöissä erityisesti mitä tulee aineiston säilyttämiseen ja anonymisointiin julkaisu- ja käsittelyvaiheessa tehtäviin valintoihin. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen (TENK 2009 7–8) mukaan vahingoittamisen välttäminen

jakautuu henkisen vahingon välttämiseen sekä taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttämiseen. Koska tutkimuksessa käytetty aineisto on julkista ja kenellä tahansa internetiä käyttävällä on pääsy lukemaan aineistoa ja tekemään siitä omia tulkintojaan, ei aineiston säilytyksessä ilmene tietoturvallisuuden suhteen suuria riskejä kirjoittajille koituvaan vahinkoon aineiston säilyttämisessä.

6 Välitystili; miksi, miten ja kenelle?

Tässä kuudennessa tutkimusraportin luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tulosluvut ovat jakautuneet niin, että ensimmäisessä tulosluvussa 6.1. esittelen analyysin perusteella ilmenevää jäsenystä siitä mihin käyttötarkoituksiin ja millaisiin elämäntilanteisiin välitystili aineiston perusteella sopivaksi työkaluksi. Analyysia aloittaessani oletukseni oli, että palvelun saamalla merkityksillä ja käyttötarkoituksilla tai kohde ryhmän jäsenyksillä voisi olla siinä määrin kiinteä yhteys, että tulosluvut voisi kirjoittaa niin, että kunkin merkityksellistämisen tavan yhteyteen liittyisi myös tapa käsitteellistää asiakkuuden tarpeen syytä tai palvelun kohderyhmää. Analyysin perusteella käyttötarkoituksen jäsenyykset esiintyvät suhteellisen itsenäisinä suhteessa välitystilin saamiin merkityksiin, joten luvut on eriytetty.

Tulosluku 6.2. jakautuu johdantoon ja neljään alalukuun, joissa kuvaan analyysin tuloksena muodostuneita neljää erilaista välitystilille annettua merkitystä siten kuin ne ilmenevät tutkimuksen aineistossa. Analyysia tukevat taulukon muotoon kirjatut tiivistelmät ovat kunkin alaluvun ohessa luvun lopussa. Viimeisessä osion luvussa 6.3 erittelen aineiston analyysin pohjalta syntyneitä pohdintaa perustoimeentulotuen 2016 – 2017 vuoden vaihteessa tapahtuneen käsittely muutoksesta (perustoimeentulotuen käsittelystä alkaen 1.4.2017 vastaa kuntien sijaan Kansaneläkelaitos) ja aineistossa ilmenevää teemaan liittyvää vastuukeskustelua nämä osaltaan ovat osa sosiokulttuurista aineiston kontekstia.

6.1 Kenelle? Ongelmallisille?

Tässä luvussa kuvaan aineistossa muodostuvia käsityksiä siitä millaisissa tilanteissa välitystili palvelu voisi olla hyödyllinen ja millainen kuva palvelun kohderyhmästä aineistossa muodostuu. Alkoholismi yksittäisenä rahan käytön pulmia tuovana haasteena nousee vahvasti esiin, silloin kun läheiset kysyvät neuvoja talousasioiden turvaamiseen, mutta myös silloin kun pohditaan palvelun luonnetta ja kohderyhmää yleisellä tasolla. Kun henkilö taas tiedustelee omana itsenään vaihtoehtoja oman taloutensa turvaamiseen, on kyse useimmiten rahapelaamiseen liittyvistä haasteista, joiden taustalla saatetaan esittää olevan muita mielenterveyden haasteita. Toinen vahva trendi on kirjoittaa yksinomaa taloudenhallinnan ongelmista ilman muita toimintakyvyn haasteita. Silloin kun keskustellaan ulkopuolisen näkökulmasta yleisestä taloudenhallinnasta syinä rahan käytön ongelmiin, nähdään muita käyttöyhteyksiä useammin piittaamattomuus ja jonkin asteinen moraalinen puutteellisuus taustasyinä yksilön ongelmille.

Seuraava lainaus on kommenttipuheenvuoro keskusteluun, jossa aloittaja miettii, mistä saisi läheiselleen tukea taloudelliseen suoriutumiseen.

”Sitten tiedän, että sosiaalitoimisto joissakin tapauksissa on ottanut hoitaakseen laskujen maksun (se oli joku välitystili tai vastaava). En tiedä onnistuuko sama adhd:n suhteen, mutta olettaisin, että jos oireet ovat pahat, niin lääkärintodistuksella voisi ainakin kokeilla tuota reittiä (miksipä tuollainen apu olisi pelkästään alkoholisteille). Enkä kyllä tiedä täytyykö olla sossuan asiakas saadakseen tuota apua, mutta ainahan voi kysyä.

Tulkitsen edellistä näytettä niin, että ensisijaisesti kirjoittaja katsoo ainakin implisiittisellä tasolla välitystilipalvelun olevan päihderiippuvaisille suunnattu palvelu tehdessään valinnan kirjoittaa auki pohdintaansa sen soveltuvuudesta ADHD-haasteisiin. Seuraavassa näytteessä katkelma lyhyen tarinan muotoon kirjoitetusta puheenvuorosta, jossa kirjoittaja kuvaa omakohtaista kokemustaan asioinnista sosiaalitoimessa vuokravakuusasioissa.

”... Olen vaan tilapäisen ainoan kerran elämäni aikana tuen tarpeessa ainoastiaan takuuvuokraan tarvitsen apua, niin tämäpä alko mua kiristään, jos en suostu välitystiliin niin ei tuu takuuvuokraakaan. Tämä on ainoa keino että saan asunnon eli suostua tähän. ...”

Myös tässä kirjoittaja tekee selkeää eroa muualla aineistossa ja samassa keskustelussa aiemmin esiintyviin elämänhallinnan ongelmista kumpuaviin tarpeisiin taloudenhallinnan tuelle kirjoittaen ”... Olen vaan tilapäisen ainoan kerran elämäni aikana tuen tarpeessa...”. Samalla tavalla seuraavassa katkelmassa lähtee kirjoittaja määrittelemään omaa tilannettaan eronteon kautta ”...Periaatteessa aika normi pientuloinen perhe, Kyseessä ei ole päihde ongelmia!!!!...” Näissä puheenvuoroissa kirjoittavat määrittelevät tilannettaan vasta-argumenttien kautta (ks. Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 33); tarve kuvata välitystilistä keskustelemisen yhteydessä itseään ei-päihdeongelmaiseksi, normaalin perheen omaavaksi, tai vain kertaluonteisesti avun tarpeessa olevaksi kertoo kulttuurisesta stereotypiasta, jonka mukaan käännteisiä määreitä yhdistetään palvelun tarpeeseen.

Voi kuitenkin olla myös niin, että henkilön itsenäinen taloudellisten asioiden hoitaminen ei sujuu henkilön oman näkemyksen mukaan, mutta henkilö ei omassa kerronnassaan ole valmis ottamaan vastaan ”ongelmaisen identiteettiä”. Nimimerkki ihan pihalla kirjoittaa pohtiessaan välitystilin avaamista sosiaalitoimen ehdotuksen perusteella: ”en ole mikään ongelmainen, en vain hallitse ‘rahojani’. ...,” vastineena siihen, että edellinen kirjoittaja on kertonut olevansa

”peliongelmainen” ja sen tähden olevansa välitystilipalvelun käyttäjä. Keskustelussa kaikki eivät näe tarvetta kyseenalaistaa tätä tulkintaa, mutta keskustelun viimeisessä puheenvuorossa kirjoittaja tuo esiin näkökulman taloudenhallinnan haasteista nimenomaan yksilön ongelmana: *”Sinä olet ”ongelmainen” siten että et kykene hallitsemaan rahojasi ja talouttasi joka taas rasittaa teidän toimeentuleminen. ”.* Välitystiliä pohditaan ulkopuolisen näkökulmasta myös vaihtoehtona teknisen osaamisen ja pankkipalveluiden saatavuuden puutteeseen, eli ei pelkää tukitoimena yksilön itsenäisen taloudellisen toimintakyvyn ollessa heikentynyt.

Toiset taas ovat valmiit kirjoittamaan omat taloudenhallinnan ongelmansa auki nimenomaa ongelmina ja usein syynä tähän kuvataan olevan peliongelma; vuokrat ovat jääneet rästiin pelaamisen vuoksi ja tullut tarve turvata tulojen suuntaamista asumisen kustannuksiin tai yksittäisen pelaamisen retkahduksen vuoksi ilmaantunut tarve harkinnanvaraiselle toimeentulotuelle, jonka saamista voisi edistää välitystilin avaaminen.

6.2 Aineistossa rakentuvat erilaiset tavat merkityksellistää välitystiliä

Tutkimuksen tavoitteena on laajentaa ymmärrystä siitä, miten eri tavoin palvelua voidaan käsitteellistää ja millaisia merkityksiä se saa. Vaikka teknisesti välitystili toimii niin, että ennalta sovitut etuudet tai tulot ohjataan kunnan maksutilille, josta maksetaan ennalta sovitut suoritukset asiakkaalle itselleen ja mahdollisille laskuttajille, kuten vuokranantajalle, ovat palvelulle annetut merkitykset moninaisia. Tässä luvussa erittelen niitä merkityksiä.

Tässä tutkielman tulososiossa kuvaan tutkimustavoitteen mukaisesti itse palvelulle muodostettuja merkityksiä aineistolähtöisesti. Johtopäätökset luvussa koostan yhteen tässä käsitellyt tutkimustulokset ja niiden suhteen tutkimuksen teoreettiseen ja tutkimukselliseen taustaan.

Olen paikantanut aineistosta neljä erilaista tapaa merkityksellistää välitystiliä:

1. Välitystili mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon
2. Välitystili kontrollina ja autonomian rajaamisena
3. Välitystili kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä
4. Välitystili huijauksena

Merkityksenannon tavat ovat osin päällekkäisiä ja kussakin merkityksellistämisen tavassa on paikannettavissa osin päällekkäisiä lähtökohtia sille, miten palvelun kohdetta, modaliteettia

suhteessa palveluun ja palvelun aktiivista toimijaa käsitteellistetään. Seuraavissa kappaleissa erittelen tulkintojen syntyä ja perusteluita aineisto-otteiden kautta.

Aineiston kontekstien mikrotasoja tarkastellessani katsoin omasta aineistostani olevan paikannettavissa seitsemän erilaista tapaa tai tavoitetta tuottaa puheenvuoroja keskustelupalstalle; emotionaalisen tuen antaminen, emotionaalisen tuen hakeminen, moralisointi, neuvojen antaminen, neuvojen pyytäminen, puolustelu, tarkennus ja ”epäolennainen”. Viimeisellä viittaa puheenvuoroihin, jotka eivät lukijan näkökulmasta ole mitenkään sidoksissa muuhun keskusteluun. Tällaisia puheenvuoroja on valitsemisani keskustelulangoissa paikannettavissa useita ja laajemmin tarkasteltuna näyttää siltä, että osa näistä ”epäolennaisista” puheenvuoroista on tuotu useampaan keskusteluun kopioi-liitä -työkalulla. Tällaiset puheenvuorot näyttävät jäävän vaille muiden kirjoittajien kommentteja, vaikka niiden tavoite näyttäytyy tekstin sisällön perusteella provokatiivisena. Verkkokeskusteluissa kirjoittaja voikin olettaa myös implisiittisen lukijan olevan läsnä ja tekstiä kirjoitetaan jossain määrin myös näille ei havaittaville kuulijoille, jotka lukevat, mutta eivät osallistu keskusteluun. (Arpo 2005, 72).

Aineistossa keskustelun aloittajilla on tekstien muotoiluista päätellen usein tavoitteena löytää ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmakohtaan omassa tai läheistensä elämässä, tai saada tietoa tarjotusta tai käytössä olevasta välitystilistä. Aineistosta on paikannettavissa myös aloituksia, joissa keskustelun aloittaja ei suoraan pyydä vastausta tekstiinsä tai pyytää tietoa yleisesti mieltään askarruttavista kysymyksistä, kuten maksuhäiriömerkintäisten asunnon saannista yleisellä tasolla. Suurimmassa osassa aloitusviesteissä katson kuitenkin neuvojen pyytämisen olevan tekstin pääasiallinen tavoite.

Seuraavassa katkelmassa keskustelun aloittaja kuvaa tilanteensa taustan ja syyn kysymyksensä esittämiseen hyvin lyhyesti, jonka jälkeen esittää kaksi osaisen kysymyksen mahdollisille lukijoille saadakseen tietoa ehdotetusta palvelusta. ”*Minulle ehdotettiin sossusta jotain välitystili-systeemiä. Onko kenelläkään kokemusta, onko joku uus juttu ?*”

Niissä aloituksissa, joissa ratkaisua pyydetään omaan tai läheisten pulmaan, taustoitetaan ongelmaa ja pohdittuja keinoja toisinaan laajastikin. Ilman suoraa muuta keskustelijalle esitettyjä kysymyksiä ovat aloitukset jäävät toisinaan vaille vastauksia.

Kuten edellä kirjoitin, näyttää keskustelupalsta voivan aineiston perusteella toimia resurssina tiedollisen tuen etsintään. Kuitenkin myös emotionaalista tukea sekä haetaan että annetaan. Seuraavassa lainauksessa tulkitsen vastaajan asettuvan emotionaalista tukea tarjoavaan

asemaan esittämällä haasteiden henkilökohtaisissa taloudenpidoissa olevan jaettu ongelma, että ongelmat ovat tyypiltään väliaikaisia ja ylitsepäästävissä. ”Tsemppiä sinulle, kyllä se elämä opettaa meitä hoitamaan asiat vielä itsekin joskus” Paitsi suoraan kirjoitetun tsemppiä sinulle ja kirjoittaen hankalan tilanteen olevan ylitse päästävissä kirjoittaja myös käyttämällä pronominia me osoittaa vahvaa samaistumista toisen kirjoittajan tilanteeseen ja välttää tekemästä eroa itsensä ja aiemman kirjoittajan välille.

Niin sanottua moralisointia esiintyy aineistossa tyypillisesti tiheästi. Moralisoinnin käsitän tässä tekstiksi, jota ei ole suoraan tiedollisessa tai emotionaaliossa tarkoituksessa kirjoitettu ja jonka tavoitteena vaikuttaa olevan ottaa kantaa toiminnan tai keskustelun aiheen tarkoituksperiin ja oikeutuksen puutteeseen. Tyypillisesti aineistossa tällaiset puheenvuorot eivät tuo tai pyydä uutta tietoa, eivätkä rakenna vuorovaikutuksen osatavoitteena sosiaalista koheesiota ryhmään.

6.2.1 Välitystili mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon

Palvelu saa merkityksensä taloudellisten asioiden puolesta hoitavana järjestelykeinona, jossa vuorovaikutusta tai tukea oman taloudenhallinnan vahvistamiseen ei juuri ilmene. Tätä merkityksellistämisen tapaa kutsun mekaaniseksi ratkaisuksi varojen siirtoon. Palvelun kohteeksi käsitteellistyvät nimenomaan asiakkaan varat, eikä toiminnan modaliteettia (ks. luku 2.3) juuri määritellä, vaan palvelu ikään kuin pyörii omana itsenään taustalla. Toimijaksi tässä puhettavassa eivät näyttäyty yksittäiset henkilöt (tietyt viranomaiset, asiakas itse, tai muu yksittäinen toimija) vaan ennemmin ”koneisto”, jonka toimintaan ei sinänsä sisälly inhimillisiä tavoitteita tai ristiriitoja ja sen toiminta tulee hyväksytyksi pitkälti sellaisenaan olemassa olevana. Aiemmin mainitusta vuorovaikutuksellisuuden ja neuvottelun puutteesta huolimatta, tai juuri sen takia, näyttyy tämä käsitteellistämisen tapa suhteellisen neutraalina kirjoitusten tunnesävyissä.

Toimintamahdollisuuksien näkökulmasta (Sen 1993; ks. luku 3) välitystili näyttyy tässä toimintamahdollisuuksien turvaajana; se turvaa asumista, laskujen maksua ja rahojen riittämistä välttämättömiin menoihin ja tätä kautta muiden inhimillisten toimintojen ja valintojen mahdollistamista. Tätä puhetapaa käytetään aineistossa sekä palvelun tosiasiallisen käyttäjän, potentiaalisen käyttäjän, läheisen ja ulkopuolisen näkökulmasta. Taloudenhallinnan ongelmien syitä ei juuri tässä puhettavassa eritellä, tarkoista vaihtelevasti esiintyvistä velan muodostumisen vaiheiden kuvauksista huolimatta, vaan viitataan lyhyesti esimerkiksi peliongelmaan ja todetaan että pakolliset menot ovat hoitamatta ja velkaa kertynyt yli maksukyvyyn. Välitystiliä pohditaan ulkopuolisen näkökulmasta myös vaihtoehtona teknisen osaamisen ja

pankkipalveluiden saatavuuden puutteeseen, eli ei pelkästään tukitoimena yksilön itsenäisen taloudellisen toimintakyvyn ollessa heikentynyt.

Seuraavassa katkelmassa kirjoittaja tiivistää itse palvelun sisällön pohdinnan hyvin ytimekkäästi nimenomaan mekaanisena varojen siirron palveluna.

”...eli siis toimivat niinkuin kirjanpitäjänä tai tilitoimistona tuloilleni ja menoilleni”

Vastaavasti tutkimusaineistossa neuvojen antajat myös ohjaavat sosiaalihuollon piriin pyytämään rahan käytön kontrolliongelmassa, että sieltä voitaisiin hoitaa laskut ja maksaa viikoittaista käyttörahaa, ei niinkään tarjota tukea ja ratkaisuja siihen, että yksilö itse saisi varansa riittämään tarpeellisiksi katsomiinsa asioihin oman toimintansa tai ajattelutapojensa muutoksen kautta.

”Välitystiliä ei voi pakottaa. Sitä tarjotaan vuokran maksamisen takaamiseksi sossusta yleensä silloin kun on tahallaan vuokria maksamatta monta kertaa ja käyttänyt siihen tarkoitettut varat johonkin muuhun ja sitten sossu joutunut maksamaan hädän perumiset yms. aukiolevat velat.”

Vuorovaikutuksellisuuden ja yksilön omien taloudellisten valintojen rationaliteetin vahvistamista palvelun kautta ei juuri tässä mekanistisen ongelmanratkaisun puhetavassa ole ja tietoa palvelun sisällöstä tiedustellaan muun muassa keskustelupalstalta, jossa toisinaan ohjataan kääntymään palveluntuottajan puoleen sisältökysymysten suhteen. Saman tyyppistä tiedon ja tarkennusten etsintää esiintyy myös, kun tilin avaamista on ehdotettu ja riittävää tietoa palvelun tosiasiallisesta sisällöstä ei ole samassa yhteydessä esitetty, minkä tulkitseen edelleen korostavan puhetapaa mekaanisesta varojen hallinnan palvelusta, joka ei toteudu yhteistyötä rakentavassa neuvottelevassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Seuraavassa aineistonäytteessä on luettavissa sekä kontrollin ja autonomian mitätöimisen että mekaanisen ongelman ratkaisun puhetavan piirteitä.

”...minultakin on viranomaiset on kaikki karsineet huushollista mitä ovat persiistä saaneet. ei ole telkkaria, puhelinta, tietokoneita, pankinverkkotunnuksia pyykit on pitänyt pestä käsin koko elämä. polkupyörää ei ole, ajokortin on joutunut menettämään sillä en näe enää ajaa autolla ja polkupyörällä. joudun elämään pelikillä jätteillä koko elämän. eikö köyhä voisi tehdä kuntouttavaa työtoimintaa eläkeikästä asti, siitä huolehtisi kunnan sosiaalitoimisto vaikeassa asemassa olevia työttömiä siinä työtön ei tarvitse mitään. sinne voitaisiin

perustaa työttömälle välitystili josta ne pakkomenot hoidetaan tai olisi edun valvoja. ... ”.

Näyte on irrotettu pidemmästä keskustelun aloittavasta kommenttipuheenvuorosta, jossa kirjoittaja pohtii palveluiden siirtymistä sähköistä tunnistautumista vaativiksi palveluiksi ja sellaisten ihmisten asemaa työnhakijana, joilla ei ole mahdollisuutta tehdä sähköistä työttömyysajan ilmoitusta ja sähköistä työnhakijaksi ilmoittautumista. Alkuperäisestä yhteydestään irrotettuna ”... *eikö köyhä voisi tehdä kuntouttavaa työtoimintaa eläkeikästä asti, siitä huolehtisi kunnan sosiaalitoimisto vaikeassa asemassa olevia työttömiä siinä työtön ei tarvitse mitään. sinne voitaisiin perustaa työttömälle välitystili josta ne pakkomenot hoidetaan tai olisi edun valvoja.*” aineisto-ote kuvastaisi vahvasti välitystilin merkityksellistämistä viranomaiskontrollin välineenä tietyille kohderyhmille. Kun huomioidaan kuitenkin otteen alussa kuvatut näkökulmat; sähköisen asioinnin haasteet, itse asioiden hoitamisen ja ostamisen ongelmallisuus ja se, että kuntouttava työtoiminta ja välitystili/edunvalvonta asettuvat huolenpidoksi ja vastakkaisiksi näille kurjuutta kuvaaville lauseille, asettuu merkitys ennemmin mekaanisen ongelman ratkaisun puolelle.

Myös seuraavassa lainauksessa on piirteitä sekä mekaanisen ongelman ratkaisun puhettavasta; välitystili ratkaisuna kieli- ja luku- ja kirjoitustaidon puutteisiin, että välitystili kontrollin välineenä puhettavasta.

”Taitaa olla tuo kieliongelma ja myöskin kuunteluongelma toisaalla. Mutta on kuitenkin niin, että jotkut ihan paikallisetkin asuvat välitystilin taholta siten, että sosiaalitoimi hieman ”holhoaa” ihmisen toimintoja joka on toimeentulotuen piirissä ja ainakin kun ajattelee, ettei ole kielen hallintaa eikä osaa kirjoittaa niin mitenkä silloin asiat hoitautuvat, joten sitä varten pitää olla paikallinen toimija joka hallitsee asiat ja silloin voinee käsitys olla se mistä kerroit.”

Tapa, jolla toiset välitystilin omistajat korostavat, että rahat, jotka tililtä vuokranmaksuun ohjataan ovat heidän omia rahojaan, pyrkii näkemykseni mukaan poistamaan mahdollista stigmaa, joka tukipalveluiden käytöstä saattaa aiheutua ja korostaa palvelunkäytöstä riippumatonta omaa suhteellista taloudellista itsenäisyyttä, jolloin välitystili vertautuu aineistossa pankin suoraveloituspalveluihin tai siihen, että läheiset avustavat tavalla tai toisella välttämättömiksi määrittyvien menojen hoidossa.

”Eli siis sossu hoitaa vuokrani maksun käytännössä, mutta minun rahoillani, ei sossun rahoilla.”

Kuten edellisessä näytteessä, argumentaatio nojaa tässä puhettavassa pitkälti yksilön omalla kokemuksella tiedon perusteluun tai ns. yleiseen tietoon ”asia on näin”. Mekaanisen ongelman ratkaisun puhettavan puitteissa katson argumentoitavan myös lainsäädäntöön vedoten erityisesti silloin, kun kyse on vastapuheesta kontrollin välineenä tai huijauksena kontekstoituvalla merkityksellistämisen tavalla.

Taulukko 1 Mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon

Mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon	Aineisto esimerkki: <i>” Olen saanut ns naruja käsiini kaupungin välitystilin kautta. Tuo tarkoittaa, että minun tilini menee sos.toimiston kautta välitystililleni, josta hoidetaan vuokrat yms pakolliset menot.”</i>	Tarkentava kuvaus:
Kuka puhuu	Palvelun käyttäjä Palvelun potentiaalinen käyttäjä Läheinen Ulkopuolinen	<i>Tästä näkökulmasta välitystilistä kirjoittavat kaikki keskustelijat. Ulkopuolisen näkökulmasta tällaista puhetapaa on tuotettu kuitenkin kaikista eniten.</i>
Modaliteetti	Tapahtumisena	<i>Välitystililtä hoidetaan, tai tulee maksetuksi mm. vuokra ja siirrot asiakkaan tilille; sopimuksellisuutta, muttei neuvottelua.</i>
Toimija	Koneisto	<i>Välitystili vertautuu suoraveloituspalveluun tai muuhun tekniseen ratkaisuun, vaikka toimijana olisi kuvattu ihminen, enimmäkseen ”sieltä hoidetaan” passiivi.</i>
Toimintamahdollisuuksien näkökulma	Toimintamahdollisuuksien turvaajana	<i>”Tilin ansiosta pystyin saamaan vuokra-asunnon yksityiseltä.”</i>
Puhettavan funktio	Neuvojen antaminen	<i>Korostuu erityisesti neuvoja antaviin tähtäävissä teksteissä. Kuitenkin läsnä myös muissa.</i>
Argumentaatio	Auktoriteettiin vetoaminen Kokemustieto	<i>Argumentaatio nojaa paljon laki- ja muihin viittauksiin kokemuksen ohella.</i>

6.2.2 Välitystili kontrollina ja autonomian rajaamisena

Vaikka sinänsä mekaaninen ratkaisu varojen siirtoon kaventaa automaattisesti palvelun käyttäjän mahdollisuuksia vaikuttaa varojensa siirtoon reaaliajassa, kun rahat ovat muun tahon kuin itsen hallussa, näyttäytyy ”Välitystili kontrollin välineenä ja autonomiaa mitätöivänä pakkotoimena” puhetapa erillisenä mekaanisen ratkaisun puhetavasta. Siinä missä kohteena ensimmäisessä näyttivät olevan pääasiallisesti palvelun käyttäjän varat, näyttää tässä puhetavassa vaikuttamisen kohteena olevan myös palvelun käyttäjä, tämän elämänhallinta ja toiminta. Toimijana näyttäytyy viranomainen, sosiaalitoimi. Näiden välinen suhde määrittäytyy ensi sijassa täytymisen (pakon) kautta ja palvelun käyttäjän toimintamahdollisuuksien rajoittamisena.

Tässä välitystilin merkityksellistämisen tavassa toimijana on sosiaalivirasto, -viranomainen tai jokin muu ulkopuolinen teksteissä määrittelemätön taho. Palvelun piiriin tuleminen näyttäytyy pakkojen, täytymisten ja vaihtoehtomuuden tai vaihtoehtojen jatkuvan kapeutumisen kautta. Palvelun kohteena ovat asiakkaaksi katsottavan henkilön rahavarat ja niiden sääntelyn kautta tämän toiminta ja elämäntapa. Tietynlaista vuorovaikutuksellisuutta palvelun käyttäjän ja mahdollisen asiakkaan välillä saattaa olla, mutta tasaveroisiksi sopimuskumppaneiksi nämä eivät määriyty. Vuorovaikutuksellisuuden läsnä olosta huolimatta palvelu voi kuitenkin myös tässä käsitteellistämisen tavassa ikään kuin ”ilmaantua” tietynlaisen toiminnan seurauksena.

Yhtenä lähtökohtana tämän merkityksellistämisen tavan kaltaisille ns. asiakkaiden kuvauksille palvelusta on, että kirjoittaja on asioinut itse sosiaalitoimessa pyytäen taloudellista tukea asumisen turvaamiseen tai asunnon hankintaan. Tällöin sosiaalitoimen harkinnanvarainen taloudellinen tuki voi lisätä henkilön muista kanavista tulevien toimintamahdollisuuksien valikkoa. Välitystili on aineistossa ollut toimeentulotuen myöntämisen ehtona muun muassa vuokravelassa tai takuuvuokrassa tukemiselle. Näissä tilanteissa viranomaisen taholta tapahtuva ehdollisuus ja painostus esiintyy aineistossa kohtuuttomana, lainvastaisena ja jopa pelottavana, ja keskustelupalstalta on haettu tukea ja empatiaa omalle näkemykselle menettelyn epäoikeudenmukaisuudesta sekä omasta oikeusturvasta. Juridinen näkökulma on aineistossa läsnä erityisesti autonomian rajaamisen näkökulman vastapuheena. Tulee kuitenkin huomata, että aineistossa on vastaavasti myös niitä tekstejä, joissa välitystilin avaaminen ja taloudellisen tuen myöntäminen kuvataan palvelun kohteena olevan henkilön näkökulmasta toimintamahdollisuuksia vahvistavana ketjuna, jossa autonomian voidaan ajatella myös vahvistuvan (ks. Välitystili kaupankäynnin välineenä).

”SOS.Viraston työntekijä ilmoitti päättäneensä että tekee tälläisen. Mitäs jos ei suostu? Eikö tämä ole jo lähinnä pakko holhousta? Periaatteessa aika normi pientuloinen perhe, Kyseessä ei ole päihde ongelmia!!!! On kyllä vuosia sitten vuokranmaksut menneet puihin,tästä jo vuosia. Nyt uusi ns.kaupungin asunto ja pientuloisina ikäväkyllä joudumme tukeakin hakea. Mutta sos työntekijän päätös että avataan välitystili,ja kaikki rahat menevät ensin sos.viraston kautta. Asiaa harkittua ja mietiskely,niin tähän emme tahdo. Sanoppa se sos.virastoon? Eihän sinne mitään saa sanoa. Pakko ei ole suostua? Tarkoittaako että jos ei suostu on sös.työntekijän hampaissa? Kokemuksia jollain Välitystilistä?”

Toisaalta kirjoittaja aloittaa tekstin kirjoittaen, että sosiaaliviraston työntekijä on yksipuoleisesti ilmoittanut *päättäneensä* välitystilin avaamisesta ilman asiakkaan mielipiteen kuulemista. Toisaalta taas kirjoittaja kysyy miten käy, jos hän ei viraston päätöstä hyväksy ja kuvaa miettineensä ja harkinneensa vaihtoehtoja, eli hän näkee, ettei päätöksen tulisi olla yksiselitteisesti viranomaisen päätäntävällässä, vaikka näin hänelle on ilmoitettukin. Aineistotteen loppuosan voikin katsoa kuvaavan ”Välitystili huijauksena” -puhetapaa; viranomaisen sanaan tai toimintaan ei voi lähtökohtaisesti luottaa ja asiakas toimii palvelun laadun ja oikeudellisuuden valvojana ja joissain tapauksissa, kuten tässä hakee tukea tähän keskustelupalstalta.

Aineistossa kontrollitoimen ja pakon kautta välitystiliä käsitteellistävät palvelun mahdollisina käyttäjinä olevien ohella myös muista asemista kirjoittavat henkilöt; läheiset ja niin sanotusti ulkopuoliset, joko yleisellä tasolla tai tiettyyn keskustelussa rakennettuun tilannekuvaukseen perustuen.

”Pahimmassa tapauksessa päädyt sossun välitystiliasiakkaaksi tai edunvalvontaan. Silloin rahasi menee kulkevat sossun kautta ja sulle annetaan viikossa pari kymppiä, jolla et saa hankittua yhtään mitään.”

Tässä palvelun piiriin tulon prosessi määrittyy päätymisen verbin kautta; asiakkaalla tai muulla toimijalla ei ole aktiivista roolia prosessissa, vaan jos käy huonosti palvelun piiriin vain joutuu. Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa palvelun toteuttamiseen ja omiin varoihinsa näyttäytyvät hyvin vähäisinä kuvauksessa, jossa asiakkaalle annetaan pari kymppiä käyttörahaa. Hallintaa ja asiakkaan oman tarpeen mitätöintiä kuvaa myös tarkennus, ettei sillä parin kymppin käyttörahalla saa hankittua yhtään mitään.

Välitystili nähdään toisinaan myös mahdollisuutena vaikuttaa päihteiden käyttöön suunnattavissa olevien varojen määrään ilman, että taloudenhallinnan tuen tarvetta olisi elannon ja asumisen turvaamiseen. Näissä puheenvuoroissa äänessä ei ole kuitenkaan henkilö, jolla itsellään on haasteita taloudenhallinnassa vaan läheinen tai neuvoja tarjoava taho. Tästä asemasta kirjoitetuissa teksteissä avaamista koskevissa kirjoituksissa tiivistäen palvelussa on kyse pääasiassa päihdeongelmallisille elämänhallinnan haasteita omaaville henkilöille suunnatusta kontrollitoimesta, jolla pyritään sääntelemään yksilön toimintaa autonomiaa mitätöiden yksilön parhaaksi.

Vaikka välitystilin avaamisen kuvattaisiin omalla kohdalla olleen itsenäinen valinta ja vapaaehtoista, esittävät keskustelijat käytännön toimivuudessa ja tilin lopettamisessa olevan ristiriitoja ja välitystilin jopa tavoitteen vastaisesti hankaloittaneen itsenäistä taloudellista selviytymistä. Näitä tilanteita voisi tarkastella aikuisuuden kulttuuristen odotusten rikkoutumisen aiheuttamana tulkintana myös muiden aikuisuuteen liittyvien oikeuksien epäämisenä. Vaikka tilin avaaminen on perustunut mahdollisesti yksilön omaan valintaan ja kyseessä on ollut vapaaehtoinen sopimuksellinen toimenpide, on yksilö silti ikään kuin tunnustanut avuntarpeensa ja osoittanut riippuvuutta muista, mikä edelleen vaikuttaa siihen, ettei hänen oikeuksiaan aikuisen itsemääräämisoikeuteen enää täysin kunnioiteta; osoittamalla riippuvuutta ja avuntarvetta muiden taholta yksilön tulkitaan olevan kyvytön jatkossakin itsenäiseen päätöksentekoon. (ks. Juhila 2008.)

”Välitystili ei loppujen lopuksi ole tehnyt mitään muuta kuin hallaa omalle taloudelleni, hankinnoille jne. Rahat eivät ole olleet ajoissa tilillä ja joka napsauksen takia joutunut erikseen ottamaan omatoimisesti yhteyttä välitystilin haltijaan jos jotain "ekstraa" olen ollut vailla. Kyseessä kuitenkin OMAT rahani, joita syystä tai toisesta pantataan jonkun "korkeamman tahon" selän takana verukkeella tai toisella. Tämäkö on mielestäsi oikein? Tälläkin hetkellä välitystilini saldo on lähes 1500€ plussalla, mutta niihin rahoihin en pääse käsiksi muuta kuin erikseen kysymällä ja silloinkin se on nihkeää.

Ihan niin kuin pyytämäni raha olisi jotenkin välitystilin hoitajan pussista pois - jota se ei todellakaan ole ”

Palvelun saamat merkitykset yksilö- tilanne- ja puheenvuorotasolla voivat siis olla hyvinkin vaihtelevia riippuen siitä, mistä näkökulmasta ja millaisiin kokemuksiin pohjaten palvelun toimintaa jäsennetään.

Taulukko 2 Kontrollina ja autonomian rajaamisena

Kontrollina ja autonomian rajaamisena	Aineisto esimerkki: <i>"Vaikeassa asemassa olevat työttömät kuuluvat sosiaalityöntekijöiden valvontaan ja välitystili käyttöön ja käyttöraha käyttöön pakollisten menojen jälkeen."</i>	Tarkentava kuvaus:
Kuka puhuu	Palvelun käyttäjä Palvelun potentiaalinen käyttäjä Läheinen Ulkopuolinen	<i>Tämä puhetapa on läsnä riippumatta kirjoittajan ilmi tuomasta paikasta palvelusta keskustellessa; käytetään kaikissa julkituoduissa asemissa.</i>
Modaliteetti	Täytyä	<i>Näkyä erilaisina pakkoina ja ehdottomuuksina suhteessa valinnanvapauteen.</i>
Toimija	Viranomainen, sosiaalitoimi	<i>Aktiivisena toimijana ja palvelun / palvelun tarpeen määrittelijänä viranomainen tai muu asiakkaan ulkoinen taho.</i>
Toimintamahdollisuuksien näkökulma	Toimintamahdollisuuksien rajoittajana	<i>Asiakkaan itsenäisen valinnan mahdollisuuden kapeutumisen potentiaalisten vaihtoehtojen tai reaalisten toimintamahdollisuuksien rajoittamisen kautta.</i>
Puhetavan funktio	Laaja	<i>Kertomuksissa asiakasnäkökulmasta emotionaalisen ja tiedollisen tuen hakemisena. Ulkopuolisen ja läheisen näkökulmasta mahdollisuutena haitallisen toiminnan rajaamiseen. Herättää vastapuheena näkökulmia asiakkaan oikeuksista lainsäädännön näkökulmasta.</i>
Argumentaatio	Kokemus- ja näkemystieto	<i>Henkilökohtaiset ja kuullut kokemukset. Näkemykset siitä miten kirjoittaja katsoo, että asioiden tulisi olla.</i>

6.2.3 Välitystili kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä

Vaikka taloudellisen tuen saannin ehdollisuus näyttäytyy aineistossa pääasiassa autonomiaa mitätöivänä asiakkaan toimintamahdollisuuksia kapeuttavana tekijänä, tai puhtaasti mekaanisena toimintona, on aineistosta paikannettavissa myös kolmas tapa merkityksellistää palvelua. Tästä näkökulmasta henkilöt itse oma-aloitteisesti pohtivat toimintamahdollisuuksiaan ja rakentavat jo ennakkoon ennen tukitoimista neuvottelua tai palvelujen ja etuuksien hakemista omaa toimintastrategiaansa neuvotteluissa. (Sen 1993; ks. luku 3.) Näin muun tuen mahdollinen ehdollisuus näyttäytyy kaupankäynnin keinona, eikä niinkään kontrollina.

Alla lainaukset kahdesta tekstistä, joista ensimmäisessä välitystili saa merkityksen kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä ja jälkimmäisessä kontrollina ja autonomian rajaamisena.

”Ajattelin ihan radikaalisti ehdottaa, että jos saavat selvitettyä pahimman sotkun ennaltaehkäisevällä tuella ja hoitaavat laskut, niin annan heidän hoitaa raha-asiat muutamien kuukausien ajan, jottei tule pelaamalla tuhottua ihan kaikkea.”

”...tämäpä alko mua kiristään, jos en suostu välitystiliin niin ei tuu takuuvuokraakaan...”

Molemmat puheenvuorot on kirjoitettu palvelun potentiaalisen käyttäjän (tai kohteen) näkökulmasta. Erona näissä on se mikä käsitetään aloitteelliseksi tahoksi palvelusta keskustelemisessä ja mahdollistaako palvelun vastaanottaminen uusia toimintoja vai onko se ehtona tavallisesti mahdollisesti saavutettavissa oleville toiminnoille. Tavallaan voisi asiaa tarkastella myös niin, että molemmissa teksteissä on kyse tavasta käsitteellistää välitystili nimenomaan kaupankäynnin välineenä, jälkimmäisen katkelman olen kuitenkin luokitellut ”kontrollin välineenä” merkityksellistämisen tapaan verbin *kiristää* ja katkelmasta luettavan vastavuoroisen neuvottelun mahdollisuuksien puutteen vuoksi. Ensimmäisessä kirjoittaja pohtii voivansa antaa palveluntuottajan hoitaa varojaan asettaen ehdoksi velkojen maksun.

Ensimmäisessä katkelmassa taas ilman sosiaalitoimen esittämää ehdollisuutta taloudellisen tuen antamiseen myös tukea tarvitseva kirjoittaja pohtii jo ennakkoon olisiko mahdollista saada taloudellista tukea siinä tapauksessa, että tunnustaa oman taloudellisen kyvyttömyytensä nykyhetkellä ja pyytää itse välitystilin avaamista sitoen tämän rahallisen avustuksen myöntämiseen. Tulkitsen, että tässä puheenvuorossa on tavallaan kyse vastavuoroisuuden

ajatuksesta; ”jos te teette näin, niin minä puolestani tekisin näin”. Vaikka asiaa voisi tulkita myös niin, että kirjoittaja pyytää itseasiassa taloudellista ja palvelun kautta toteutettavaa tukea.

Seuraavassa katkelmissa neuvottelun mahdollisuuksia on perustettu ulkopuolisen henkilön näkökulmasta kontrolli näkökulmaa pehmentäen, eli pyritty perustamaan kirjoittajan omaan logiikkaan pohjaavaa ketjua tapahtumien todennäköisestä etenemisestä. Kuitenkin tässä välitystili näyttäytyy yhtenä valikon keinona itsenäisen vuokranmaksun ohella ja pakko ja kontrolli ovat edessä vasta, jos kumpikaan vaihtoehdoista ei toteudu. Avun ja tuen saannin ehdollisuuden hyväksymistä seuraava kirjoittaja rakentaa viitaten aiempaan valinnan vapauteen ja tuen saantiin:

”Toki jos taustalla on kierre toistuvasta vuokravelasta ja sossu on jo monta kertaa pelastanut, niin sitten ei ehkä apua heru, varsinkin jos on itse kieltäytynyt sosiaalitoimen välitystilistä ja vapaaehtoisesta edunvalvonnastakin.”

Tässä yllä olevassa aineisto-otteessa on nähdäkseni molempien, välitystili kaupankäynnin välineenä ja kontrollina ja autonomian rajaamisena, puhetapojen piirteitä; potentiaalisen asiakkaan oma aktiivisuus ja mahdollisuus neuvotella saamistaan palveluista ja toisaalta sosiaalitoimen määrittelyvalta palveluiden tarjoamiselle ja toisaalta tarjoamatta jättämiselle.

”suostuu välitystiliin ja sitten kun on saanut takuuvuokran yms. niin peruu suostumuksensa heti muuton jälkeen.”

Tässä palvelun tarjoaja on esittänyt tilin avaamisen ehdollisena muille tukitoimille (vuokravakuuden myöntämiselle toimeentulotukena) ja liikkumavaran ja itsenäisen valinnan mahdollistamiseksi keskustelun aloittajalle ehdotetaan välitystilin käyttämistä pelillisenä taktikointina; aloittajaa ohjataan suostumaan esitettyihin ehtoihin muistuttaen palvelun vapaaehtoisuudesta ja sitä kautta purkamisen mahdollisuudesta. Vaikka esitetty menettely ei kuvaa avointa kaupankäyntiä ja neuvottelua katson sen kuitenkin olevan osa asiakkaan aktiivista toimijuutta ja autonomiaa kuvaavaa palvelulle annettua merkityksellistämisen tapaa; neuvotteluissahan ei ole välttämätöntä esittää kaikkia siihen liittyviä ajatuksia ja suunnitelmiaan.

Taulukko 3 Kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä

Kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä	Aineisto esimerkki: <i>”jos saavat selvitettyä pahimman sotkun ennaltaehkäisevällä tuella ja hoitaavat laskut, niin annan heidän hoitaa raha-asiat muutamien kuukausien ajan”</i>	Tarkentava kuvaus:
Kuka puhuu	Palvelun käyttäjä Palvelun potentiaalinen käyttäjä Läheinen Ulkopuolinen	<i>Läheisen näkökulmasta tästä asiakkaan valinnanvapauden ja kaupankäynnin puhetavasta ei ole tuotettu aineistossa tekstiä.</i>
Modaliteetti	Voida	<i>Asiakas näyttäytyy palveluista neuvottelevana ja palveluitaan määrittelevänä osapuolena, jolla on mahdollisuus tehdä tarjouksia ja punnita itsensä kannalta edullisinta vaihtoehtoa.</i>
Toimija	Palvelunkäyttäjä	<i>Asiakas on aloitteellinen osapuoli neuvotteluissa ja ” antaa ” tulonsa siirrettäviksi sosiaalitoimen kautta.</i>
Toimintamahdollisuuksien näkökulma	Toimintamahdollisuuksia avaavana	<i>Toimintamahdollisuuksien näkökulmasta puhetapa näyttäytyy mahdollisuuksien valikon kasvattajana; korostuu sekä hyvinvoinnin että toimijuuden vapaus ja saavuttaminen.</i>
Puhetavan funktio	Neuvojen antaminen ja saaminen	<i>Puhetavan puiteissa kirjoitetaan hyvin käytännön läheisesti pohdintaa mitä eri vaihtoehtoja kussakin tilanteessa voi olla toimia. Herättää tarkennusten pyytämistä ja moralisointia johon vastineena laajemmat selonteot.</i>
Argumentaatio	Pohjaa henkilökohtaiseen pohdintaan ja implisiittisiin totuuksiin.	<i>Ei juuri lainauksia muualta; argumentaatio ei vetoa auktoriteetteihin, eikä käytetä tunteisiin vetoavaa kerrontaa.</i>

6.2.4 Välitystili huijauksena

Erilliseksi, mutta osin päällekkäiseksi, välitystili kontrollin välineenä ja autonomian rajaamisena, merkityksellistämisen tavan kanssa sijoittuu ”välitystili huijauksena” tapa merkityksellistää palvelua. Siinä missä autonomiaa rajaava ja kontrollia korostava puhetapa on avoimen holhoava ja perustuu asiakkaaseen hallinnan kohteena, ”välitystili huijauksena” puhetavassa korostuu epävarmuus siitä, miten palvelua toteutetaan ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet suhteessa viranomaiseen ja missä määrin viranomaiseen voi luottaa. Alun perin vapaaehtoiseksi kuvattu palvelu saattaa esimerkiksi muuttua asiakkuuden aikana asiakkaalle pakolliseksi.

”Olen pitäytynyt välitystilin asiakkaana ihan omasta tahdostani, mutta nyt kun haluaisin sanoutua ko. toiminnasta irti, niin se tuntuu olevan helvetin hankalaa ja kiven takana, vaikka alunperin minulle(kin) toivotettiin, että välitystilitoiminta on ”täysin vapaaehtoista”. ”

Kontrollin ja valvonnan suunta näyttää tässä puhetavassa kääntyvän päinvastoin ja suuntaavan palvelun käyttäjästä palvelun toteuttajaan. Tämän tähden tulkitsen, että tässä merkityksellistämisen tavassa palvelunkäyttäjä/ potentiaalinen asiakas määrittyy aktiiviseksi toimijaksi palvelun tuottajan ohella.

Yksilön omien tulojen luovuttaminen muiden hallintaan vaikuttaa olevan omien kykyjen riittämättömyyden tunnustamisenkin yhteydessä suuri kynnyks. Seuraavassa lainauksessa keskustelun aloittaja pohtii edelleen, onko viranomaisen ehdottamaa palvelua turvallista vastaanottaa.

”Kun olen vain niin epäilevä, etteivät sitte kuseta multa loppuja rahoja pois. Siis sossun avustuksia en saa, mutta tuo on se heidän ’apunsa’ minulle ”

Kirjoittaja kertoo, ettei saa taloudellista tukea sosiaalitoimesta ja kertoo välitystilin olleen se tuen muoto, jota hänelle on sosiaalitoimesta ehdotettu. Koska kirjoittaja on sijoittanut avun lainausmerkkeihin, syntyy lukijalle helposti se vaikutelma, ettei potentiaalinen asiakas näe tarjottua vaihtoehtona välttämättä sellaisena tukena, jota on alun perin toivonut, tai ei näe, että kyseinen ratkaisu hänen tilanteessaan itse asiassa auttaisi tilannetta parempaan suuntaan.

Epäluottamus ja asiakkaan suorittaman valvonnan tarve esiintyy esimerkiksi kirjoituksissa, joissa pohditaan palvelusta saatavilla olevia asiakirjoja valvonnan tukena. Tiliotteiden kautta

omien varojen käytön ja olemassa olon kontrollointia pidetään monissa puheenvuoroissa merkityksellisenä, mikä osaltaan kuvastaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisen luottamuksen puutetta. Tiliotteiden tai muun kirjallisen asiakirjan saaminen varoista näyttää kuitenkin joissain tapauksissa olleen haastavaa.

”Asettaisin kyseenalalaiseksi sosiaalitoimen hallinnoimat välitystililit. Välitystiliasiakkaana hänen raha-asioitaan hoitaa sosiaalitoimi jolloin etuudet (eläke,as.tuki ja kelan maksamat etuudet) ohjautuvat sosiaalilin tilille. Asiakas ei saa tilitietoja saati saldoa omista rahoistaan vaikka tämä lain mukaan hänelle kuuluisi. Itse elin tällaisessa epätietoisuudessa 7 vuotta kunnes tajusin ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.”

Luottamusta heikentävinä tekijöinä koetaan yhteydenottoihin vastaamattomuus, papereiden katoaminen ja tilanteet, joissa itse koetaan oma asia kiireiseksi, mutta asiaa ei hoideta niin kiireellisesti kuin itse toivotaan. Puhelinajat ja tilanteet, joissa soittopyyntöihin ei vastata, aiheuttavat myös ilmi tuotua kuormitusta tietoa, neuvontaa ja ratkaisuja odottaville.

”Olen maanantaina yhteydessä sosiaaliviran haltiaan ja tarvisin ohjeita miten pärjään, kun tiedän varmaan, että viranhaltia ei pysty sanomaan mitä Suomen laki asiaan sanoo”

Tulkitsen kirjoitusta niin, että kirjoittajan näkökulmasta viranomaisen sanaan tai toimintaan ei voi lähtökohtaisesti luottaa ja asiakas toimii itse palvelun laadun ja oikeudellisuuden valvojana ja joissain tapauksissa, kuten tässä, hakee tukea tähän keskustelupalstalta. Tämän kautta voidaan tulla myös siihen tulkintaan, että luottamus keskustelupalstaan on suurempi kuin palveluun. Myös palvelusta kieltäytymisen seuraamuksellisuus näyttäytyy suurena epävarmuustekijänä. Puhetapaa seuraa sekä vastapuhetta luottamuksellisuuden puolesta lainsäädäntöön ja kokemustietoon nojaavan argumentaation keinoin että vahvistavaa kokemus- ja näkemystietoon nojaavaa puhetta. Puhetapa toimii sekä tiedollisen että emotionaalisen tuen hakemisen tavoittein.

Taulukko 4 Huijauksena

Huijauksena	Aineisto esimerkki: <i>"tarvisin ohjeita miten pärjään, kun tiedän varmaan, että viranhaltia ei pysty sanomaan mitä Suomen laki asiaan sanoo"</i> <i>"olen vain niin epäilevä, etteivät sitte kuseta multa loppuja rahoja pois."</i>	Tarkentava kuvaus:
Kuka puhuu	Palvelun käyttäjä Palvelun potentiaalinen käyttäjä Läheinen Ulkopuolinen	<i>Tämä puhetapa palvelusta korostuu erityisesti palvelun nykyiseksi, entiseksi tai potentiaaliseksi käyttäjiksi julistautuvien kirjoittajien teksteissä.</i> <i>Kuitenkin puhetapa ilmenee myös ulkopuolisten teksteissä silloin kun aiempi kirjoittaja on puhetapaa käyttänyt.</i>
Modaliteetti	Joutua; valvomaan, päätyä ennakoimattomaan asemaan.	<i>Asiakas näyttäytyy aktiivisena oikeuksiensa ja varojensa valvojana.</i> <i>Puhetapa korostaa huolta asiakkaan päättämisestä asemaan, jossa ei voi valvoa etujaan tai vaikuttaa varojensa käyttöön.</i>
Toimija	Palvelunkäyttäjä Viranomainen	<i>Toimijoina palvelussa aktiivisesti sekä palvelua toteuttava viranomaistaho että palvelua valvova asiakas.</i>
Toimintamahdollisuuksien näkökulma	Toimintamahdollisuuksien valikkoa hämärtävänä	<i>Puhetapaa toimintamahdollisuuksien näkökulmasta värittää epäily tulevaisuudesta ja toimintamahdollisuuksista.</i>
Puhetavan funktio	Vaihteleva	<i>Läsnä emotionaalisen ja tiedollisen tuen hakemisen ja saamisen tavoitteen sisältävissä puheenvuoroissa.</i> <i>Herättää sekä vastapuhetta, että vahvistavaa puhetta.</i>
Argumentaatio	Pohjaa vahvasti kokemustietoon ja mahdollisuus skenaarioina tuotettuun argumentaatioon.	

6.3 Kenen vastuu? Aineistossa ilmenevien käsitteellistysten sidonnaisuus laajempiin yhteiskunnassa vallitseviin trendeihin

Tutkimuksen aineisto on poimittu vuosien 2010–2018 ajalta. Kyseisellä ajanjaksolla ei lukuun ottamatta vuoden 2017 perustoimeentulotuen käsittelyn siirtoa Kelaan, ole tapahtunut suuria lainsäädännöllisiä uudistuksia kuntien sosiaalihuollon asiakkaisiin liittyvissä taloudellisissa palveluissa. Seuraavat otteet ovat vuodelta 2018 ja niissä on pohdittu nimenomaan esitetyn

lakimuutoksen vaikutuksia toimeentulon turvaamisen välttämättömien menojen (sähkö ja vuokra) osalta.

”...ei se toimeentulotuen siirtyminen kelaan ollut mikään kaikkein paras asia sillä heillä on ollut sähköt poikki jo 2 kertaa ja häätökin kerran vireillä. Joka kerta on toki kunnan sosku maksanut sähköt päälle ja häädöt pois vaikka Kela on kyllä kaikki laskut sisarelleni tilille korvannutkin mutta kun sisareni ei osaa talouttaan yhtään hoitaa niin nuo vuokra ja sähkölaskurahat ovat sitten menneet jonnekin ihan muuhun kuin siihen mihin ne on tarkoitettu. Kunnan maksaessa toimeentulotukea ne maksoivat aina kaikki laskut laskuttajalle ellei vienyt erikseen kuittia laskun liitteenä sinne, niin silloin sähköt pysyivät päällä ja vuokrat maksettuina. Kela on jättänyt asiat jokaisen omalle vastuulle vastata omista laskuista ja jakavat siihen vain rahaa, jonka sitten kunnan sosku antaa tuplana kun jättää laskut maksamatta. Ei se kyllä näin pitäisi mennä...”

”...Kelankin tuki välitystilin kautta jota sossu valvoo, joten käytännössä silloin kaikki raha tulee sossun kautta. Näin siis jos homma vain toistuu.”

Tämän keskusteluketjun pohjalta vaikuttaisi siltä, että perustoimeentulotuen käsittelyn organisoinnin muutoksen kautta muutospaineita siirtyy myös kunnille jääneisiin taloudellisen tuen palveluihin (välitystilin ja ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki) (ks. Prosos 2020; Karjalainen ym.2019, 23–24; Zechner 2019). Vuoden vaihteen 2016–2017 muutos vaikuttanee myös siihen, missä määrin sosiaalitoimessa käsitellään vuokravakuuksia, jotka nykylainsäädännön mukaan kuuluvat perustoimeentulotuen piiriin. Vuokravakuudesta keskustelu sosiaalitoimessa on ollut aineiston mukaan yksi keskeinen hetki keskustella vuokranmaksun turvaamisen erityisjärjestelyjen tarpeesta vuokranmaksuongelmien ohella, jotka hallinnollisesti kuuluvat etuusnäkökulmasta Kelan ohella edelleen myös kunnille. Vuoden 2016 jälkeen ei aineistossa ole nostettu esiin vuokravakuusasioita, joten ajallista analyysiä ei vuokravakuuden ehtona välitystilistä käytyjen keskustelujen sisällöstä ole mahdollista tehdä.

Yksilön itsenäisen toimintakykyisyyden ja itsenäisten tietojen valintojen teon odotus optimaalisten taloudellisten ratkaisujen suhteen näkyy vahvasti keskusteluissa:

”Joo Jos jätän vuokrani maksamatta se on sellanen vihje etten tahdo asua enää vuokrakämpillä, joten ei muuta kuin posterestante ja teltan ostoon...”

Vuokran maksamattomuuden seuraukset näyttäytyvät tässä puheenvuorossa itsestään selvänä syy-seuraussuhteena, jonka kautta kirjoittaja, pyrkii osoittamaan minä-muodossa kirjatussa tekstissä, että valinta on mahdollista tehdä täysin tietoisesti ja seuraukset ovat ennakoitavissa ja niin myös seurausten edellyttämät jatkotoimet. Tätä voi tulkita paitsi yksityisen vastuun korostamisena myös aikuisuuden perinteisten moraalisten odotusten toisintamisena. Puheenvuorossa ei tuoda esiin mahdollisia lieventäviä asianhaaroja, sille että yksilöllä voisi olla päteviä syitä olla kykenemätön hoitamaan asioitaan. Raitakarin ja Juhilan (2011) mukaan vastaavaa rajanvetoa aikuisuuden moraalista velvoitteesta kantaa vastuuta ja huolehtia omista perustarpeistaan rakennetaan myös mielenterveyskuntoutujien tukiyksikössä.

Aikuisuuden käsitettä käytetään myös aineistossani suoraan käsitteellisenä resurssina kuvaamaan tietyn toimintamallein tapahtuvaa itsenäistä vastuuta;

”Muutoin oletetaan, että aikuinen ihminen pitää huolen omista asioistaan, vaikka välillä olisin sairaalassa hoidossa.”

Edelleen seuraavassa katkelmassa kirjoittaja korostaa omaa vastuullisuuttaan kuvaamalla minä muodossa tapaa, jolla hoitaa omaa talouttaan.

”Vaikka miten menis, niin vuokran maksuista en tingi... tulee ongelmia. Jos vuokra jää rästiin, tee osamaksu suunnitelma mut jatkossa älä tee samaa mokaa.”

Tulkitsen yksilön omaa vastuuta korostavaksi neuvonnaksi myös puheenvuorot, joissa kirjoittaja kertoo siitä, miten itse on asioitaan järjestänyt ilman muiden tukea harkiten ratkaisujensa taloudellista järkevyyttä vaikeissa taloudellisissa tilanteissa. Yksilön vastuuta taloudellisista ratkaisuista määritellään myös pakon kautta; jos ei vapaaehtoisesti hae apua, pahimmassa tapauksessa yhteiskunta puuttuu peliin pakon muodossa. Edelleen taloudellisten ratkaisujen ohella myös esimerkiksi yksilön alkoholin käyttöön liittyvien valintojen nähdään myös viimekädessä olevan yksilön itsensä kädessä.

”Alkoholistiit saavat vapaasti juoda itsensä hengiltä, ja sen estämiseen ei ole mitään lakia”

Yksilön omaa vastuullisuutta korostetaan puheenvuoroissa myös korostamalla sitä, että arjen toiminnoista huolehtiminen voi olla ongelmia ylläpitävä ja mahdollistava tekijä, sekä kuormittaa läheisiä turhaan.

Toisaalta aineistosta löytyy myös puheenvuoroja, joissa yksilöt itse esittävät oman taloudellisen toimintansa vastuulliseksi, vaikka ovat päätyneet välitystilin hakemiseen ja kokevat, että

palveluntuottajan toiminta sen sijaan ei ole vastuullista ja heidän taloudellinen toimintakykynsä olisi parempi ilman palvelua. Kaikkiaan, vaikka julkisessa keskustelussa pyritään edelleen etsimään uusia keinoja tukea maksuvaikeuksissa olevia kuluttajia ja rajaamaan kuluttajille potentiaalisesti epäedullisten taloudellisten tuotteiden tarjontaa, näyttää tutkimuksen aineistossa yksityisen vastuun painottaminen olevan vallitseva puhetapa, silloin kun kyse ei ole omasta läheisestä, jonka tueksi ratkaisuja pohditaan.

Taloudenhallinnan ongelmien syynä näyttäytyykin ulkopuolisen keskustelijan näkökulmasta useissa kirjoituksissa suoranaisten saamattomuus. Keskustelijat käyttävät sellaisia termejä kuin *viitseliäisyys* ja *vaivautuminen* pohtiessaan, miksi pakolliset laskut eivät tule hoidetuiksi. Toistuvien ongelmien ei pääsääntöisesti ulkopuolisen keskusteluun osallistujan näkökulmasta nähdä voivan johtua enää tiedon puutteesta; perusasiat maksuliikenteen hoitamisen osalta olisi aikuisen toistuvien virheiden jälkeen tullut jo oppia.

Välitystili voi olla avattu esimerkiksi vuokra-asunnon saamiseksi yksityisiltä markkinoilta silloin kun henkilön maksuhäiriömerkinnät muutoin saattaisivat olla este asunnon saannille, tai peliongelmaiselle vuokranmaksun turvaamiseksi. Aiempien velkojen olemassa olon voidaan nähdä luovan piittaamattomuutta lisävelkaantumisesta ja muiden omaisuudesta ja taustalla olevan vahvempia elämänhallinnan ongelmia, jotka osaltaan estävät vuokranantajan halukkuutta tarjota asuntoa yhdistyneenä sosiaalihuollon tukitoimiin.

”Jos luottotiedot ovat menneet, niin voi olla niitäkin tapauksia, jotka alkavat uhkailemaan kämpän tuhoamisella jos alkaa kyselemään perään, että miksi pieni osa vuokrasta on maksamatta. Jos on luottotiedot pahasti kuralla, niin voi olla, että jotkut eivät välitä enään ja rupeavat "terroristeiksi".”

Yllä olevassa katkelmassa kirjoittaja katsoo velkaantumiseen ja asunnon vuokraamiseen liittyvässä keskustelussa vuokranantajan näkökulmasta. Tässä maksujen suorittaminen ei ole ainoa tekijä, jota kirjoittaja pitää merkityksellisenä vaan asunnosta huolehtiminen ja keskusteluyhteyden pitäminen vuokranantajan suuntaan ovat myös merkityksellisiä tekijöitä; vuokranantaja näkökulmasta vuokranmaksun varmistelu esimerkiksi välitystilin kautta ei siis näyttäydy ainoana merkityksellisenä asunnon vuokraamiseen liittyvänä tekijänä. Kirjoittajan voisi katsoa rakentavan kokonaisvaltaista kuvaa siitä, millaiset tekijät kuuluvat vastuulliseen aikuisuuteen ja hyvään vuokratapaan samalla luoden yhteyksiä taloudellisten asioiden hoitamisen vaikeuden yhteydestä henkilön muun toiminnan epäasiallisuuteen.

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia käsityksiä välitystilin tarpeesta aineistossa muodostuu ja millaisia merkityksiä välitystili saa Suomi24 verkkokeskustelupalstalla. Aineistona tutkimuksessa on Suomi24 sivustolta vuosilta 2010–2018 jälkikäteen kerätty keskusteluaineisto. Aineistoa ei ole tuotettu alun perin tutkimustarkoituksiin vaan se käsittää välitystiliin liittyviä palstan käyttäjien omista tarpeista ja tavoitteista lähtöisin olevia keskusteluja. Näin aineiston luonteeseen ei tutkimusprosessissa ole voitu vaikuttaa, eikä tutkijalla ole ollut mahdollisuutta ohjata tiedontuotannon prosessia. Aineiston valikoinnissa tutkijan rooli on kuitenkin ollut läsnä, vaikkakin aineiston ulossulun periaatteena on toiminut ainoastaan aiheeseen liittymättömien tekstien ja toiston jättäminen aineiston ulkopuolelle.

Aineiston tulkinnassa ei ole aineiston luonteen takia mahdollista pohtia sosioekonomisten tekijöiden laajempaa merkitystä suhteessa yksittäisiin puheenvuoroihin, koska käytettävissä ei ole tietoa palstan käyttäjien tosiasiallisesta henkilöllisyydestä tai taustoista. Periaatteessa palstalle voi kirjoittaa kuka tahansa esiintyen minä haluaa ja koska useimmat osallistujat kirjoittavat ilman rekisteröityä nimimerkkiä, ei tosiasiallista varmuutta kuka minkin tekstin on kirjoittanut ole. Tällä sinänsä ei ole vahvaa merkitystä, koska tutkimus perustuu siihen ajatukseen, että todellisuus rakentuu kielenkäytössä, mutta analyysin kannalta toimija-asemien (asiakas, entinen asiakas, tuttava, läheinen, vakavarainen asuntosijoittaja, potentiaalisesti sosiaalitoimen taloudellisen tuen tarpeessa oleva, ammatissaan taloudellisia asioita selvittävä henkilö, sosiaalitoimen työntekijä jne.) selkeämpi hahmottaminen olisi ollut mielenkiintoista jos senkin vuoksi, että osa kirjoittajista tuo erilaisia asemia esiin ja osa taas ei; missä määrin näitä käytetään argumentaation välineenä ja milloin oman aseman esiintuonti suhteessa aiheeseen halutaan jättää väliin. Yllätyksenä aineiston kanssa töitä tehdessä on tullut se, ettei sinänsä neutraalia aiheuttakaan ole kovin yksinkertaista lukea ja analysoida aineistolähtöisesti ja teoria, ilman jatkuvaa herättelyä sen suhteen, etten niin sanotusti ala väitellä tekstien kanssa ja kyseenalaistaa niiden totuus pohjaa ja suhteuttaisi tekstejä todellisuuteen sellaisena kuin sen itse koen.

Aineistoa olen eritellyt tutustumalla ensin aineistossa ilmeneviin kirjoittajien asemiin ja puheenvuorojen palveleminen käyttötarkoituksiin. Aineistosta muodostuvan esiyymmärryksen syventämistä jatkoin hahmotellen aineiston kontekstien eri tasoja hyödyntäen Pietikäisen ja Mäntysen (2009, 31-37) ja Juhilan ja Suonisen (29–36) jaottelua sekä muun muassa Arpon (2005) sekä Suonisen (2016) ja Jokisen (2016b) kuvausta aineistossa oleellisten tekijöiden

paikantamisesta ja niiden tulkinnasta. Aineiston luonteeseen mahdollisimman tarkkan tutustumisen koin tärkeäksi internetin keskustelupalstojen ollessa itselleni sinänsä melko vieras vuorovaikutuksen ilmiö. Varsinaista tutkimuskysymyksiin vastaavaa aineistoanalyysia toteutin osin luokitellen ja ryhmitellen eri puheenvuoroja ja niiden sisällä ilmeneviä puhetapoja etsien yhteisiä merkityksiä erilaisille tavoille, joilla välitystili palveluna käsitteellistyy. Purkaen, lukien ja eritellen aineistosta erottui hitaasti neljä erilaista merkitystä alun kahden laajemman merkityksellistämisen tavan sijaan.

Välitystilin tarve näyttää aineistossa kumpuavan hyvin moninaisista lähteistä. Yleisellä tasolla keskusteltaessa välitystilin tarpeesta yleisin aineistossa ilmenevä tarveperuste ovat päihdeongelmista johtuvat taloudenhallinnan haasteet tai välitystili esitetään osaratkaisuna päihteen kulutuksen määrän vähentämiseen ilman, että siihen yhdistyy potentiaalisen asiakkaan ilmi tuotua talouden hallinnan tuen tarvetta. Yksittäisistä tapauksista keskusteltaessa kuitenkin nousevat esiin peliongelma, neuropsykologiset haasteet, mielenterveysongelmat ja kyvyttömyys hoitaa raha-asioita ilman kytköksiä muhin elämänhallinnan haasteisiin. Lisäksi välitystili on pohdinnassa ratkaisuksi myös pankkipalveluiden puutteeseen. Suhteessa edunvalvonnan hakemiseen välitystili näyttäytyy aineistossa kevyempänä ratkaisuna, mutta myös sekaantuu herkästi tämän kanssa.

Välitili saa aineistossa merkityksiä sekä mekaanisena ratkaisuna varojen siirtoon, kontrollina ja autonomian rajaamisena, kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä, että potentiaalisena huijauksena. Merkityksellistämisen tavat ovat pitkälti limittäisiä ja useampia tapoja esiintyy myös samoissa puheenvuoroissa. Palvelun sisällölle, toiminnalle ja tavoitteille annetut merkitykset näyttäytyvät aineiston perusteella hyvin moninaisina ja keskenään ristiriitaisina.

Aineiston analyysi on tehty aineistolähtöisesti hyödyntäen diskurssianalyttisiä tutkimusmenetelmiä. Tässä luvussa suhteutan analyysin tuloksia tutkimuksessa hyödynnettyihin teoreettisiin lähtökohtiin ja esitettyihin aiempiin varainhallinnan palveluita koskeviin tutkimustukoksiin. Tutkimuksen teoreettisen pohjan rakentamisella olen käyttänyt Sen (1993) toimintamahdollisuuksien viitekehystä ja taloussosiaalityössä hyödynnettäviä malleja tarkastella ja tukea yksilön taloudellisia ratkaisuja. Oleellisena teoreettisena lähtökohtana olen pitänyt myös köyhyyden, huono-osaisuuden ja kohtuullisen toimeentulon käsitteellistämistä sekä välitystilin toiminnan ja paikan hahmottamista osana taloudenhallinnan tuen tuotevalikoimaa.

Keskeisenä teoreettisena lähtökohtana tutkimuksen toteuttamiselle pidin minimitoimeentuloturvan määrittelyä ja köyhyiden ja taloudellisen huono-osaisuuden teoreettisten käsitteiden kartoitusta, koska lähtökohtainen oletukseni oli, että tulojen määrä ja tulojen ja menojen määrän suhde on olennainen tekijä taloudenhallintaan liittyvien tukipalveluiden tarpeessa. Tutkimuksen teoriaosiossa nojaan Saaren (2015) tapaan käsitteellistää köyhyyttä ensisijaisesti tarveteoreettisesta näkökulmasta välittävien tarpeiden puutteeksi (ruoka, juoma, asuminen jne.), jotka heikentävät perustarpeiden (fyysinen terveys ja henkinen autonomia) toteutumista (ks. myös Sen 1993, 32; Nussbaum 2003, 35). Huono-osaisuuden Saari (2015) taas käsittää laajemmaksi resursseja ja erilaisia sosiaalisia ja yhteisöllisiä suhteita koskettavaksi ilmiöksi (ks. Ohisalo 2017; masentuneisuus ja eristäytyneisyys kuvaa tutkimuksessa leipäjonoissa käyvien huono-osaisuutta).

Tutkimustulosteni perusteella euromääräiset tulot ja menot, eivät ole pääasiallinen merkityksellinen tekijä itsenäisen taloudellisen toimintakyvyn kannalta. Myöskään EU:n köyhyysindikaattorin vakavaa aineellista puutetta kuvaavan perushyödyke listan tuotteet (ks. Kuivalainen & Palola 2013) eivät tutkimustulosten perusteella ole merkityksellisiä välitystiliin liittyvissä merkityksenannoissa, eli kyky tai kyvyttömyys niiden saantia turvata ei nouse merkitykselliseksi tekijäksi. Asumisen turvaaminen sähkön, vuokravakuuden ja vuokranmaksun osalta on kuitenkin perustava elementti välitystiliä koskevissa keskusteluissa, vaikka muilla taloudellisilla tuotteilla ei kovin määräävää merkitystä olekaan.

Tutkimuksen palvelun tarpeeseen liittyvässä tulososiossa ongelmaisen identiteetin vastustaminen on yksi vahva tapa tuottaa palvelun potentiaalisen asiakkaan asemaa. Saaren (2015) mukaan huono-osaisuuden yksi osatekijä on identiteetti. Näkisin, että ongelmaisuuuden vastapuheen merkitys on osin juuri tietynlaista huono-osaisen identiteetin vastustamista; näillä kirjoittajilla, joilla on tarve kirjoittaa itsensä ulos ongelmaisen roolista talouden hallinnan haasteet kohdentuvat mahdollisesti enemmän nimenomaan talouteen kuin laajemmille yhteisösuhteiden ja elämäntavan osa-alueille ja ongelmaisen identiteetin vastaanottaminen tarkoittaisi mahdollisesti myös itsekunnioituksen heikkenemistä.

Välityspalveluun liittyvässä ohjaavassa ohjeessa toimeentulotuen hakeminen toistuvasti menoihin joihin tulojen tulisi riittää on keskeinen tekijä arvioitaessa palvelun tarvetta (STM 2012). Toimeentulotuen toistuva hakeminen ei aineiston pohjalta saa vahvaa merkitystä palveluun hakeutumisen syynä, vaikkakin toimeentulotuen rooli näkyy siinä, että sen hakeminen on yksi niistä tilanteista, joissa palvelun tarve tulee tarkasteltavaksi ja siinä mielessä

kytköksissä palveluun liittyviin merkityskokonaisuuksiin. Toisaalta tulee huomioida, ettei tutkimuksen aineisto koostu nimenomaa palvelutarpeen arviointitilanteiden kattavasta otoksesta vaan yleisestä keskustelusta aiheesta, jolloin tosiasiallisissa palvelutilanteissa sosiaali- ja terveysministeriön (2012) palvelutarpeen arvioinnin syyn jäsenitys saattaa olla aineistosta poikkeavassa roolissa.

Itsemääräytymisteorian mukainen autonomian asteen merkitys hyvinvoinnille ja motivaatiolle (ks. Saari ym. 2017, 297; Deci & Ryan 2006) näyttäytyy tutkimustulosten pohjalta merkityksellisenä näkökulmana sekä palveluun tyytyväisyyteen että palvelunkäyttäjän motivaatioon taloudellisen toimintakykyisyytensä kehittämiseksi. Välitystilin merkityksellistyminen ulkoiseksi kontrollitoimeksi näyttää vähentävän palvelun käyttäjän tai potentiaalisen käyttäjän lähtökohtaista tyytyväisyyttä palveluun ja heikentävän hyvinvointia. Vapaa-ehtoisuuden merkitys palvelukokemukselle korostuu myös muussa tutkielman tausta-aineistossa (Rosen ym. 2001; Carpenter-Song 2012; Scanlon & Sanders 2017).

Juhila (2008) on tutkinut aikuisuuden odotusta sosiaalityössä. Juhilan mukaan se millaisia oletuksia aikuisena olemiseen ja toimimiseen perinteisesti liitetään, on vahvasti kytköksissä yksityisen vastuun diskurssiin. Yksityisen vastuun diskurssin ja aikuisuuden kulttuuristen odotusten kautta onnistuneen aikuisuuden tunnusmerkkeihin kuuluu työssäkäynti ja itsenäinen taloudellinen toimeentulo. Samaan tapaan voidaan taloussosiaalityön viitekehyksessä nähdä ensisijaisena tavoitteena asiakkaan itsenäisen toimintakyvyn ja taloudellisen vastuunkannon vahvistamisen (Sherraden 2013a). Talouden- ja elämänhallintaan liittyvissä aineiston teksteissä ajatukset aikuisuudesta ja itsenäisen taloudellisen toimeentulon ja taloudellisen harkinnan ja suunnittelun kulttuurisista odotuksista ovat vahvasti läsnä (luku 6.3). Välitystiliin palveluna ei näytä tutkimusaineiston perusteella liittyvän vastaavia itsenäisen toimintakyvyn vahvistamisen tavoitteita, vaan ennemmin sen käyttö merkitsee asiakkaan kannalta aikuisuuden odotuksista ja oikeuksista luopumista.

Taloudellisten valintojen nähdään olevan seurausta paitsi taloudellisen tiedon myös oman talouden ymmärryksen ja tiedon soveltamisen kyvyn suhteen (Kalmi 2013). Näiden kykyjen ohella merkitykselliseksi toimintamahdollisuuksien näkökulmasta tulee myös saavutettavissa oleva hyvinvointi ja toimijuus ja näiden vapaus sekä viimesijassa perustoimintojen turvaaminen (Sen 1993). Toimintamahdollisuudet ovat riippuvaisia ulkoisista resursseista ja yhteiskunnallisista rakenteista (Sen 1993). Tätä tulkitsen niin, että toimintamahdollisuuksien näkökulmasta myös ulkoiset resurssit ovat merkityksellisiä yksilöiden taloudellisen

toimintakyvyn vahvistamisessa ja mahdollistamisessa, eikä ole perusteltua kohdentaa mielenkiintoa ainoastaan itsenäiseen toimintaan tai muihin sisäisiin resursseihin ja kykyihin. Tarkastelen välitystilin mahdollisuutta toimia tällaisena ulkoisena resurssina tai rakenteena toimintamahdollisuuksien näkökulmasta.

Välitystili mekaanisena ratkaisuna varojen hallintaan näyttää turvaavan perustoimintoja (ravinnon ja suojan saantia ks. Sen 1993), mutta ei sinänsä lisää tai vahvista toimijuuden tai hyvinvoinnin vapausastetta, ellei päädytä käsitteellistämään taloudenhallinnan ongelmien syitä, esimerkiksi päihde- tai peliriippuvuutta, itsessään autonomiaa heikentävinä tekijöinä (ks. Juhila 2008; Levy 2006; Saari ym. 2017, 296), jolloin mekaaninen ratkaisu varojen hallintaa voidaan tulkintani mukaan käsitteellistää toimijuutta ja valinnanvapautta tukevana työkaluna; toimintamahdollisuuksien turvaajana. Samasta tavasta merkityksellistää vastaavan kaltaisia palveluita asiakasnäkökulmasta antaa viitteitä myös muun muassa Heiskasen (2017) tutkimus, Holopaisen ja Jäppisen (2010) opinnäyte ja Brayn, Grayn, Handin ja Katzin (2014) raportti.

Välitystili kontrollina ja autonomian rajaamisena puhetavassa huomio kiinnittyy ensisijaisesti yksilön ulkopuolelta tulevaan rajaamiseen ja hallintaan, yksilötason vaihtoehtojen kapenemiseen, eivätkä palvelun kohteena näytä olevan pelkästään palvelun käyttäjän varat ja perustoimintojen turvaaminen vaan myös itse palvelun käyttäjä ja tämän elämäntapa. Aloitteellisena toimijana on tässä ja merkityksellistämisen tavassa sosiaalivirasto eikä yksilön toimijuuden ja hyvinvoinnin vapaudelle tai toimijuuden saavuttamiselle juuri näytä jäävän tilaa. Tästä näkökulmasta palvelu näyttäytyy toimintamahdollisuuksia rajoittavana. Välitystilin määrittymisenä kontrollitoimenpiteeksi ja neuvottelua sisältäväksi palveluksi palvelun käyttäjät tai sen aloittamista pohtivat kirjoittavat luottamuksen rakentumisesta ja särkymisestä. Välitystili huijauksena puhetavassa asiakas näyttäytyy aktiivisena toimijana ja asiansa ajajana. Palvelun kohteena ovat asiakkaan varat. Aineiston keskusteluissa taloudenhallinnan ongelmat linkittyvät laajasti erilaisiin elämänhallinnan haasteisiin. Välitystilin merkityksellistyessä huijaukseksi palvelun esiintuominen osana mahdollisuuksien valikkoa hämärtää olennaisesti asiakkaan valmiutta pohtia toimintamahdollisuuksiaan palvelun ollessa itsessään suuri epävarmuustekijä ja sen käytännön seurauksien ja toiminnan ollessa avoimia.

Carpenter-Songin (2012, 51) mukaan tulisi huomioida, että omien varojen antaminen viranomaiselle tai muulle hoitavalle taholle edellyttää suurta luottamusta tätä tahoa kohtaan, koska varojen hallittavaksi antaminen merkitsee osittaista autonomiasta ja taloudellisesta itsenäisyydestä luopumista ja on vastoin yleisiä (amerikkalaisia) kulttuurisia näkemyksiä

aikuisen itsenäisyydestä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että ainakin käytetyssä aineistossa luottamuksen merkitys ja autonomiasta luopuminen ovat läsnä myös suomalaisessa varojen muiden hallintaan antamista koskevissa keskusteluissa. Näyttää myös siltä, että Rosenin, Desain, Baileyn, Davidsonin (2001) tulosten mukaisesti vapaaehtoisuuden kokemuksella on merkitystä palveluun koetun tyytyväisyyden suhteen.

Valokivi (2008) on väitöskirjassaan kuvannut asiakkaan kamppailua sosiaalitoimen välitystilin avaamisen päätöstä vastaan, jossa lopputulemana asiakas toteaa haastattelussa ”parempi tossun alla, kuin taivasalla”. Näissä prosesseissa, joissa asiakas ei ole osallisena neuvotteluissa ja päätöksenteossa, sosiaalityö näyttäytyy Valokiven mukaan byrokratia työnä, jossa asiakas on toimenpiteiden kohteena ja objektiivituu (Valokivi 2008, 135–136; ks. myös Mäntysaari 1991.) Aineistossa näyttää toistuvan vahvasti samoja näkökulmia ja osin taistelua autonomian tunnustamisesta palvelun piirissä ja sinne ohjautumisessa.

Välitystili kaupankäynnin ja neuvottelun välineenä puhettavassa palvelun kohteena näyttävät olevan asiakkaan varat, mutta neuvottelun kenttä avaa teoreettisia valinnan mahdollisuuksia laajemmalle toimintojen alueelle. Lisäksi tässä puhettavassa potentiaalinen palvelun käyttäjä antaa välitystilille merkityksiä hyvinvoinnin ja toimijuuden saavuttamisen ja vapauden näkökulmista. Käsitän tämän merkityksellistämisen tavan ensisijaisesti toimintamahdollisuuksia avaavana, sillä yksilön näkökulmasta sillä mahdollistetaan erilaisten toimintojen valintoja. Tässä mielessä merkityksellistyvän palvelun voi katsoa osaltaan tukevan talouden lukutaidon kehittymistä (tai olevan erityisesti talouden lukutaitoisien tapa jäsentää palvelua); talouden lukutaito kuvaa sekä omattua tietoa taloudellisista palveluista sekä kyvystä hyödyntää tietoa taloudellisten valintojen pohjalla ja vertailla taloudellisia tuotteita (ks. Kalmi 2013).

Sherraden (2013a, 12) määrittelee, että taloudellisten osallisuuden edistämiseksi taloudellisten tuotteiden tulisi olla tilanteeseen sopivia, saavutettavia, kustannuksiltaan järkeviä ja houkuttelevia. Kun tarkastelemme välitystiliä taloudellista osallisuutta edistävän tuotteen kriteerien näkökulmasta aineiston perusteella voimme todeta, että yhtenäistä määrittelyä kriteerien suhteen ei aineistosta ole koostettavissa. Tuotteen houkuttelevuus on pitkälti merkityksellistämisen tapaan sidoksissa ja tilanteeseen sopivuuskin vaihtelee (palvelun tarjoaminen ja sen jatkamisen edellyttäminen ei aina yhdisty potentiaalisen asiakkaan näkemykseen palvelun tarpeesta). Välitystili esitetään toisinaan kustannuksiltaan ja saavutettavuudeltaan (aika, etäisyys palveluntuottajaan, vaiva, palvelun hinta) perinteisiä

pankkipalveluja houkuttelevammaksi ja potentiaalisesti näitä korvaavaksi vaihtoehdoksi. Nämä puhutavat ovat kuitenkin melko marginaalisia. Erityisenä huomiona mainittakoon, että aineiston perusteella välitystili ja edunvalvonta taloudellisissa asioissa mieltyvät usein samaksi palveluksi ja tosiasiallinen ymmärrys palvelun sisällöstä ja toimintaperiaatteista on usein hämärä sekä asiakkailta, potentiaalisilla asiakkailta että niin sanotusti ulkopuolisen näkökulmasta palvelua tarkastelevilla kirjoittajilla.

Laajemmin taloussosiaalityön näkökulmasta arvioituna, siten kuin viitekehyksen olen luvussa kolme esittänyt tutkimustulosten yhteen vetäminen, on haastavaa. Totean kuitenkin, että talouden hallintaan liittyvät asenteet saavat merkitystä myös aineistossa (tulosluku 6.3); avun pyytämisen ja auttamisen oikeutusta kyseenalaistetaan laajasti ja tältä osin asenteet näyttäytyvät haitallisina suhteessa taloudellisen toimintakyvyn tuen hakemiseen ja saamiseen. Talouden lukutaidon tuesta ja välitystilistä taloudellisena tuotteena kirjoitin aiemmin yhteenvedossa. Osana taloudellisten tuotteiden institutionaalista palveluverkostoa ja kehittämistä välitystilin paikka näyttäytyy melko epämääräisenä ja hankalasti jäsennettävänä aineiston perusteella, mutta yksilöasiakkaiden antamien merkitysten perusteella keskeisenä palveluvaihtoehtona tietyissä yksilöllisissä tilanteissa.

8 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena on ollut vahvistaa ymmärrystä välitystilin palveluna saamista merkityksistä. Entisiä tai nykyisiä asiakkaita tai palvelua toteuttavia tahoja haastatellen tutkittavasta ilmiöstä voisi muodostua täysin toisenlainen kuva. Tässä aineistona on läsnä tavallaan ”yleinen keskustelu” ja toisaalta taas palvelun käyttäjän / potentiaalisen käyttäjän asemasta tuotettu puhe. Aineiston näkökulmat, joista puhetapojen tulkintaa rakennan, ovat siis hyvin toisistaan poikkeavia. Tämä on ollut minulle tutkijana sekä innostuksen aihe, että suuri haaste. Tutkimus ei tuota tietoa palvelun tehokkuudesta tai hyödyllisyydestä, eikä palvelun toteuttamisen erilaisista tavoista. Katson kuitenkin, että ymmärryksen laajentaminen erilaisista merkityksellistämisen tavoista voi toimia työkaluna ammatillisen viestinnän ja ymmärryksen kehittämiseksi sekä palvelunkäyttäjien - että laajemmalla tasolla.

Verkkokeskustelun hyödyntäminen ja tulkitseminen on ollut minulle tutkijana uutta ja vaikka olen kokenut valitsemani aineiston moninaisuudessaan ja monitulkintaisuudessaan haastavana ensimmäisenä laajemman tutkimusprosessin kohteena, on aineistoon syventyminen aina uudelleen ja uudelleen tuntunut myös mielekkäältä ja innostavalta. Analyysityökalujen valinta ja analyysin taso ovat pohdituttaneet läpi tutkimusprosessin ja tutkimuksen lopputulos näyttäytyy tämän mukaisena; mielekkäänä kohteena ovat näyttäytyneet sekä keskustelujen mikrotasojen elementit että keskustelujen laajemmat yhteydet yhteiskunnalliseen kehitykseen ja aikaan. Tutkimussuunnitelman olen ennen aineiston hankintaa kirjoittanut kertaalleen kokonaan uudelleen ja aineiston analyysivaiheessa olen aineistolähtöistä analyysia tehdessäni ajoittain palannut pohtimaan tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia. Aikuisuuden ja vastuun käsitteet olen katsonut tarpeelliseksi nostaa esiin aineistossa ilmenevien tekijöiden vuoksi.

Tieteellistä tutkimusta palvelun toteuttamisen erilaisista muodoista, käyttäjämääristä, toteuttamisen tavoista, asiakaskunnasta ja sen käytännön vaikutuksista ei juuri ole. Myös oikeudellisesta näkökulmasta tehty tutkimus aiheesta olisi mielenkiintoista ja tukisi palvelun kehittämistä ja jäsentämistä käytännössä ja potentiaalisesti mahdollistaisi asiakkaille selkeämpiä käytäntöjä ja voisi tukea asiakkaiden oikeusturvan vahvistumista, mikäli tuloksia olisi valmiutta siirtää käytännön ohjeistuksiin ja toimintaan. Toisaalta voisimme myös kysyä, onko kyseinen toimintamalli laisinkaan välttämätön rakenne, vai olisiko se korvattavissa läheisten ja edunvalvonnan, Kansaneläkelaitoksen maksatuksen ja pankkien palveluiden kautta asiakkaiden toimintamahdollisuudet ja etu turvaten. Haastattelututkimuksen kautta käytännön palvelukokemusten saamisen merkitysten arviointi olisi myös paikallaan. Mielenkiintoinen

analyttinen työkalu, mikäli analyysi olisi toteutettu teorialähtöisemmin, olisi voinut olla analysoida aineistoa erilaisten valtaan liittyvien teoreettisten käsitysten, kuten Foucault'n kirjoitusten kautta, ja valtasuhteiden analyysi palvelun suhteen voisikin olla yksi erityisen tärkeä lähtökohta palvelun jatkotutkimuksen kannalta, koska vaikka palvelu esitietojen mukaan on vapaaehtoinen ja perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn suunnitelmaan, näyttää palveluun liittyvän erilaisia ilmeisiä ja hienoraisia vallankäytön muotoja ja valtasuhteiden rakentumisia.

Lähdeluettelo

- Alasuutari, Pertti (2005) Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä; PS-Kustannus, 15–28.
- Arnold, Mark & Reynolds, Kristy (2009). Affect and retail shopping behavior: Understanding the role of mood regulation and regulatory focus. *Journal of Retailing*, 85(3), 308–320.
- Arpo, Robert (2005) Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja no. 39. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Baugh, Brian & Leary, Jesse & FJialan, Wang (2017) When Is It Hard to Make Ends Meet? Tutkimusesitelmä. The Retirement Research Consortium 2017. http://crr.bc.edu/wp-content/uploads/2017/08/3c.-Full-paper_Jialan-Wang.pdf Viitattu 24.11.2018.
- Bertrand, Marianne & Mullainathan, Sendhil & Shafir, Eldar (2004) A behavioral-economics view of poverty. *The American Economic Review* 94(2), 419–423.
- Blomgren, Jenni & Maunula, Nico & Hiilamo, Heikki (2017) Do debts lead to disability pension? evidence from a 15-year follow-up of 54,000 finnish men and women. *Journal of European Social Policy* 27(2), 109–122.
- Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL: Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Collins, J.M. & Birkenmaier, J. (2013) Building the Capacity of Social Workers to Enhance Financial Capability and Asset Development. Teoksessa J. Birkenmaier, M. Sherraden & J. Curley (toim.) *Financial Capability and Asset Development. Research, Education, Policy and Practice*. New York: Oxford University Press, 302–322.
- Deci, Edward & Ryan Richard (2000) The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* 11(4), 227–268.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015) Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Raine Valli ja Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–45.

Findikaattori (2018) Kotitalouksien velkaantuneisuus. Tilastokeskus.

https://findikaattori.fi/fi/28#_ga=2.94898780.1162218882.1541610673-904691170.1528916501 Viitattu 7.11.2018.

Gates, Lauren & Koza, Jennifer & Akabas, Sheila (2017) Social Work's Response to Poverty: From Benefits Dependence to Economic Self-Sufficiency. *Journal of Social Work Education* 53(1), 99–117.

Gatherhood, John (2012) Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of Economic Psychology* 33(3), 590–602.

Gergen, Kenneth (2001) *Social construction in context*. London: Thousand Oaks, Calif: SAGE.

Grohmann, Antonia & Klühs, Theres & Menkhoff, Lukas (2018) Does financial literacy improve financial inclusion? cross country evidence. *World Development* 111, 84–96.

Hautala, Minna & Vartio, Sanna (2019) Taloudenhallinta asumisen turvaajana. Teoksessa Minna Zechner, Sirpa Karjalainen ja Katri Viitasalo (toim.) *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän Yliopisto, 65–69.

Heikkilä, Pia (2020) Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

HE 102/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta. Vaski https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_102+2017.aspx Viitattu 13.3.2020.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Vaski https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf Viitattu 13.3.2020.

HE 217/1997 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta sekä laiksi sosiaalihuoltolain ja -asetuksen eräiden säännösten kumoamisesta. Vaski

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_217+1997.pdf Viitattu 13.3.2020.

HE 45/2008 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä sekä holhoustoimesta annetun lain 8 §:n ja valtion oikeusaputoimistoista annetun lain 6 §:n muuttamisesta. Vaski https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_45+2008.pdf Viitattu 13.3.2020.

Heimo, Taija & Einemäki Pekka (2012) Sosiaaliamiehen selvitys. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2011. https://www.tampere.fi/liitteet/t/65rJDs764/Sosiaaliamiehen_selvitys_2011_korjattuna.pdf Viitattu 13.3.2020.

Heino, Sasu (2016) Täysi-ikäisten edunvalvonta. FINE. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/taysi-ikaisten-edunvalvonta.pdf> Viitattu 13.3.2020.

Heiskanen, Maria (2017) Financial recovery from problem gambling: problem gamblers' experiences of social assistance and other financial support. *Journal of Gambling Issues* 35(35), 24–48.

Holopainen, Outi & Jäppinen, Nina (2010) Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä. Opinnäyte. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010112315085> Viitattu 13.3.2020.

Huang, Jin & Nam, Yunju & Lee, Eun Jeon (2015) Financial capability and economic hardship among low-income older Asian immigrants in a supported employment program. *Journal of Family and Economic Issues* 36(2), 239–250.

Huang, Jin & Nam, Yunju & Sherraden, Michael & Clancy, Margaret (2016) Improved Financial Capability Can Reduce Material Hardship among Mothers. *Social Work* 61(4), 313–320.

Isola, Anna-Maria & Turunen, Elina & Hiilamo, Heikki (2016) Miten köyhät selviytyvät Suomessa? *Yhteiskuntapolitiikka* 81(2), 150–160.

Jappelli, Tullio (2010) Economic Literacy: An International Comparison. *The Economic Journal* 120(548), 429–451.

Jaskari, Jaana (2016) Välitystili: Hyvinvointia vai pakkopullaa? Opinnäyte. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060912623> Viitattu 13.3.2020.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016a) Diskursiivinen maailma. Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arjaa Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 21–42.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016b) Johdanto. Teoksessa Aila Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 14–20.

Jokinen, Arja (2016a) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Aila Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 201–216.

Jokinen, Arja (2016b) Vakuuttavan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Aila Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 273–299.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–118.

Juhila, Kirsi (2016) Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa Aila Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 300–330.

Jyrkämä, Jyrki (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia* 22(4), 190-203.

Kainulainen, Sakari (2019) Milloin tulot riittävät edes kohtuulliseen elämiseen? *Yhteiskuntapolitiikka*. 84(1), 92–101.

Kainulainen, Sakari & Saari, Juho (2013) Koettu huono-osaisuus. Teoksessa Mikko Niemelä & Juho Saari (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 22–43.

Pylkkänen, Anu (2014) Yhdenvertaisuus ja sosiaaliturva–harkinnan muuttuneet rajat. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas ja Marketta Rajavaara (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, Teemakirja, 13, 20–39.

- Kalmi, Panu (2013) Taloudellinen lukutaito ja sen kritiikki*. Kansantaloudellinen aikakauskirja 2/2013, 150–159.
- Kelasto. Perustoimeentulotuen saajat 2019. <https://www.kela.fi/tilastot-aiheittain/perustoimeentulotuki> Viitattu 13.3.2020.
- Kela 2018, Vastuullisuusraportti 2018. <http://vastuullisuusraportti.kela.fi/>Viitattu 13.3.2020.
- Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) TIEKARTTA 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja ja muistioita: 2019:4.
- Ketola, Aino (2019) Vaikeasti asutettavien asiakkaiden sosiaalinen tuki aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula (2018) Hyvinvointia niukkuudessa? Ekososiaalisen sosiaalityön mahdollisuus. Janus 26(1), 57–72.
- Kiviranta, Sari (2019) Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä välitystilipalvelun kehittämisestä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Kortesalmi, Marilla & Autio, Minna (2019) Talous- ja kuluttajakasvatus talousosaamien mahdollistajana. Kansantaloudellinen aikakirja 115(4), 588-603.
- Kuntaliiton yleiskirje 4/80/2000. Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa. <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omien-rahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa> Viitattu 13.3.2020.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen ja Janne Matikainen ja Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.
- Laihiala, Tuomo & Ohisalo, Maria (2017) Sosiaalipummit leipäjonossa?–Kansalaisten käsityksiä huono-osaisten ansaitsevuudesta. Teoksessa Juho Saari (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampere: Suomen yliopistopaino Oy. ISBN 978-952-03-0366-2, 233–259.

Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia 2017: Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. V. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Verkkojulkaisu: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=d922c5f8-38f2-4627-86aa-08ce5b22e838> Viitattu 13.3.2020.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1.12.2017/813. Finlex
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170813> Viitattu 13.3.2020.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Finlex
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> Viitattu 13.3.2020.

Leinonen, Jorma (2007) Realismi, konstruktionismi ja symbolinen universalismi luonnontieteissä. *Aikuiskasvatus* 27(3), 200–205.

Levy, Neil (2006) Autonomy and Addiction. *Canadian Journal of Philosophy* 36(3) 427–447.

Luchins, Daniel & Hanrahan, Patricia & Kendon, Conrad & Savage, Courtenay & Matters, Michael & Shinderman, Marc (1998) An Agency-Based Representative Payee Program and Improved Community Tenure of Persons With Mental Illness. *American Psychiatric Services* 49(9) 1278–1222.

Nyman, Juha & Arffman, Martti & Keskimäki, Ilmo (2017) Toimeentulotuen asiakkaiden terveystalvelujen käyttö Helsingissä vuonna 2014. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 54(4) <https://doi.org/10.23990/sa.67761> Viitattu 13.3.2020.

Maistraatti (2018) Avoin data ja tilastot. Holhousasiat.
<https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/Mare/> Viitattu 7.11.2018.

Majamaa, Karoliina & Sarasoja, Laura & Rantala, Kati (2017) Viime vuosien muutokset vakavissa velkaongelmissa. Analyysi velkomustuomioista. *Yhteiskuntapolitiikka* 82(6), 676–686.

Mani, Anandi & Mullainathan, Sendhil & Shafir, Eldar & Zhao, Jiaying (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science* 341(6149), 976–980.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. *Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa*. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

- Marjamäki, Pinja (2017) Hyvää ja Huonoa Kela siirrossa. Teoksessa: Ari-Matti Näätänen & Pia Londén & Juha Peltosalmi (toim.) Sosiaalibarometri 2017. Helsinki: SOSTE. Suomen sosiaali- ja terveys ry. 126.
- Melin, Harri (2005) Vertailevan tutkimuksen monet lähtökohdat. Teoksessa Pekka Räsänen, Anu-Hanna Anttila ja Harri Melin (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 53–66.
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press.
- Määttä, Anne (2010) Toimeentulotuen väliinputoajat. *Janus* 18(1) 20–33.
- Nussbaum, Martha (2000) *Women and Human Development Approach: The Capabilities Approach*. New York: Cambridge University Press.
- Ohisalo, Maria (2017) *Murusia hyvinvointivaltion pohjalta. Leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus*. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 148. Kuopio: University of Eastern Finland.
- Otterstatter, Michael & Amlani, Ashraf & Guan, Hugh & Richardson, Lesley & Buxton, Jane (2016) Illicit drug overdose deaths resulting from income assistance payments: Analysis of the ‘check effect’ using daily mortality data. *International Journal of Drug Policy*.
<https://doi.org/10.14288/1.0347526> Viitattu 13.3.2020.
- Parsell, C. & Eggins, E. & Marston, G. (2017) Human agency and social work research: A systematic search and synthesis of social work literature. *British Journal of Social Work* 47(1), 238–255.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Piispa, Mirja (2010). *Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena*. Opinnäyte. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010083012820> Viitattu 13.3.2020.
- Prosos. PRO SOS Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa – hanke. Hankkeen internet sivu. <http://www.prosos.fi> Viitattu 13.3.2020.
- Rahtu, Toini (2012) *Lingvistinen representaatioanalyysi tekstilajitutkimuksen palveluksessa*. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä ja Mikko Lounela

(toim.) Genreanalyysi–tekstilajitutkimuksen käsikirja. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2011) Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: esimerkkinä mielenterveyskuntoutus. Teoksessa Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylän PS-kustannus, 189–214.

Rosen, Marc & Desai, Rani & Bailey, Margaret & Davidson, Larry & Rosenheck, Robert (2001). Consumer experience with payeeship provided by a community mental health center. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 25(2), 190–194.

Rosen, Marc & McMahon, Thomas & Rosenheck, Robert (2007) Does assigning a representative payee reduce substance abuse? *Drug and Alcohol Dependence* 86(2), 115–122.

Rosen, Marc (2011). The ‘check effect’ reconsidered. *Addiction* 106(6), 1071–1077.

Ryan, Richard & Deci, Edward (2006) Self-Regulation and the problem of human autonomy: Does psychology need choice, Self-Determination, and will? *Journal of Personality* 74(6), 1557–1586.

Saari, Juho (2015) *Huono-osaiset: Elämän Edellytykset Yhteiskunnan Pohjalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, Juho, Meriluoto, Laura & Behm, Mia (2017) Oman elämänsä asiantuntijat–Selviytyminen viimesijaisella turvalla. Teoksessa Juho Saari (toim.) *SOSIAALITURVARIIPPUVUUS Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa?* Tampere: Tampere University Press, 287–318. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0366-2> Viitattu 13.3.2020.

Sällinen, Johanna (2019) Taloussosiaalityö aikuissosiaalityössä: ohjausta ja motivointia. Teoksessa Minna Zechner, Sirpa Karjalainen ja Katri Viitasalo (toim.) *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän Yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Sarantaus, Antti (2017) Lapsiperheiden asumisen ongelmien käsittely sosiaalitoimessa. Jyväskylän yliopisto Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Ammatillinen liseniaatintutkimus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201711074159> Viitattu 13.3.2020.

Sarja, Mikko (2007) Perusoikeudet edunvalvonnan laillisuusvalvonnassa. *Lakimies* 3/2007, 374–396. <https://www-edilex-fi.libproxy.tuni.fi/lakimies/4540.pdf> Viitattu 13.3.2020.

- Scanlon, Edward & Sanders, Cynthia (2017) Financial capability and asset building: A transformational practice framework. *Advances in Social Work* 18(2), 543–562.
- Sen, Amartya (1993) Capability and wellbeing. Teoksessa Martha Nussbaum & Amartya Sen (toim.) *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon, 30–53.
- Sen, Amartya (1993) Capability and wellbeing. Teoksessa Martha Nussbaum & Amartya Sen. (toim.) *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon, 30–53.
- Shahidi, F. & Ramraj, C. & Sod-Erdene, O. & Hildebrand, V. & Siddiqi, A. (2019). The impact of social assistance programs on population health: A systematic review of research in high-income countries. *Bmc Public Health* 19(1), 1–11
- Shaw, Ian & Holland, Sally (2014) *Doing Qualitative Research in Social Work*. London: Sage.
- Sherraden, Margaret & Birkenmaier, Julie & Collins Michael (2018) *Financial Capability and Asset Building in Vulnerable Households: Theory and practice*. New York: Oxford University Press.
- Sherraden, Margaret (2013a) Building Blocks of financial capability. Teoksessa J. Birkenmaier, M. Sherraden & J. Curley (toim.) *Financial Capability and Asset Development. Research, Education, Policy and Practice*. New York: Oxford University Press, 3–43.
- Sherraden, Margaret (2013b) Introduction. Teoksessa J. Birkenmaier, M. Sherraden & J. Curley toim. *Financial Capability and Asset Development. Research, Education, Policy and Practice*. New York: Oxford University Press, 11–23.
- Shim, Soyeon & Barber, Bonnie & Card, Noel & Xiao, Jing & Serido, Joyce (2010) Financial socialization of first-year college students: The roles of parents, work, and education. *Journal of Youth and Adolescence* 39(12), 1457–1470.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2018) Toimeentulotuen perusosa 2019. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Kuntainfo 16/18.
- https://valtioneuvosto.fi/documents/1271139/6195033/Kuntainfo_verkkoon_20181227_Kuntainfo_toimeentulotuen_perusosat_2019_doktorin_pohja.pdf/8cf429c3-5460-03c3-ec65-59c1dee02b30 Viitattu 5.2.2019.

STM (2012) Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Stuart, Paul (2016) Financial Capability in Early Social Work Practice: Lessons for Today. *Social Work* 61(4), 297–303.

Suomi24 Säännöt <https://www.suomi24.fi/opastus/saannot> Viitattu 14.3.2020.

Suomi24 Käyttöehdot. Päivitetty 8.1.2020. <https://www.suomi24.fi/opastus/kayttoehdot> Viitattu 14.3.2020

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> Viitattu 13.3.2020.

Suoninen, Eero (2016) Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Aila & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 252–271.

Talentia (2017) *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet> Viitattu 13.3.2020.

Tampereen kaupungin valtuusto (2018) Sosiaali- ja terveyslautakunta. Kokouspöytäkirja 8.11.2018 § 116 Resurssien lisääminen velkaneuvontaan–kuntalaisaloite.

[http://tampere.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Sosiaali_ja_terveyslautakunta/Kokous_8112018/Resurssien_lisaaminen_velkaneuvontaan_k\(64803\)](http://tampere.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Sosiaali_ja_terveyslautakunta/Kokous_8112018/Resurssien_lisaaminen_velkaneuvontaan_k(64803)) Viitattu 13.3.2020.

TENK (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki:

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 27.10.2018.

TENK (2013) *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 27.10.2018.

Terkamo-Moisio, Anja & Halkoaho, Arja & Pietilä, Anna-Maija (2016). Sosiaalinen media tieteellisessä tutkimuksessa—tutkimuseettisiä näkökulmia. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53(2), 141–143.

Tiittula, Liisa (2012) Eettiset kysymykset tekstin- ja diskurssin tutkimuksessa. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä ja Mikko Lounela (toim.) Genreanalyysi—tekstilajitutkimuksen käsikirja. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus, 441–450.

Tilastokeskus (2018a) Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto. ISSN=1795-8121. Tuloerot (Kansainvälinen Vertailu) 2017. Helsinki: Tilastokeskus.

http://www.stat.fi/til/tjt/2017/01/tjt_2017_01_2018-12-19_tie_001_fi.html Viitattu 2.2.2019

Tilastokeskus (2018b) Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto. ISSN=1795-8121. Tuloerot (Kansainvälinen Vertailu) 2017. Helsinki: Tilastokeskus.

http://www.stat.fi/til/tjt/2017/01/tjt_2017_01_2018-12-19_laa_001_fi.html Viitattu 2.2.2019

Tilastokeskus (2018c) Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto. ISSN=1795-8121.

Tuloerot (Kansainvälinen Vertailu) 2017, 2. Pitkittyneesti pienituloisia oli 398 000 vuonna 2017. Helsinki: Tilastokeskus http://www.stat.fi/til/tjt/2017/01/tjt_2017_01_2018-12-19_kat_002_fi.html Viitattu 2.2.2019.

Tilastokeskus (2018d) Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html> Viitattu 2.2.2019.

Thornberg, Johanna & Matti Kuuliala (2015) Suomen Edunvalvontaoikeus. Helsinki: Talentum.

Tuorila, Helena (2016) Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden seurauksen välttämättömyyspalveluissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 6/2016. Helsinki: Kilpailu- ja kuluttajavirasto. <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2016/kkv-selvityksia-6-2016-sahkoisten-palvelujen-kayttamattomyys.pdf> Viitattu 13.3.2020.

Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen ja Janne Matikainen ja Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 177–199.

Urpilainen, Kyösti (2015) Sosiaalityö 'poliittisena taloustieteenä'. Teoksessa Riitta Särkelä, Aki Siltaniemi, Päivi Rouvinen-Wilenius, Heikki Parviainen & Eija Ahola (toim.) Hyvinvointitalous. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry, 57–63.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana, Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Valtakunnan voudinvirasto (2018a) Ulosoton perintätulos lähes edellisvuoden tasolla, ulosottomyynnit vähenivät. Turku: Valtakunnanvoudinvirasto.
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2018/03/ulosotonperintatuloslahesedellisvuodentasollaulosottomyynnitvahenivat.html> Viitattu 4.11.2018.

Valtakunnan voudinvirasto (2018c) Ulosotto Suomessa Ulosottolaitoksen tilastoja vuodelta 2017. Valtakunnanvoudinviraston julkaisu 2018:1. Turku: Valtakunnanvoudinvirasto.
https://valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/IrJgBnOAx/Ulosotto_Suomessa_2017.pdf Viitattu 4.11.2018.

Valtakunnanvoudinvirasto (2018b) Ulosottovelallisten määrä jatkaa kasvuaan. Tiedote. Turku: Valtakunnanvoudinvirasto. Turku: Valtakunnanvoudinvirasto.
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2018/08/ulosottovelallistenmaarajatkaakasvuaan.html> Viitattu 4.11.2018.

Van Dijk, Jan (2006) Digital divide research, achievements and shortcomings. Science Direct. Poetics 34 (4–5) 221–235. <https://research.utwente.nl/files/6461579/Dijk06digital.pdf> Viitattu 2.3.2019.

Viitasalo, Katri (2018) Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylän tutkimus in education, psychology and social research 606. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Vesänen-Nikitin, Irja & Åkermarck, Mikael (2017) Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi Toimenpideohjelma 2017–2021. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017. Helsinki: Liikenne ja viestintäministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3>

West, Stasia & Friedline Terri (2016) Coming of Age on a Shoestring Budget: Financial Capability and Financial Behaviors of Lower-Income Millennials. Social Work 61(4), 305–312.

White, Justin & Sanjay Basu, (2016) 'Does the Benefits Schedule of Cash Assistance Programs Affect the Purchase of Temptation Goods? Evidence from Peru' *Journal of Health Economics* 36(4), 70–89.

Wolfsohn, Reeta & Michaeli, Dorlee (2014) *Financial social work*. Oxford research encyclopias. encyclopedia of social work.

<http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-923#> Viitattu 17.11.2018.

Wu, Shiyong & Despard, Mathieu & Chowa, Gina (2017) The role of parents in introducing children to financial services: Evidence from Ghana-YouthSave. *Journal of Family and Economic Issues* 38(3), 453–462.

Zechner, Minna (2019) Sosiaalityöstä apua talouden hallintaan. Teoksessa Zechner, Minna & Karjalainen, Sirpa & Viitasalo, Katri (toim.) *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän Yliopisto, 4–7.

Zechner, Minna & Karjalainen, Sirpa & Viitasalo, Katri (toim.) (2019) *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän Yliopisto.

Muut lähteet:

KELA Työmarkkinatuki tarkistettu 1.10.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3239918/Työmarkkinatuki.pdf>

KELA Peruspäiväraha tarkistettu 1.10.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3239584/Peruspäiväraha.pdf>

KELA Hoitotuki tarkistettu 18.6.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3240833/Eläkettä%20saavan%20hoitotuki.pdf>

KELA Opintotuki tarkistettu 4.10.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3239899/Opintotuki.pdf>

KELA Toimeentulotuki tarkistettu 11.9.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>

KELA Sairauspäiväraha tarkistettu 5.10.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/6564218/Sairauspäiväraha.pdf>

KELA Työkyvyttömyyseläke tarkistettu 7.9.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3241023/Työkyvyttömyyseläke.pdf>

KELA Vanhuuseläke tarkistettu 14.9.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3241004/Vanhuuseläke.pdf>

Kela Vanhempainpäiväraha tarkistettu 11.9.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3240909/Vanhempainraha.pdf>

Kela Erityisäitiysraha tarkistettu 7.9.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3240928/Erityisäitiysraha.pdf>

Kela Kotihoidon tuki tarkistettu 26.6.2018

<https://www.kela.fi/documents/10192/3241137/Kotihoidon%20tuki.pdf>