

Ilina Kovanen

**DIGITALISOITUVA SOSIAALITYÖ**  
Etäyhteyksin tehtävän asiakastyön haasteet ja  
mahdollisuudet vuorovaikutuksen näkökulmasta

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Maaliskuu 2026

# TIIVISTELMÄ

lina Kovanen: Digitalisoitua sosiaalityö. Etäyhteyksin tehtävän asiakastyön haasteet ja mahdollisuudet vuorovaikutuksen näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Maaliskuu 2026

Tässä Pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan etäyhteyksin tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska etäyhteyksin tapahtuva asiakastyö on yhä yleisempää ja tärkeä osa sosiaalityön arkea. Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisista haasteista ja mahdollisuuksista ja siten auttaa kehittämään etänä tapahtuvaa asiakastyötä. Tieto etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisista haasteista ja mahdollisuuksista tukee etänä tehtävän asiakastyön kehittymistä suuntaan, jossa vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen ovat työn keskiössä, aivan kuten kasvokkaisissakin kohtaamisissa. Tutkielman teoreettisessa viitekehityksessä käsitellään sosiaalityön digitalisointumista, määritellään etänä tehtävää asiakastyötä ja tarkastellaan sosiaalityön digitalisointumiseen liittyviä poliittisia ja oikeudellisia näkökulmia. Lisäksi tarkastellaan vuorovaikutusta sosiaalityössä ja digitaalisessa toimintaympäristössä sekä erilaisia vuorovaikutusorientaatioita.

Tutkielma on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, integroivaa otetta hyödyntäen. Aineistolähteitä on yhteensä 15. Aineisto koostuu 13 tieteellisestä vertaisarvioidusta artikkelista sekä kahdesta väitöskirjasta. Aineiston analyysimenetelmänä tässä tutkielmassa on käytetty teemoittelua, joka on laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä ja sisällönanalyysin muoto. Tutkimustulokset osoittavat, että vuorovaikutus etänä tehtävässä asiakastyössä sisältää samanaikaisesti sekä merkittäviä mahdollisuuksia, että haasteita. Mahdollisuuksia ja haasteita voidaan tarkastella asiakassuhteen, rakenteellisten edellytysten, ammatillisen ja eettisen ulottuvuuden sekä työn arjen kautta.

Tutkimustulosten mukaan vuorovaikutus etänä tehtävässä asiakastyössä lisää asiakkaiden osallisuutta, palveluiden saavutettavuutta ja luo vaihtoehtoisia tapoja olla vuorovaikutuksessa. Samalla kuitenkin vuorovaikutukseen liittyvät puutteet, kuten sanattoman viestinnän puuttuminen ja tekniset haasteet haastavat asiakastyötä digitaalisessa toimintaympäristössä. Etänä tehtävän asiakastyön nähdään vuorovaikutuksen näkökulmasta soveltuvan parhaiten tilanteisiin, joissa asiakas on entuudestaan tuttu, asia ei ole akuutti ja asiakkaalla on riittävät digitaidot. Sen sijaan uusien asiakkaiden, psyykkisesti oireilevien ja pienten lasten kanssa etänä tehtävän asiakastyön nähdään vuorovaikutuksen näkökulmasta soveltuvan huonommin. Mahdollisuus toteuttaa etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta edellyttää sekä työntekijältä, että asiakkaalta erilaista osaamista. Etänä tehtävään asiakastyöhön liittyy vuorovaikutuksen näkökulmasta monia eettisiä haasteita, kuten luottamuksellisuus, riittävä yksityisyys, tietoturvan toteutuminen, rajojen asettaminen ja erilaiset eturistiriidat. Etänä tehtävässä asiakastyössä vuorovaikutuksen todetaan olevan myös hyvin vapaata ja sitä on vaikeampi säädellä kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa. Etänä tapahtuvassa asiakastyössä vuorovaikutuksen epämuodollisuus voi heikentää ammatillisia rajoja.

Tämän tutkielman keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta voidaan pitää tehokkaana asiakastyön muotona, mutta ei sellaisena, joka voisi kokonaan korvata kasvokkaiset kohtaamiset sosiaalityössä. Tämän tutkielman tuloksina esitetyt haasteet ja mahdollisuudet osoittavat, että sosiaalityössä sekä etänä tehtävälle asiakastyölle että kasvokkaisille kohtaamisille on olemassa oma paikkansa ja aikansa.

Avainsanat: sosiaalityö, sosiaalityöntekijä(t), etänä tehtävä asiakastyö, digitalisaatio, vuorovaikutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

# ABSTRACT

Iina Kovanen: Digitalizing social work. Challenges and opportunities of remote client work in social work.

Master's Thesis

Tampere University

Social Work

March 2026

---

This Master's thesis examines the challenges and opportunities of remote client work in social work, with a particular focus on interaction. The topic is both timely and important, as remote client work has become increasingly common and constitutes a significant part of everyday social work practice. The aim of the thesis is to produce knowledge about the interactional challenges and possibilities of remote client work, thereby supporting the development of remote practices. Understanding these interactional dimensions informs the advancement of remote client work in a direction where interaction and client engagement remain central, similarly to face-to-face encounters.

The theoretical framework discusses the digitalisation of social work, defines remote client work, and reviews political and legal perspectives related to digitalisation in the field. Furthermore, interaction in social work and in digital environments is examined, alongside different orientations toward interaction.

This thesis is conducted as a descriptive literature review with an integrative approach. There are a total of 15 data consist. The data consist of 13 peer-reviewed scientific articles and two doctoral dissertations. The material has been analysed using thematic analysis, a qualitative method and a form of content analysis. The findings indicate that interaction in remote client work simultaneously involves both significant opportunities and notable challenges. These opportunities and challenges can be viewed through customer relationship, structural conditions, professional and ethical dimensions, and the effects on everyday practice.

According to the results, remote interaction can enhance client participation, increase accessibility of services, and offer alternative ways of communicating. At the same time, shortcomings related to interaction—such as the absence of nonverbal cues and various technical difficulties—pose challenges in digital work environments. From an interactional perspective, remote client work appears most suitable when the client is already familiar to the worker, the matter is not acute, and the client possesses adequate digital skills. Conversely, remote methods are considered less suitable for new clients, clients with mental health difficulties, and young children. Effective remote interaction requires specific competencies from both professionals and clients. Remote client work also raises several ethical concerns related to interaction, including confidentiality, sufficient privacy, data security, boundary setting, and potential conflicts of interest. Interaction in remote settings is noted to be relatively free-flowing and more difficult to regulate than in face-to-face encounters. Its informality may, in some cases, blur professional boundaries.

The central conclusion of this thesis is that, from an interactional perspective, remote client work can be regarded as an effective form of practice, but not one that can replace face-to-face encounters in social work entirely. The challenges and opportunities identified in this study demonstrate that both remote and face-to-face client work have their distinct roles and appropriate contexts within social work practice.

Keywords: social work, social worker(s), remote client work, digitalization, interaction

The originality of this publication has been checked with the Turnitin Originality Check system.

# TEKOÄLYN KÄYTTÖ OPINNÄYTTEESSÄ

Opinnäytteessäni on käytetty tekoälysovelluksia:

- Ei
- Kyllä

Ilmoitukseni mukaan olen käyttänyt opinnäytteessäni tutkielmanprosessin aikana seuraavia

tekoälysovelluksia: Copilot

Tekoälysovellusten nimi ja versio: Copilot

Käyttötarkoitus: Olen käyttänyt Copilot tekoälysovellusta tekstin kieliopilliseen tarkistamiseen sekä apuna hakulausekkeiden muodostamisessa. Olen hyödyntänyt tekoälyä harkiten myös tiivistelmän kääntämisessä englanniksi.

Osiot, joissa tekoälyä on käytetty: Tekstin kieliopilliseen tarkistamiseen olen käyttänyt tekoälyä läpi työn. Lisäksi tekoälyä on käytetty luvussa 4.3 (hakulausekkeiden muodostus) sekä englanninkielisessä tiivistelmässä.

Olen tietoinen siitä, että olen täysin vastuussa koko opinnäytteeni sisällöstä, mukaan lukien tekoälyllä tuotetut osat, ja hyväksyn vastuun mahdollisista eettisten ohjeiden rikkomuksista.

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
2	SOSIAALITYÖ DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA.....	3
2.1	Digitalisaatio sosiaalityön käytännöissä .....	3
2.2	Etänä tehtävä asiakastyö .....	8
2.3	Poliittiset ja oikeudelliset näkökulmat Suomessa .....	10
3	VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMA .....	14
3.1	Vuorovaikutus sosiaalityössä.....	14
3.2	Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot.....	15
3.3	Vuorovaikutus digitaalisessa toimintaympäristössä .....	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	22
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	22
4.2	Tutkimusmenetelmä .....	22
4.3	Aineiston keruu.....	24
4.4	Aineiston kuvaus .....	27
4.5	Aineiston analyysiprosessi .....	29
4.6	Eettiset kysymykset ja luotettavuus.....	31
5	ETÄNÄ TEHTÄVÄN ASIAKASTYÖN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMASTA.....	34
5.1	Vaikutukset asiakassuhteeseen .....	34
5.2	Rakenteelliset edellytykset .....	36
5.3	Ammatillinen ja eettinen ulottuvuus .....	39
5.4	Vaikutukset työn arkeen .....	40
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	44
	LÄHTEET .....	51
	LIITTEET.....	56
	Liite 1. Tutkimusaineisto.....	56

## KUVIOT

Kuvio 1. Digitalisoitumisen aallot.....	5
Kuvio 2. Digitaalisten palveluiden käyttöä tukevat tekijät (Heponiemi ym. 2019).....	8
Kuvio 3. Kohtaamisen positiot (Mönkkönen 2018).....	18
Kuvio 4. Etänä tehtävään asiakastyöhön liittyvät osaamistarpeet vuorovaikutuksen näkökulmasta.....	39

## TAULUKOT

Taulukko 1. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit.....	25
Taulukko 2. Lopullinen tiedonhaku tietokannoista.....	26
Taulukko 3. Teemat.....	30
Taulukko 4. Etänä tehtävän asiakastyön soveltuvuus eri tilanteisiin vuorovaikutuksen näkökulmasta.....	43

# 1 JOHDANTO

Tämän Pro gradu -tutkielman tarkoituksena on tutkia etänä tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisista haasteista ja mahdollisuuksista ja siten auttaa kehittämään etänä tapahtuvaa asiakastyötä. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska etäyhteyksin tapahtuva asiakastyö on yhä yleisempää ja tärkeä osa sosiaalityön arkea. Etänä tehtävä asiakastyö tulee väistämättä lisääntymään tulevaisuudessa (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 167).

Digitalisaatio on nykyään läsnä monin tavoin jokapäiväisessä elämäämme. Viime vuosina se on tullut yhä tärkeämmäksi osaksi myös sosiaalityöntekijöiden arkea. Merkittävin muutos tapahtui vuoden 2020 aikana, kun COVID-19-pandemian myötä sosiaalityön käytännöissä oli tehtävä suuria muutoksia. Teknologia on tarjonnut uusia mahdollisuuksia asiakkaiden kohtaamiseen, erityisesti silloin, kun perinteiset kasvokkaiset tapaamiset eivät ole olleet mahdollisia. (Romakkaniemi ym. 2023.) Sosiaalityön digitalisoituminen ei kuitenkaan tarkoita vain teknologisten välineiden ja digitaalisten alustoiden, kuten asiakastietojärjestelmien, videoneuvottelujen ja digitaalisen viestinnän hyödyntämistä sosiaalityössä. Kyse on laajemmasta ilmiöstä ja muutoksesta, joka muokkaa sosiaalityön käytäntöjä, ammatillista osaamista, asiakassuhteita sekä työn eettisiä lähtökohtia ja asettaa siten uusia vaatimuksia sosiaalityölle. (Hämäläinen & Lindh 2025.)

Sosiaalityön digitalisoitumista on kuvattu viivästyneeksi suhteessa moniin muihin aloihin. Vaikka ensimmäiset keskustelut tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaalityössä käytiin 1990-luvulla, on kehitys sosiaalityön käytännöissä ollut hidasta. Suhdeperustaisella työotteella on pitkä perinne sosiaalityössä ja ajatus siitä, että sosiaalityö vaatii kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista elää yhä vahvana. Digitalisaation sosiaalityön kehitystä on pidetty väistämättömänä, mutta viivästyneenä ilmiönä. (Fiorentino ym. 2022, 2.) Suhdeperustaisen sosiaalityön digitalisoitumiseen nähdään liittyvän monenlaisia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita (Romakkaniemi ym. 2023).

Sosiaalityön digitalisaatio ja erityisesti etänä tehtävän asiakastyön haasteet ja mahdollisuudet vuorovaikutuksen näkökulmasta valikoitui Pro gradu -tutkielmani aiheeksi paitsi sen ajankohtaisuuden, myös henkilökohtaisen kiinnostuksen vuoksi. Sosiaalialan kentällä työskennellessä olen huomannut, miten digitalisaatio on muovannut monia ammatillisia käytäntöjä ja vaikuttanut työn arkeen. Tämä on herättänyt itsessäni pohdintaa

ja kiinnostavia kysymyksiä siitä, miten aito kohtaaminen, vuorovaikutus ja luottamuksellinen suhde rakennetaan digitaalisessa toimintaympäristössä työskenneltäessä.

Tätä tutkielmaa tehdessä olen perehtynyt aiheeseeni liittyvään aikaisempaan tutkimukseen. Tiedonhakuja tehdessäni olen havainnut, että sosiaalityön digitalisoitumista on tieteellisesti tutkittu monista erilaisista näkökulmista niin kotimaassa, kuin kansainvälisestikin. Tekemäni tiedonhaun perusteella sosiaalityön digitalisoitumista on tutkittu laajalti mm. digisyrjäytymisen, osaamisen ja eettisten kysymysten näkökulmista, lisäksi monissa tutkimuksissa on tarkasteltu sosiaalityön digitalisaatioon liittyviä hyötyjä ja haittoja. Kotimaassa aihetta on tutkittu laajalti myös väitöskirjoissa (ks. esim. Granholm 2016; Kilpeläinen 2016; Mielonen 2025) sekä Pro gradu -tutkielmissa kattavasti eri konteksteissa (ks. esim. Lankinen 2021). Tämä osoittaa aiheen olevan ajankohtainen ja herättävän kiinnostusta sosiaalityön opiskelijoissa. COVID-19-pandemian myötä tutkijoita on kiinnostanut myös se, miten pandemia on vauhdittanut sosiaalityön digitalisoitumista ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut sosiaalityön käytäntöihin (ks. esim. Romakkaniemi ym. 2023).

Tutkimusraporttini koostuu kuudesta pääluvusta. Johdannon jälkeisissä luvuissa 2 ja 3 esittelen tutkielmani teoreettista viitekehystä ja määrittelen tutkielmani kannalta olennaiset käsitteet. Neljännessä pääluvussa kuvaan tutkielman toteutusta. Luvussa on avattu tutkielman tarkoitusta ja tavoitteita, esitetty tutkimuskysymykset, kuvattu aineiston hankintaa ja analyysia sekä esitelty aineisto. Lisäksi luvussa on pohdittu tutkielmaan liittyviä eettisiä näkökulmia. Viidennessä luvussa on esitetty tutkimuksen tulokset. Tulokset on esitetty kirjallisessa muodossa ja taulukoilla olen pyrkinyt havainnollistamaan tuloksia. Kuudennessa ja viimeisessä pääluvussa on esitetty yhteenveto tuloksista, tehty johtopäätöksiä sekä pohdittu tutkimuksen rajoitteita sekä jatkotutkimusaiheita.

## 2 SOSIAALITYÖ DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA

### 2.1 Digitalisaatio sosiaalityön käytännöissä

Digitalisaatiota voidaan määritellä eri tavoin. Korpilahden (2016, 1) mukaan digitalisaation käsitteelle ei ole olemassa yhtä vakiintunutta määritelmää. Viimeisten vuosikymmenten aikana digitalisaatiolla on tarkoitettu paperisen materiaalin siirtymistä sähköiseksi (mt., 1).

Alasoinin (2025, 25) mukaan digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalisen teknologian laajamittaista hyödyntämistä arjen toiminnoissa osana jokapäiväistä elämäämme. Kyse on yhteiskunnallisesta prosessista, jossa käytetään hyväksi teknologisen kehityksen luomia uusia mahdollisuuksia. Digitalisaatio ei siis tarkoita vain teknistä muutosta, vaan se liittyy myös toimintatapojen kehittämiseen, joka tapahtuu, kun prosesseja digitalisoidaan ja palveluita sähköistetään (Korpilahti 2016,1; Parviainen ym. 2017, 19). Digitalisaatio on lisäksi käynnistänyt kehityksen kohti sellaista toimintaa, joka ei riipu ajasta tai paikasta (Syväjärvi & Kivivirta 2017, 270). Lindgrenin ym. (2019, 25) mukaan digitalisaatiota voidaan kuvata myös ilmiönä, joka muokkaa elämisen ehtoja syvällisesti.

Digitalisaatio siis muuttaa työelämän rakenteita, kohdentaa resursseja uudella tavalla, luo uutta liiketoimintaa sekä mahdollistaa tehokkaamman ajankäytön. Osa digitalisaation vaikutuksista ovat suunniteltuja ja osa suunnittelemattomia. Yleinen tavoite on, että digitalisaatio olisi hyvinvointiamme kohentava tekijä. (Parviainen 2017, 7.)

Keskeinen osa digitalisaatiota on tieto- ja viestintäteknikka. Tieto- ja viestintäteknikalla (Information and Communication Technology eli ICT) tarkoitetaan kaikkia digitaalisia menetelmiä, joilla tietoa luodaan, tallennetaan, käsitellään sekä jaetaan. Tähän sisältyvät kaikenlaiset tietokoneiden laitteistot ja oheislaitteet sekä ohjelmistot ja verkot, joita ne käyttävät tiedon tallentamiseen, käsittelyyn ja välittämiseen. Tieto- ja viestintäteknikka sisältää myös digitaalisen lähetystoiminnan ja mobiiliteleviestintäteknologian. (Hill & Shaw 2022, 21.) Tietotekniikan kehittyminen on mahdollistanut sähköiset palvelut myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tietotekniikan avulla pyritään edistämään ihmisten hyvinvointia. (Saranto ym. 2020, 191.)

Sähköiset asiointipalvelut ovatkin vakiinnuttaneet asemansa osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuutta. Sähköiset palvelut voivat toimia tiedon jakamisen välineinä, tarjota vuorovaikutusmahdollisuuksia tai mahdollistaa asioinnin. Tietyissä tilanteissa sähköinen palvelu voi korvata ammattilaisen fyysisen tapaamisen. Sähköisten

palveluiden kehittämisessä, käyttöönotossa ja käytössä on tärkeää arvioida niiden soveltuvuus kuhunkin tilanteeseen. Lisäksi on otettava huomioon yksityisyyden suoja, potilas- ja asiakasturvallisuus sekä varmistuttava palveluiden vaikuttavuudesta. (Saranto ym. 2020, 187.)

Yhteiskunnan digitalisoituessa on sosiaalityössäkin perinteinen virastoissa asioiminen saanut rinnalleen uusia sähköisiä asiointin muotoja, voidaan jopa puhua virtuaalisista sosiaalitoimistoista. Puhelinkontaktit ovat olleet vakiintunut etänä tehtävän asiakastyön muoto jo pitkään. Teknologian kehitys on kuitenkin mahdollistanut etäyhteyksin tapahtuvan sosiaalityön laajenemisen ja kehittymisen ja se nähdään varsin positiivisena kehityssuuntana. Sen lisäksi, että tietokoneet ovat työpöydillä keskeisessä roolissa perinteisissä virasto tapaamisissa, on näyttöperustainen byrokraatiatyö laajentunut tarkoittamaan sellaista asiointia, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat yhteydessä toisiinsa etänä, erilaisten informaatio ja kommunikaatioteknologioiden välityksessä. (Juhila 2018.)

Ruotsissa sosiaalityön digitalisoitumista tutkineiden Svenssonin ja Larssonin (2017, 13–16) mukaan julkisten palveluiden digitalisaation kehitystä voidaan kuvata kahtena aaltona. Nämä aallot ovat vaikuttaneet myös sosiaalityön organisointiin ja käytäntöön. Digitalisaation ensimmäinen aalto tapahtui 1980- ja 1990-luvuilla, kun digitaalinen teknologia ja digitaaliset palvelut tulivat työpaikoille. Tämän aallon aikana teknologiaa käytettiin ensisijaisesti johdon keinona ohjata ja valvoa työtä. Käytännön työssä ensimmäinen aalto näkyi lisääntyneinä raportointitehtävien määränä ja usein monimutkaistuvina prosesseina. Digitalisaation toiselle aallolle on ominaista digitaalisten kanavien ja välineiden, kuten älypuhelimien ja sosiaalisen median hyödyntäminen asiakastyössä. (Mt., 13–16.) Bergman ym. (2023) esittävät artikkelissaan myös digitalisaation kolmannen aallon, jossa on pitkälti kyse digitalisoituneesta automaation, tekoälyn ja koneoppimisen hyödyntämisestä sosiaalityössä. Digitalisaation kolme aaltoa ovat esitetty seuraavassa kuviossa 1.

Kuvio 1. Digitalisaation aallot



Digitalisaation kehitystä sosiaalityössä kuvaavien kolmen aallon lisäksi COVID-19 pandemian myötä sosiaalityön digitalisaatiossa tapahtui suuri harppaus. Laajamittaisten yhteiskunnalliset rajoitukset pakottivat tekemään muutoksia sosiaalityön käytännöissä ja käyttämään digitaalisia työkaluja laajemmin. COVID-19 pandemia osoitti, että etätöiden mahdollistamiseen ja digitaalisten alustojen käyttöön liittyvää infrastruktuuria ja osaamista ei ollut riittävästi. (Fiorentino ym. 2022, 2–4.)

Aiempien tutkimusten perusteella digitalisaatiolla näyttäisi olevan moninaisia vaikutuksia sosiaalityön käytäntöihin. Sosiaalityön digitalisoitumiseen liittyy paljon mahdollisuuksia, kuten palveluiden saavutettavuuden parantuminen ja työn joustavuuden lisääntyminen (Granholm 2016; Mielonen 2025), mutta toisaalta myös haasteita, kuten asiakassuhteiden luottamuksellisuuden rakentuminen teknologiavälitteisessä työssä sekä digitalisaation luomat uudenlaiset tarpeet osaamiselle (Kilpeläinen 2016).

Digitalisaation voidaan nähdä haastavan perinteisen tavan tehdä sosiaalityötä. Samalla digitalisaatio luo kuitenkin uusia tapoja tehdä sosiaalityötä. Jos digitalisaation nähdään vain poistavan sosiaalityön vuorovaikutuksellisuuden ja kasvokkaiset tapaamiset, ovat lähtökohdat digitalisaation kehittämiseen sosiaalityössä kehnot. Sen sijaan digitalisaatio pitäisi nähdä ennemminkin mahdollisuutena tilanteissa, joissa fyysinen kohtaaminen ei onnistu tai ei riitä. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 161.) Etäyhteydellä tapahtuva asiakastyö voi myös madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja lisätä yhteydenpitoa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä (Granholm 2016, 65; Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 161).

Granholmin (2016, 11) mukaan tieto- ja viestintätekniikan tullessa osaksi sosiaalityön käytäntöä on otettava huomioon siihen liittyvät seuraukset, mahdollisuudet ja riskit. Granholm (2016, 11) esittelee väitöskirjassaan tulevaisuuden sosiaalityön viitekehyksenä ”sulautuvan sosiaalityön” (eng. ”blended social work”). Sulautuva sosiaalityö yhdistää joustavasti kasvokkaisen kohtaamisen ja digitaalisten palveluiden kautta toteutetun sosiaalityön käytäntöä, kun kuhunkin tilanteeseen voidaan valita sopiva tapa työskennellä. Osa sosiaalityön asiakkaista ovat riippuvaisia digitaalisista palveluista, esimerkiksi asuinpaikan, työaikojen tai liikuntarajoitteiden vuoksi. Toiset ihmiset puolestaan tarvitsevat kasvokkaista kohtaamista esimerkiksi laitteiden tai osaamisen puuttumisen vuoksi. Sulautuva sosiaalityö voidaan siis nähdä jatkumona kasvokkaisen kohtaamisen ja digitaalisen palvelun välillä. Sosiaalityöntekijän on osattava arvioida millainen tapaamistapa hyödyttää asiakasta parhaiten. (Mt., 58–61.)

Arvot ja etiikka luovat perustan sosiaalityölle ja siksi eettisten kysymysten tarkastelu myös sosiaalityön digitalisoitumisen kontekstissa on tarpeellista. Kivistön (2017, 23) mukaan digitalisaation nähdään luovan sosiaalityöhön eettisiä haasteita ja siksi eettistä pohdintaa sosiaalityössä on laajennettava. Sosiaalityön digitalisaatiossa keskeisiä eettisiä haasteita ovat muun muassa asiakkaan informointi, aidon suostumuksen saavuttaminen, yksityisyyden ja luottamuksellisuuden toteutuminen, ammatillisen suhteen ylläpitäminen, sosiaalityöntekijöiden riittävä osaaminen ja asianmukainen dokumentointi (mt., 23).

Kilpeläinen (2016) on väitöskirjassaan tutkinut ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyyttä ja sen rajapintoja maaseutusosiaalityöhön. Myös hänen tutkimuksensa osoittaa, että palveluiden tarjoaminen teknologiavälitteisesti kotiin vaatii sosiaalityöntekijöiltä uudenlaista osaamista, joka tulisi huomioida koulutuksessa entistä paremmin. Lisäksi myös hän on todennut, että kun työskennellään teknologiavälitteisesti, on sosiaalityössä suurena haasteena luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen.

Eettistä pohdintaa tarvitaan myös, kun tarkastellaan mikä tekniikan käytön tiedostettuna tai tiedostamattomana perusteluna todellisuudessa on. Perusteluita pohtiessa tulisi kriittisesti tarkastella erityisesti sitä, onko kyseessä asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen vai esimerkiksi organisaation aseman parantaminen tai taloudellisen hyödyn tavoittelu. (Saranto ym. 2020, 191.)

Edellä mainituiden eettisten haasteiden lisäksi on huomioitava digitalisaatioon liittyvä syrjäytyminen eli digisyryjäytyminen. Digisyryjäytymisellä tarkoitetaan sitä, että henkilö ei

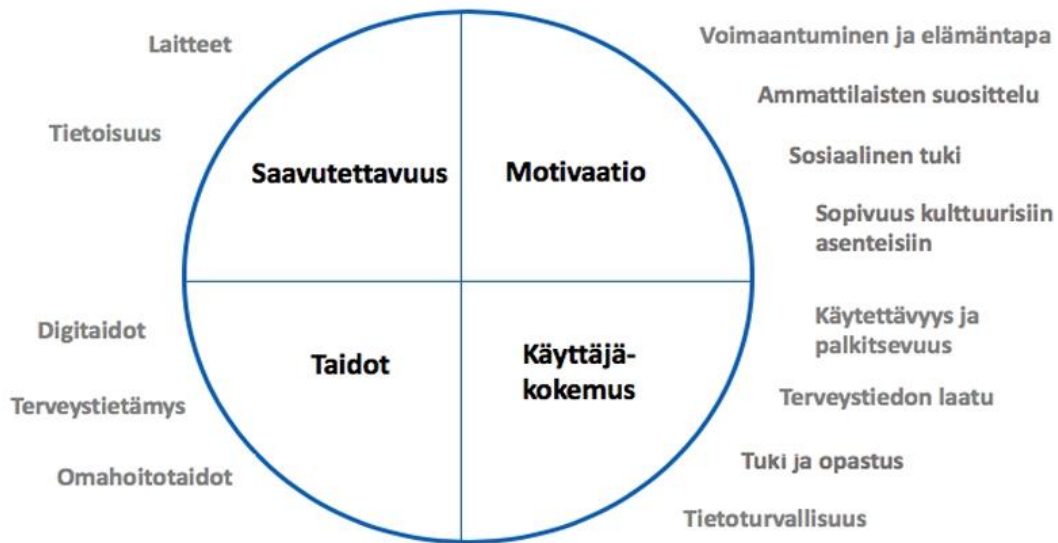
kykene, osaa tai ole halukas käyttämään digitaalisia palveluita. Tästä seurauksena henkilö voi ajautua joidenkin yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle. Digipalveluiden on todettu entisestään lisäävän eri väestöryhmien (esim. ikä-, koulutus- ja tulotason mukaiset väestöryhmät) eroja esimerkiksi tiedonsaannissa ja osallisuudessa. Digisyrjäytymisessä ei ole kyse ainoastaan laitteista ja pääsystä tiedon tai digitaalisten palveluiden piiriin, vaan usein myös siitä, mitä verkossa tehdään, miten usein verkossa käydään ja keitä verkkopalvelut hyödyttävät. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280–281; Kivistö 2017, 23.)

Digisyrjäytyminen on ollut vahvana näkökulmana aikaisemmissa sosiaalityön digitalisaation tutkimuksissa. Hyppönen ja Ilmarinen (2019, 280–281) ovat tutkineet digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä ja siihen liittyviä esteitä. Tutkimus osoitti, että digitaalisten palveluiden käytössä kokee esteitä yli puolet kansalaisista. Isoimmat esteet liittyvät palveluiden laatuun ja luottamukseen. Yleisimmäksi esteeksi mainittiin se, että kasvokkaista tapaamista ei voi korvata yhteydenotolla digitaalisesti. Esteeksi koettiin myös vaikeaselkoiset käyttöohjeet ja digitaalisten palveluiden vaikeakäyttöisyys. Lisäksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät kysymykset mietityttivät ja aiheuttivat huolta.

Esteiden kokemisessa havaittiin olevan selviä väestöryhmittäisiä ja paikallisia eroavaisuuksia. Sellaiset ihmiset, jotka kokivat oman terveydentilansa ja elämänlaatunsa huonoksi, kokivat esteitä useammin kuin sellaiset henkilöt, jotka kokivat terveydentilansa ja elämänlaatunsa paremmaksi. Lisäksi vanhemmat ikäryhmät kokevat esteitä nuorempia ikäryhmiä todennäköisemmin. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 289.) Toisaalta Mielosen (2025) mukaan enemmistö tutkittavista ikääntyneistä koki sähköisten palveluiden olevan hyödyllisiä ja luotettavia. Enemmistö tutkittavista koki asioiden hoituvan sähköisesti ja halusi hyödyntää sähköisiä palveluita myös tulevaisuudessa. Vain pieni osa tutkittavista koki tarvitsevansa tukea ja koulutusta sähköisten palveluiden käytössä.

Digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi on etsitty ratkaisuja muun muassa DigilN-hankeessa. Heponiemi ym. (2019) toteavat hankkeen raportissa, että ikääntyneiden lisäksi digisyrjäytymisen riski on olemassa muilla marginaalissa elävillä ryhmillä, kuten maahanmuuttajilla, vangeilla sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujilla. Heponiemen ym. (2019) mukaan digitaalisten palveluiden käyttöönottoa voidaan tukea eri tavoin (kuvio 2), kuten lisäämällä ihmisten tietoisuutta digitaalisista palveluista, tukemalla digitaalisten palveluiden käyttämisessä sekä räätälöimällä palveluita eri asiakasryhmien tarpeisiin sopiviksi.

Kuvio 2. Digitaalisten palveluiden käyttöä tukevat tekijät (Heponiemi ym. 2019).



Syrjäytymisen ehkäiseminen ja lieventäminen on perinteisesti mielletty yhdeksi sosiaalityön ydintehtäväksi. Digisyrjäytyminen altistaa sosiaaliselle syrjäytymiselle ja siksi sen ehkäisy ja lieventäminen nähdään sosiaalityön uutena ammatillisena tehtävänä. (Hämäläinen & Lindh 2025.) Sosiaalityöntekijät kokevatkin asiakkaiden tukemisen ja auttamisen sähköisten palveluiden käytössä olevan osa sosiaalityön ydintehtävää (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 165).

## 2.2 Etänä tehtävä asiakastyö

Etänä tehtävä asiakastyö, toisin sanoen etäasiakastyö on yksi tämän tutkielman keskeisimpiä käsitteitä. Tämän tutkielman teon aikana en löytänyt etäasiakastyölle virallista suomenkielistä määritelmää, eikä sanaa löytynyt MOT sanakirjasta. Etäasiakastyön sijasta puhun tässä tutkielmassa etänä tehtävästä asiakastyöstä. Englanninkielisissä tieteellisissä julkaisuissa käytettyjä etänä tehtävään asiakastyöhön viittaavia termejä ovat mm. *Remote communication* sekä *Remote meetings*. Tässä luvussa pyrin määrittelemään mitä etänä tehtävällä asiakastyöllä tässä tutkielmassa tarkoitetaan ja miten se eroaa esimerkiksi etätyöstä tai etäpalvelusta, luvun lopussa pohdin etänä tehtävän asiakastyön suhdetta sosiaalityön digitalisaatioon.

Tässä tutkielmassa etänä tehtävällä asiakastyöllä tarkoitetaan sellaista asiakastyötä, jossa asiakas ja työntekijä ovat fyysisesti eri tiloissa. Kyse voi olla myös esimerkiksi neuvottelusta, jossa vähintään yksi osallistuja on fyysisesti eri tilassa. Etänä tehtävää asiakastyötä voidaan toteuttaa esimerkiksi puhelimien tai erilaisten digitaalisten sovellusten välityksellä. Etänä tehtävää asiakastyötä voidaan tehdä työntekijän ollessa fyysisesti työpaikalla, jolloin kyse ei välttämättä ole etätyöstä. Etätyöllä tarkoitetaan työsopimuksen mukaista työtä, jota työntekijä suorittaa työpaikkansa ulkopuolella (Pyöriä 2011, 387).

Asiakastyön käsite voidaan hahmottaa sosiaali- ja terveysalalla tai vastaavissa vuorovaikutustilanteiksi asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Kyse voi olla esimerkiksi ohjaus- ja neuvontatehtävistä, terapeuttisesta keskustelusta, akuutissa kriisissä olevan kohtaamisesta, kuntoutumisen tukemisesta, hoito- ja palvelusuunnitelmien rakentamisesta tai moniammatillisesta palaverista. Asiakastyön luonne on jokaisessa työtehtävässä hieman erilainen. (Mönkkönen 2018.)

Valviran (2025) mukaan etäpalveluilla tarkoitetaan reaaliaikaista digitaalista palvelua, jossa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja vähintään yksi vuorovaikutuksen osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut. Etäpalveluissa ollaan etäyhteyksin vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sosiaalihuollossa etäpalvelu voi kohdistua esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon, kotona asumisen tukemiseen tai asiakassuunnitelman toteutumisen seurantaan ja uudelleen arviointiin. Vaikka Valviran (2025) etäpalvelun määritelmä on lähellä sitä, mitä etänä tehtävällä asiakastyöllä tässä tutkielmassa tarkoitan, ei etänä tehtävässä asiakastyössä kuitenkaan aina ole kyse etäpalvelusta. Toisin kuin etäpalvelussa, etänä tehtävässä asiakastyössä vuorovaikutus ei välttämättä ole reaaliaikaista. Vuorovaikutus voi tapahtua esimerkiksi tekstiviestien tai sähköpostin välityksellä, jolloin vastaamisessa voi olla viivettä.

Valviran (2025) mukaan etäpalvelua annettaessa, tulee sosiaalihuollon ammattihenkilöllä olla asiaan kuuluvat tilat, järjestelmät sekä yhteydet. Etäpalvelun tulee olla lainmukaista ja siinä tulee huomioida asiakasturvallisuus. Salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevia säännöksiä tulee noudattaa. Palvelunantaja vastaa myös etäpalveluissa käytettävien yhteyksien ja henkilötietojen käsittelyn tietosuojasta ja -turvasta. Edellä mainitut asiat pätevät myös etänä tehtävään asiakastyöhön.

Etäpalvelun lisäksi myös verkkososiaalityön käsitteen määritelmä tulee lähelle sitä, mitä etänä tehtävällä asiakastyöllä sosiaalityön kontekstissa tässä tutkielmassa tarkoitetaan.

Verkkososiaalityön käsitteen määritelmää tutkineen Ritvasen (2017, 88–89) mukaan verkkososiaalityö on sosiaalityötä, joka hyödyntää monipuolisesti tietotekniikkaa. Verkkososiaalityössä toteutetaan sosiaalityön perinteisiä tehtäviä. Verkkoympäristö tarjoaa perinteisten sosiaalityön tehtävien hoitoon uusia välineitä ja tapoja. Verkkososiaalityö myötä sosiaalityön palvelut ja vuorovaikutus monipuolistuu. Verkkososiaalityön toteutuminen edellyttää riittäviä teknisiä edellytyksiä sekä käyttäjiltään verkkoympäristössä toimimiseen liittyviä taitoja. Sosiaalityön perinteisten ammatillisten ja eettisten lähtökohtien tulee toteutua myös verkkososiaalityössä. (Mt., 88–89.)

Näen etänä tehtävän asiakastyön sosiaalityössä olevan osa sosiaalityön digitalisaatiota, sillä ilman sosiaalityön digitalisoitumista ei olisi etänä tehtävää asiakastyötä. Digitalisaatio on luonut teknologiset edellytykset etänä tehtävälle asiakastyölle, esimerkiksi videoyhteydet, sähköiset asiakastietojärjestelmät ja digitaaliset palvelualustat, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen ilman kasvokkaista kohtaamista.

Etänä tehtävä asiakastyö on kuitenkin mielestäni muutakin, kuin vain teknologian mahdollistama tapa tehdä työtä. Etänä tehtävä asiakastyö muuttaa sosiaalityön vuorovaikutusta ja vaikuttaa ammatilliseen arviointiin, kuten asiakkaan tilanteen havainnointiin ja luottamuksen rakentamiseen. Samalla se näyttäisi haastavan sosiaalityön eettisiä periaatteita, kuten osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja luottamuksellisuutta. Etänä tehtävä asiakastyö ei siten ole vain tekninen ratkaisu, vaan osa laajempaa digitaalista muutosta, joka edellyttää sosiaalityöntekijöiltä uudenlaista osaamista.

### 2.3 Poliittiset ja oikeudelliset näkökulmat Suomessa

Lainsäädännöllä ja ammattieettisillä ohjeilla ohjataan Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden toimintaa digitaalisissa palveluissa. Koska käsiteltävät tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia, on niiden suojaamiseen kiinnitettävä erityistä tarkkaavaisuutta. Perustuslaissa turvattu yksityisyyden suoja on toteuduttava myös etänä tehtävässä asiakastyössä. (Saranto ym. 2020, 188.) Tässä luvussa tulen avaamaan keskeisiä säädöksiä, jotka Suomessa ohjaavat sosiaalihuollon etänä tehtävää asiakastyötä sekä tarkastelen nykyisen hallitusohjelman vaikutusta sosiaalihuollon digitalisoitumiseen.

Sosiaalityön digitalisaatioon liittyvää juridista säätelyä voidaan Suomessa pitää hyvin monipuolisena (Kivistö 2017, 29). *Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019)*

eli digipalvelulaki astui voimaan vuonna 2019. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja (laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019 1§).

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)* puolestaan edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Lailla toteutetaan yhtenäinen sähköinen potilastietojen käsittely- ja arkistointijärjestelmä terveydenhuollon palvelujen tuottamiseksi potilasturvallisesti ja tehokkaasti sekä potilaan tiedonsaantimahdollisuuksien edistämiseksi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 1§).

Sosiaalihuoltolain yleislaki *Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)* ei suoraan käsittele etänä tehtävää asiakastyötä, mutta sen säädöksiä sovelletaan luonnollisesti myös etänä tehtävässä asiakastyössä. Sama pätee myös muihin lakeihin, joita sosiaalihuollon asiakastyössä sovelletaan, kuten: *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*, *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)*, *Hallintolaki (434/2003)*, *Julkisuuslaki (621/1999)* sekä sosiaalihuollon erityislait, kuten *Lastensuojelulaki (417/2007)*.

Vaikka lainsäädäntö ja oikeuskäytäntö luovat toiminnalle rajat, on otettava huomioon myös se, että tietotekniikka kehittyy nopeammin kuin lainsäädäntö. Pelkästään lainsäädäntö ei siis riitä ohjaamaan digitalisoituvaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Lainsäädännön lisäksi tarvitaan eettisiä ohjeita ja pohdintaa. Eettiset ohjeet luovat sosiaalihuoltoon periaatteet, jotka tukevat ammattilaisten toimintaa. (Saranto ym. 2020, 189–190.) Eettisyydestä keskusteltaessa sosiaalityöntekijät Suomessa viittaavat useimmiten ensimmäisenä sosiaalialan ammattijärjestö Talentian ammattieettisiin ohjeisiin. Talentian ammattieettisissä ohjeissa korostetaan eettisen pohdinnan ja harkinnan tärkeyttä ja tarpeellisuutta myös teknologiaa hyödynnettäessä. (Kivistö 2017, 27–28.)

Sosiaalityön eettistä toimintaa osana digitalisaatiota edistää myös *Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)*. Laissa säädetään, että sosiaalihuollon ammattilaisen ammatillisen toiminnan päämääränä on oltava sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy ja hyvinvoinnin lisääminen. Lain mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuuksiin kuuluu lisäksi noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä

asiakastietojen käsittelystä säädetään. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 4§.)

Eettisesti kestävä sosiaalityö edellyttää digitalisaatiossa on mahdollisuus jäsentää kokonaisuudeksi, joka sisältää kahdeksan limittäistä osa-aluetta. Eettisesti kestävä digitaalinen sosiaalityö edellyttää riittävän laajat ja yhteistyössä tehdyt ajantasaiset suositukset, juridista säätelyä, tutkimus- ja kokemustiedon kokonaisvaltaista huomiointia, ennakoivaa ja kontekstin huomioivaa toimintatapaa, aktiivista toimijuutta niin yksilö, kuin kollektiivisella tasolla, kriittistä reflektiota, kollegoiden ja organisaation tukea ja mahdollistavia rakenteita sekä eettisen teknologiaosaamisen huomioimista sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa. (Kivistö 2017, 37.)

Digitalisaatio on myös politiikkaa ja nykyisen politiikan myötä hyvinvointivaltiosta näyttäisikin olevan tulossa yhä enenevässä määrin digitaalinen (Kivistö 2017, 23). Nykyisen hallituksemme, pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelman ”*Vahva ja välittävä Suomi*” (2023) tavoitteena on edistää uusia toimintamalleja, kuten digitaalisia palveluita ja etävastaanottoja sosiaali- ja terveydenhuoltoa uudistettaessa. Pyrkimyksenä on lisätä sähköistä asiointia ja tehdä digitaalisesta asiointista ensisijainen asiointin muoto niille asiakkaille, joiden kohdalla se on mahdollista. Lisäksi tarkoituksena on laajentaa digitaalisten sote- keskusmallien mukaisten palveluiden saatavuutta, ehkäistä digisyrjäytymistä ja huomioida eri käyttäjäryhmien tarpeet sekä digitaalisten ratkaisujen helppokäyttöisyyden. Hallitus pyrkii tukemaan digitalisaation etenemistä myös sen mahdollistavan lainsäädännön kautta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut vuonna 2023 *Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategian vuosille 2023–2035*. Strategian visio kuvastaa digitaalisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalkana. Strategia tavoittelee sitä, että kansalaisilla olisi omatoimisesti mahdollisuus ylläpitää hyvinvointia, toimintakykyä ja terveyttä tietoon perustuvan ennakkoinnin ja digitaalisten palveluiden tuella. Lisäksi tavoitellaan digitaalisen asiointin ensisijaisuutta kaikilla hyvinvointialueilla, sellaisissa palveluissa, joihin se soveltuu ja niiden asiakkaiden käyttämänä, jotka siihen kykenevät sekä sosiaali- ja terveydenhuollon työkuorman vähentämistä tietoa hyödyntämällä ja teknologisia ratkaisuja käyttöön ottamalla. Strategian toimeenpano lähivuosina on linjattu Petteri Orpon hallitusohjelman mukaiseksi digitalisaatio-ohjelmasuunnittelussa.

Tässä luvussa olen määritellyt digitalisaation käsitettä ja tarkastellut sen vaikutuksia sosiaalityön käytäntöihin. Keskeistä on ymmärtää, että digitalisaatiossa on kyse hyvin laajasta yhteiskunnallisesta ilmiöstä, joka ei tarkoita pelkästään teknistä muutosta. Digitalisaatio vaikuttaa monella tapaa myös sosiaalityön käytäntöihin, tuoden mukanaan monia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. Lisäksi olen luvussa pyrkinyt määrittelemään, mitä tässä tutkielmassa tarkoitetaan etänä tehtävällä asiakastyöllä sekä kuvaamaan sosiaalityön digitalisaatioon vaikuttavia poliittisia ja oikeudellisia lähtökohtia Suomessa. Sosiaalityön digitalisaatioon vaikuttavat paitsi lainsäädäntö ja poliittiset strategiat, myös eettiset ohjeet. Seuraavassa luvussa tulen tarkastelemaan vuorovaikutusta sosiaalityössä sekä erilaisia vuorovaikutusorientaatioita: asiakas- ja asiantuntijakeskeisyyttä sekä dialogisuutta. Luvun viimeisessä alaluvussa tarkastellaan digitaalisessa ympäristössä tapahtuvan vuorovaikutuksen erityispiirteitä.

## 3 VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMA

### 3.1 Vuorovaikutus sosiaalityössä

Vuorovaikutus on käsitteenä melko laaja. Se voidaan nähdä yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välisinä suhteina ja kommunikaationa. Kyse on kehollisesta toiminnosta, sosiaalisesta käyttäytymismallista, ilmiöstä ja kokemuksesta. Lisäksi vuorovaikutus on tiedon välitystä, tiedon vaihtamista sekä ohjaamista ja kontrollointia. Kyse voi olla vallankäytöstä, yhteistyötä tai jaetuista sopimuksista ja säännöistä. Vuorovaikutus on sekä sanallista, että sanatonta viestintää. (Hornbæk & Oulasvirta 2017, 5040–5052; Mönkkönen 2018.)

Vuorovaikutus on valittu tutkimuksen keskeiseksi teoreettiseksi käsitteeksi, koska sosiaalityö on olennaisesti vuorovaikutustyötä (Sipilä 2011, 28). Tässä tutkimuksessa vuorovaikutus toimii analyysin apuvälineenä, jonka avulla jäsenän aineistoa ja erittelen, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia etänä tehtävään asiakastyöhön vuorovaikutuksen näkökulmasta liittyy.

Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, jossa keskeistä on pyrkiä ratkomaan inhimillisiä ongelmia. Sosiaalityössä ongelmanratkaisuprosessi käynnistyy siitä, että tunnistetaan kyseessä oleva ongelma. Prosessin alussa keskeistä on tiedollinen ja eettinen analyysi, tilannearvion luominen ja hyvän suhteen luominen asiakkaaseen. Jotta tämä onnistuisi, tarvitaan tietoa asiakkaan kohtaamisesta, asiakkaan aidon kohtaamisen edellytyksistä ja dialogisuuden merkityksestä. (Sipilä 2011, 28.) Vuorovaikutusosaaminen on siten keskeinen osa sosiaalityön ydinosaamista.

Mönkkönen (2018) määrittelee vuorovaikutusosaamisen yhdeksi asiakastyön keskeisistä osaamisen ulottuvuuksista substanssi- ja prosessiosaamisen lisäksi. Hän kuvaa vuorovaikutusosaamisen olevan yksi vaativa ammatillisen osaamisen alue, joka pitää sisällään kaikki kommunikointiin ja suhteiden luomiseen liittyvät taidot. Vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa kykyä asettua vuorovaikutustilanteeseen inhimillisesti ja vastavuoroisesti, olla läsnä sekä asennoitua ja antaa toiselle tilaa. Karttusen ja Laineen (2024, 446–447) mukaan vuorovaikutusosaamiseen sisältyy sekä sanallisen, että sanattoman viestinnän taidot, kyky havainnoida, olla selkeä ja hyödyntää kertyvää tietoa. Siihen liittyy muun muassa taito tehdä avoimia ja suljettuja kysymyksiä, validoida, osoittaa

empatiata ja kuunnella aktiivisesti. Vuorovaikutusosaaminen edellyttää edellä mainittujen asioiden lisäksi kykyä kommunikoida toisten kanssa sellaisella tavalla, jossa oma tieto nivoutuu osaksi yhteistä tietoa (Mönkkönen 2018).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on lähes poikkeuksetta institutionaalinen, mikä tarkoittaa, että he tapaavat toisensa asiakkaan ja ammattilaisen rooleissa. Nämä roolit tekevät vuorovaikutussuhteesta epäsymmetrisen. Käytännössä tämä ilmenee osallisuudessa, tiedoissa ja suhteessa instituutioon. Työntekijä hallitsee vuorovaikutusta esimerkiksi kysymyksillä ja puheenaiheiden valinnoilla. Institutionaaliseen suhteeseen sisältyy siten väistämättä valtautuvuus. Valtautuvuus ei ole pelkästään negatiivinen asia. Vuorovaikutukseen sisältyvä hienovarainen ja suostutteleva valta saattaa toimia positiivisen muutoksen alkusysäyksenä ja vahvistaa asiakkaan identiteettiä. (Jokinen 2016.)

### 3.2 Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot

Mönkkösen (2018) mukaan ammattilaiset voivat tietoisesti tai tiedostamattaan orientoitua vuorovaikutustilanteisiin eri tavoin. Hänen mukaansa on olemassa kolme erilaista tapaa orientoitua vuorovaikutukseen. Tässä luvussa syvennytään näihin kolmeen toisistaan poikkeavaan vuorovaikutusorientaatioon: asiantuntijakeskeisyyteen, asiakaskeskeisyyteen sekä dialogisuuteen.

Asiantuntijakeskeisellä orientaatiolla tarkoitetaan vuorovaikutusnäkökulmaa, jossa hallitsevassa asemassa ovat asiantuntijan määrittämät tulkinnat ja tavoitteet. Näillä tulkintoilla ja tavoitteilla on myös suuri vaikutus toteutettaviin toimenpiteisiin. Asiantuntijakeskeiseen orientaatioon liittyy siten vahvasti se, että asiantuntijalla on aina enemmän valtaa suhteessa asiakkaaseen, vaikka pyrkimyksenä olisikin tasavertainen kohtaaminen. Suhde asiakkaan ja asiantuntijan välillä on siten aina epäsymmetrinen. (Mönkkönen 2018.) Valta voi ilmentyä esimerkiksi vuorovaikutuksessa määrittelyvaltana, lakiin perustuvana mahdollisuutena puuttua ihmisen elämään ja vaikuttaa heille myönnettäviin palveluihin (Jokinen 2016).

Vaikka asiantuntijakeskeiseen vuorovaikutusorientaatio ja siihen liittyvään valta-asetelma on saanut osakseen kritiikkiä, on sillä oma paikkansa asiakastyössä. Ihmisillä on elämäntilanteita, joissa he tarvitsevat ammattilaisen apua ja asiantuntemusta voidakseen jäsentää elämäntilannettaan uudella tavalla. Toisinaan asiantuntijakeskeisen

vuorovaikutusorientaation käyttämättä jättäminen voi olla jopa eettisesti epäilyttävää toimintaa. (Mönkkönen 2018.)

Asiantuntijakeskeisen orientaation rinnalle, alkoi 1980-luvun loppupuolella nousta asiakaskeskeinen näkökulma, joka korostaa asiakkaan omaa kokemusmaailmaa. Tämä näkökulma on syntynyt kuitenkin jo 1930-luvun Yhdysvalloissa, jolloin psykologi Carl Rogers asetti ihmissuhdetyön lähtökohdaksi asiakkaan kunnioittamisen ja asiakkaan tarpeiden entistä paremman huomioimisen. Suomessa asiakaskeskeinen orientaatio yleistyi ihmissuhdetyössä vasta 1990-luvun alkupuolella. (Mönkkönen 2018.) Orientaation yleistymiseen vaikuttivat esimerkiksi sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuminen 1980-luvulla, joka muutti sosiaalityötä palveluhenkisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi (Juhila 2006).

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa keskeistä on asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin vastaaminen sekä asiakkaan näkeminen oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Vuorovaikutuksessa korostuu asiakkaan yksilöllisyys, kunnioitus ja aidosti kuulluksi tuleminen. Asiakaskeskeisydessä asiakas halutaan nähdä myös aktiivisena toimijana, jolla on vastuuta ja valtaa osallistua itseään koskeviin asioihin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas otetaan mukaan esimerkiksi asiakassuunnitelmansa suunnitteluun. (Turunen 2015.)

Vaikka asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio kuulostaa tavoiteltavalta asialta, se ei ole täysin ongelmaton. Asiakkaan ehdoilla ei voida mennä kuinka pitkälle tahansa, eikä asiakkaan tarpeet yksin ratkaise sitä, kuinka palvelu lopulta toteutetaan. Kun on kyse vuorovaikutuksesta, ei voida täysin edetä vain toisen osapuolen ehdoilla. Asiakaskeskeisyys voidaan helposti ymmärtää liian kapeasti ja tällöin asiantuntijan rooli vuorovaikutuksen osanottajana saattaa hälventyä. (Mönkkönen 2018.)

Asiantuntijakeskeisyyden ja asiakaskeskeisyyden rinnalla on olemassa kolmas vuorovaikutusorientaatio, dialogisuus. Dialogisuudessa keskeistä on vastavuoroisuus. Vuorovaikutuksen osapuolet osallistuvat tilanteen luomiseen ja vaikuttavat vuorovaikutuksen kulkuun, pyrkimyksenä on jaettu asiantuntijuus. Asiakassuhteessa keskeistä on molemminpuolisen ymmärryksen rakentaminen ja se, ettei edetä yksin joko asiakkaan tai työntekijän ehdoilla. (Koivisto 2019.)

Dialogisuuden taustaideologia dialogismi tarkoittaa, että ihmisen minuus ja kieli ymmärretään niin historiallisena kuin kulttuuriseksikin ilmiöksi. Tiedon ajatellaan rakentuvan

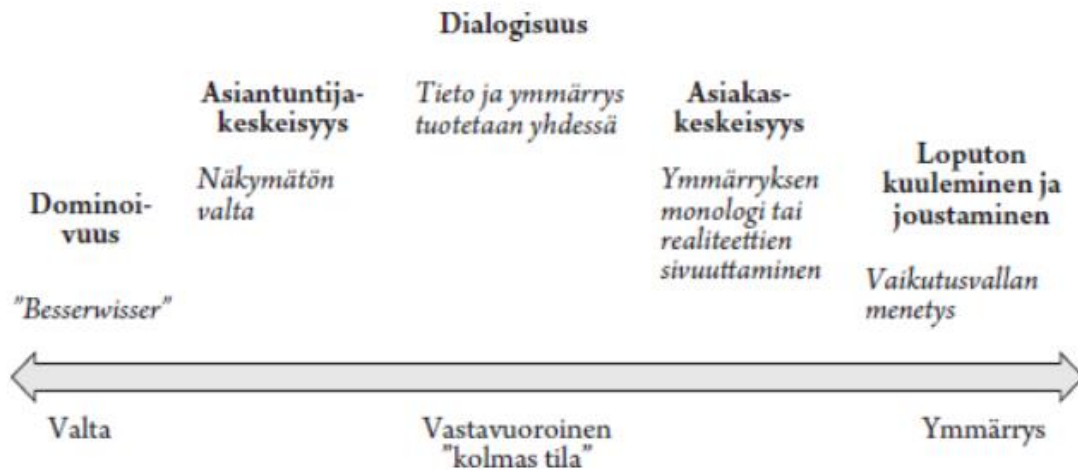
sosiaalisissa prosesseissa. Tällaisen ajattelun juuret sijoittuvat 1800-luvun Saksaan, jossa ekspressionistit korostivat puheen olevan sosiaalista todellisuutta muuttavaa sosiaalista toimintaa. Dialogismin keskeisimpinä edustajina 1900-luvun alusta alkaen on pidetty kuitenkin venäläistä kirjallisuustutkijaa Mihail Bahtinia ja kielitieteilijä Valentin Volosinovia. He kehittivät teoriaa puheen sosiaalisesta merkityksestä. Bahtin toi musiikista tutun moniäänisyyden käsitteen yhdeksi dialogisuuden perusominaisuuksista. (Mönkkönen 2018; Tomperi 2022, 31–32.)

Dialogiseen vuorovaikutukseen liittyy myös merkitys ihmisen toiseuden tunnustamisesta. Tällaisen ajattelun juuret yhdistyvät dialogifilosofi Martin Buberiin, Hän on kuvannut dialogisen suhteen olevan yksilöiden välinen suhde, mihin asettuessaan ihminen tunnustaa toisen ihmisen toiseuden. Ihminen voi Buberin mukaan tulla ”minäksi” vain ”sinän” kautta. Buber tarkasteli dialogisuutta esineellistävien suhteiden vastakohtana. (Värri 2004, 63–69.)

Dialogisuus on olennaista sosiaalityössä, sillä asiakkaiden ja asiantuntijoiden vuorovaikutuksessa on aina läsnä sekä menneisyys, että tulevaisuus. Vuorovaikutukseen äänet ovat moninaisia ja monitasoisia, eivätkä vain asiakkaan tai asiantuntijan ääniä. (Juhila 2004, 160.) Luottamus on keskeistä asiakastyössä ja ilman sitä ei yleensä voi syntyä dialogista kohtaamista. Luottamuksen myötä nähdään syntyvän oikeus ottaa kantaa toisen asioihin ja siksi se on hyvin keskeinen asia. (Mönkkönen 2018.)

Edellä olen esitellyt kolme erilaista vuorovaikutusorientaatiota. On syytä muistaa, että vaikka sekä asiakas, että asiantuntija voivat kutsua toisiaan erilaisiin vuorovaikutuspositioihin, on ammattilaisella useimmiten enemmän valtaa ohjata vuorovaikutusta tiettyyn suuntaan ja siten vaikuttaa vuorovaikutusposition valintaan. Positioiden tunnistaminen voi auttaa asiantuntijaa arvioimaan kriittisesti omaa vuorovaikutustapaansa. (Mönkkönen 2018.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3.) on havainnollistettu vuorovaikutuspositioita ja niihin liittyvää valta-asetelmaa.

Kuvio 3. Kohtaamisen positiot (Mönkkönen 2018).



Kuvion vasemmalle laidalle sijoittuu perinteinen auktoriteettiasema, johon liittyy asiantuntijakeskeiselle vuorovaikutusorientaatiolle tyypillinen avoin valta-asetelma. Tätä hieman hienovaraisempi muoto pitää sisällään vallankäytön näkymättömämpiä muotoja, joissa valta ilmenee etenkin tilanteiden määrittelyssä tai vuorovaikutusasetelmassa, missä työntekijän näkökulma on keskustelua hallitseva. Kuvion oikeassa laidassa on kuvattu vuorovaikutustapa, johon liittyy asiakkaan yliymmärtäminen ja loputon joustaminen. Tästä hieman lievempi muoto on asiakkaan kuuntelemiseen ja myönteisiin asioihin keskittyvä vuorovaikutustapa, jossa vaarana on todellisten ongelmien käsittelemättä jättäminen. Kuvion keskivaiheilla kuvatun dialogisessa vuorovaikutustavassa tilannetta luodaan yhdessä ja kaikilla osapuolilla on mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiään. (Mönkkönen 2018.)

### 3.3 Vuorovaikutus digitaalisessa toimintaympäristössä

Digitalisaation myötä auttamistyöhön on tullut uusia vuorovaikutuksen kenttiä. Näillä kentillä tapahtuva vuorovaikutus on hyvin erilaista, kuin kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa. Digitaalisten toimintaympäristöjen nähdään voivan joko rajoittaa tai edistää vuorovaikutusta. (Mönkkönen 2018.) Koska etäyhteyksin tehtävä asiakastyö tulee väistämättä lisääntymään tulevaisuudessa, on sosiaalityössä kiinnitettävä yhä enemmän huomiota siihen, miten etänä tehtävässä asiakastyössä saadaan luotua hyvä ja välitön vuorovaikutus asiakkaan ja ammattilaisen välille (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 167).

Digitaalisissa toimintaympäristöissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyy monenlaisia haasteita, mutta myös mahdollisuuksia. Digitaalisissa toimintaympäristöissä tapahtuva vuorovaikutus toisaalta helpottaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä yhteistyötä, mutta toisaalta sen ajatellaan heikentävän yhteistyötä, kun kasvokkainen vuorovaikutus vähenee. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 165.)

Digitaalisten välineiden kautta tapahtuva vuorovaikutus perustuu monesti pelkästään sanalliseen viestintään, tämä lisää viestien väärin ymmärtämisen riskiä (Mönkkönen 2018; Ritvanen 2017, 80). Myös kirjalliseen viestintään liittyy lisääntynyt väärinymmärryksen riski (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 165). Lisäksi on kannettu huolta siitä, että vuorovaikutus digitaalisessa toimintaympäristössä ei kehitä ihmisen empaattista ajattelukykyä ja sen myötä ihmiset kohtelevat toisiaan kaltoin matalammalla kynnyksellä esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä (Mönkkönen 2018). Ritvasen (2017, 80) mukaan verkkovuorovaikutuksessa voi vaarantua myös sosiaalityölle keskeinen tilanteiden arviointitaito ja verkossa kommunikoidessa voi jäädä huomaamatta tärkeitä asioita, jotka kertovat asiakkaiden tilanteista.

Toisaalta digitaalisten toimintaympäristöjen nähdään tekevän tiedonvaihdoista ja vuorovaikutuksesta monimuotoisempaa (Ritvanen 2017, 88). Digitaalisten välineiden kautta tapahtuva vuorovaikutus voi lisätä esimerkiksi ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia osallistavaan ja aktiiviseen elämään sekä edistää sukupolvien välistä vuorovaikutusta (Niemi 2017, 98). Kaikkien asiakasryhmien kanssa käytettäväksi digitaalinen ympäristö ei kuitenkaan sovi. Lasten kanssa halutaan usein saada esiin aitoa vuorovaikutusta ja siten esimerkiksi videovälitteiset kohtaamiset lasten kanssa ovat poissuljettuja (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 164).

Vuorovaikutukseen digitaalisessa toimintaympäristössä liittyy keskeisesti *sosiaalisen läsnäolon* ja *digitaalisen läheisyyden* käsitteet. Sosiaalisen läsnäolon käsite ei rajoitu vain kasvokkain tapahtuviin kontakteihin, vaan se voi esiintyä myös digitaalisesti tapahtuvissa kohtaamisissa. Sosiaalinen läsnäolo tarkoittaa läsnäolon kokemusta ja osallistumista. (Fiorentino ym. 2022.) Digitaalisessa toimintaympäristöissä tapahtuvissa keskusteluissa esimerkiksi tunteiden ilmaisut ovat sosiaalisen läsnäolon merkkejä. Pyrkimykset avoimeen viestintään ja vuoropuheluun voivat vahvistaa sosiaalista läsnäoloa. (Pink ym. 2020.)

Sosiaalinen läsnäolo kietoutuu tiiviisti digitaalisen läheisyyden käsitteeseen (Fiorentino ym. 2022). Digitaalinen läheisyys tarkoittaa läheisyyttä, joka muodostuu digitaalisessa toimintaympäristössä, jossa tunteet ja läsnäolo rakentuvat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kautta. Digitaalinen läheisyys tekee teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta siten vertailukelpoisen kasvokkaisen kohtaamisen kanssa. (Pink ym. 2020.)

Kivistön (2017, 33) mukaan digitaalisessa toimintaympäristössä käytävä vuorovaikutus haastaa uudella tavalla osaamisen, ammatillisuuden sekä luottamuksellisten asiakassuhteiden rakentamisen sosiaalityössä. Kun toimitaan digitaalisessa toimintaympäristössä, on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten asiakkaan ja ammattilaisen välille saadaan luotua hyvä ja välitön vuorovaikutussuhde (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 167).

Mönkkösen (2018) mukaan digitaaliset kommunikointitaidot ovat osa vuorovaikutusosaamista, joka on yksi asiakastyön osaamisen ulottuvuuksista. Hän korostaa, että ammattilaisen tulee osata arvioida, millaisiin tilanteisiin vuorovaikutus digitaalisten viestintävälineiden kautta soveltuu ja millaisiin ei. Ritvasen (2017, 78) mukaan sosiaalityössä verkkovuorovaikutuksen osaamiseen luetaan myös kirjallisen ilmaisun taidot alalle ominaisin viestintäsisällöin.

Tässä luvussa on tarkasteltu vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityössä sekä jäsennetty keskeisiä vuorovaikutusorientaatioita: asiakas- ja asiantuntijakeskeisyyttä sekä dialogisuutta. Sosiaalityö on olennaisesti vuorovaikutustyötä ja siksi digitaalisessa toimintaympäristössä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa onkin kiinnitettävä erityistä huomiota vuorovaikutuksen laatuun ja luottamuksen rakentumiseen. Luvun viimeisessä alaluvussa olen tarkastellut, miten vuorovaikutus digitaalisessa toimintaympäristössä eroaa vuorovaikutuksesta kasvokkain ja millaisia haasteita ja mahdollisuuksia siihen liittyy sekä

millaisia taitoja se edellyttää sosiaalialan ammattilaiselta. Luku luo teoreettista ja käsitteellistä taustaa tutkimukselleni. Seuraavassa luvussa kuvataan tarkemmin tutkielman toteutusta ja avataan käytettyjä menetelmiä.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkimuskirjallisuuden pohjalta tarkastella etäyhteyksin tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska etäyhteyksin tapahtuva asiakastyö on yhä yleisempää ja tärkeä osa sosiaalityön arkea. Etänä tehtävä asiakastyö tulee myös väistämättä lisääntymään tulevaisuudessa (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 167). Etänä tehtävän asiakastyön haasteiden ja mahdollisuuksien tarkastelu vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta on perusteltua, koska sosiaalityö on olennaisesti vuorovaikutustyötä (Sipilä 2011, 28).

Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisista haasteista ja mahdollisuuksista ja siten auttaa kehittämään etänä tapahtuvaa asiakastyötä. Tieto etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisista haasteista ja mahdollisuuksista voisi tukea etänä tehtävän asiakastyön kehittymistä suuntaan, jossa vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen ovat työn keskiössä, aivan kuten kasvokkaisissakin kohtaamisissa.

Tutkimuskysymykset, joihin tässä tutkielmassa pyrin vastaamaan ovat:

1. *Millaisia haasteita etänä tehtävään asiakastyöhön liittyy sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta?*
2. *Millaisia mahdollisuuksia etäyhteyksin tehtävään asiakastyöhön liittyy sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta?*

### 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkielma on toteutettu laadullisena kirjallisuuskatsauksena, jota voidaan kutsua myös nimellä review-tutkimus. Kirjallisuuskatsauksessa tutkimuksen aineistona käytetään aiheesta aiemmin julkaistuja tutkimuksia. Aiempien tutkimuksien avulla luodaan yleiskatsaus valittuun aiheeseen ja tiivistetään suuresta määrästä tietoa esiin olennaisin. Kirjallisuuskatsauksen teko on prosessi, jonka nähdään sisältävän viisi eri vaihetta. Nämä vaiheet ovat tutkimuskysymyksen määrittely, aineiston kerääminen, aineiston analyysi, synteesi ja argumentaatio. Keskeistä on, että review-tutkimus etenee spiraalimaisesti, ei

lineaarisesti. Tämä mahdollistaa edellisiin vaiheisiin palaamisen tutkielman teon eri vaiheissa. (Kallio 2006, 18, 22–24.)

Kirjallisuuskatsaus voi olla tyypiltään systemaattinen kirjallisuuskatsaus, meta-analyysi tai kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tietystä aiheesta tehtyjen aikaisempien tutkimusten tiivistelmä. Tiivistelmässä on kuvattu aikaisempien tutkimusten oleellinen sisältö. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa tutkija käsittelee runsaasti tutkimusmateriaalia tiiviissä muodossa ja pyrkii asettamaan tutkimuksen niin historialliseen kuin oman tieteenalansa kontekstiin. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tehokas tapa hypoteesien testaukseen, tutkimustulosten tiiviiseen esittämiseen ja tutkimustulosten johdonmukaisuuden arviointiin. (Salminen 2011, 6–9.)

Meta-analyysi voi olla kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen. Kvalitatiivinen meta-analyysin orientaatioita ovat metasynteesi ja metayhteenvedo. Metasynteesissä ideana on yhdistää samaa aihetta tarkastelevat tutkimukset ja se muistuttaa systemaattista kirjallisuuskatsausta. Tutkimuksia tarkastellaan yhtäläisyyksien ja erojen kautta ja pyritään rakentamaan aiheesta vakuuttava kokonaiskuva. Metayhteenvedossa puolestaan laadullinen tutkimus tiivistetään kvantitatiivisia menetelmiä käyttäen. Kvantitatiivinen meta-analyysi on haasteellisin kirjallisuuskatsauksen muoto, siinä kvantitatiivisia tutkimuksia yhdistetään ja yleistetään tilastotieteellisiä menetelmiä hyödyntäen. Sen avulla tehdään jo olemassa olevien tutkimusten olennaisesta sisällöstä päätelmiä ja pyritään yhdenmukaistamaan tutkimustuloksia. (Salminen 2011, 12–14.)

Kolmas kirjallisuuskatsauksen tyyppi, kuvaileva kirjallisuuskatsaus, on edellä mainituista vaihtoehtoista yleisimmin käytetty. Sitä voidaan pitää eräänlaisena yleiskatsauksena, koska sen toteutusta eivät rajoita tarkat tai tiukat säännökset. Katsaukseen sisällytettävä aineisto voi olla laajaa, eikä sen valintaa tarvitse perustella metodisin säännöin. Tämän lähestymistavan avulla tarkasteltavaa ilmiötä voidaan käsitellä monipuolisesti ja siihen liittyviä piirteitä voidaan jäsentää tai luokitella. Kuvailevasta katsauksesta on olemassa kaksi päätyyppiä: narratiivinen ja integroiva. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus pyrkii luomaan laajan kuvan käsiteltävästä aiheesta tai kuvailemaan aiheeseen liittyvää historiaa tai kehityskulkua. Narratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa epäyhtenäistä tietoa järjestetään jatkuvaksi tapahtumaksi ja lopputulos on lukijalle helppolukuinen. Integroiva kirjallisuuskatsaus puolestaan soveltuu käytettäväksi erityisesti silloin, kun halutaan muodostaa laaja kokonaiskuva jostakin tietystä aiheesta. Integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan tuottaa uutta tietoa aiheesta, jota on jo aikaisemmin tutkittu. (Salminen 2011, 6–7.)

Tämä tutkielma on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, integroivaa otetta hyödyntäen. Valitsin tämän tutkimusotteen, sillä halusin muodostaa laajan kokonaiskuvan valitsemastani aiheesta. Integroiva katsaus valikoitui tutkimusotteeksi myös sillä perusteella, että se ei seulo tutkimusaineistoa yhtä tarkasti kuin systemaattinen katsaus. Integroiva ote sallii erilaisin metodisin lähtökohdin tehdyt tutkimukset analyysin pohjaksi. Tutkimusaineistossa kirjallisuuden tyypit ja niissä olevat perspektiivit voivat olla vaihtelevammat ja laajemmat kuin systemaattisessa katsauksessa. (Salminen 2011, 8.)

### 4.3 Aineiston keruu

Aineiston keruun prosessi on tärkeä työvaihe, sillä se luo tutkimuksen perustan ja määrittelee kirjallisuuskatsauksen onnistumisen (Kallio 2006, 23). Aloitin aineiston keruun tekemällä alustavaa tiedonhakua lokakuussa 2025. Tutkielmani aihe oli tuolloin selvillä, mutta vaati vielä rajausta ja tarkennusta, joten päätin lähestyä aiheen rajausta ja tarkennusta aineistolähtöisesti ja aloittaa alustavan tiedonhaun.

Olen toteuttanut tiedonhakua systemaattisesti. Systemaattisessa tiedonhaussa haku on suunniteltu huolellisesti ja siinä on käytetty useita aiheeseen soveltuvia tietokantoja. Tietokannoissa tiedonhaku tehdään tietyillä hakukriteereillä. Tiedonhaku on mahdollista toistaa eli hakutuloksiin pääsy on todennettavissa. (Tampereen yliopiston kirjasto 2025.)

Ennen tiedonhaun aloitusta, pohdin tutkielmani aiheen kannalta keskeisiä käsitteitä, joista muodostuisivat tarkemmat hakusanat ja hakulausekkeet. Alustavissa tiedonhauissa käytin erilaisia aiheeseeni liittyviä käsitteitä, kuten *sosiaalityö*, *digitalisaatio*, *teknologia*, *digipalvelu*, *etäpalvelu*, *etäohjaus* ja *etätyö*. Käytin myös englanninkielisiä hakusanoja, kuten *social work*, *digitalization*, *technology*, *remote work* ja *client work*. Hakusanoista muodostin erilaisia hakulausekkeitä Boolean operaattoreiden (AND, OR) avulla. Hyödynsin Copilot tekoälysovellusta hakulausekkeiden muodostuksen apuna. Tein hakuja seuraavista tietokannoista: Andor, Google Scholar, Finna, Journal.fi ja ProQuest.

Alustavaa tiedonhakua tehdessäni ja löytämiini aineistoihin perehtyessäni havaitsin, että sosiaalityön digitalisoitumista on tarkasteltu monista erilaisista näkökulmista. Itse kiinnostuin sosiaalityön digitalisaation vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta, joten päätin lähestyä aihetta tässä tutkielmassa vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta.

Ennen lopullisen aineistonhaun aloittamista asetin sisäänotto- ja poissulkukriteerit, löytääkseni tutkimukseeni soveltuvaa aineistoa. Hyväksyin aineistooni tieteellisiä artikkeleita ja väitöskirjoja, jotka olivat kirjoitettu suomen tai englannin kielellä. Tutkimusmenetelmällä ei ollut väliä. Aineistoon valikoituvien artikkelien tuli olla korkeintaan kymmenen vuotta sitten julkaistuja, joten rajasin tietokannoista hakiessani haun vuosina 2015–2025 tehtyihin julkaisuihin, mikäli tietokanta rajauksen mahdollisti. Digitalisaation on nopeasti kehittyvä ilmiö ja siksi halusin tarkastella mahdollisimman tuoreita lähteitä. Yhtenä sisäänottokriteerinä oli, että artikkelit olivat vertaisarvioituja. Joissakin tietokannoissa oli mahdollista rajata haku vertaisarvioituihin julkaisuihin, mutta kaikissa tietokannoissa rajaaminen ei ollut mahdollista. Aineiston tuli käsitellä sosiaalityön kontekstissa etänä tehtävää asiakastyötä tai sähköisiä palveluita ja vastata osittain tai kokonaan tutkimuskysymykseeni. Lisäksi aineiston tuli olla saatavissa maksuttomasti ja vapaasti. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit ovat koottuna Taulukkoon 1.

Taulukko 1. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

<b>Sisäänottokriteerit:</b>	<b>Poissulkukriteerit:</b>
Tieteellinen vertaisarvioitu artikkeli tai väitöskirja	Ei tieteellinen vertaisarvioitu artikkeli tai väitöskirja
suomen- tai englanninkielinen	Muu kuin suomen- tai englanninkielinen
Julkaisusta alle 10 vuotta	Julkaisusta yli 10 vuotta
Tarkastelee sosiaalityön kontekstissa etänä tapahtuvaa asiakastyötä tai sähköisiä palveluita ja vastaa asetettuun tutkimuskysymykseen	Ei tarkastele sosiaalityön kontekstissa etänä tapahtuvaa asiakastyötä tai sähköisiä palveluita, eikä vastaa asetettuun tutkimuskysymykseen
Vastaa asetettuihin tutkimuskysymyksiin	Ei vastaa asetettuihin tutkimuskysymyksiin
Maksuton ja vapaasti saatavilla oleva	Maksullinen ja ei vapaasti saatavilla oleva

Tässä kirjallisuuskatsauksessa sosiaalityön digitalisaatiota vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta tarkastellaan ensisijaisesti kotimaisten lähteiden kautta. Rajaus perustuu siihen, että halusin tutkia aihetta nimenomaan kotimaisessa toimintaympäristössä. Lopullinen tiedonhaku toteutettiin siten kotimaisissa tietokannoissa suomenkielisillä

hakusanoilla. Kotimaisten vertaisarvioitujen artikkeleiden määrä osoittautui kuitenkin rajalliseksi, joten hyväksyin aineistooni muutamia kansainvälisiä artikkeleita. Nämä kansainväliset artikkelit löytyivät helmenkasvatustekniikan avulla. Vaikka aineistona on käytetty muutamia kansainvälisiä artikkeleja, säilyy painopiste kuitenkin kotimaisessa tutkimuksessa.

Lopullisen aineiston valintaan johtaneet tiettyihin tietokantoihin kohdistetut tiedonhauk toteutin marraskuussa 2025. Alustavan tiedonhaun perusteella olin todennut löytäväni aiheeni kannalta osuvimpia tuloksia Finna ja Journal.fi tietokannoista, joten valitsin ne tietokannoiksi, joihin kohdistin lopulliset tiedonhauk. Lopulliseen tiedonhakuun valikoitui alustavan tiedonhaun perusteella seuraavat hakulausekkeet: *sosiaalityö\** AND *digitalisaatio\** sekä *sosiaalityö\** AND *teknologia\**. Lopullista tiedonhakua on kuvattu seuraavassa taulukossa 2.

Taulukko 2. Lopullinen tiedonhaku tietokannoista

Tietokanta	Hakulauseke	Rajaukset	Tulokset	Aineistoon valikoitui
Finna	sosiaalityö* AND teknologia*	artikkeli/ kirja/ väitöskirja, julkaisuvuosi 2015–2025	89	1
Finna	sosiaalityö* AND digitalisaatio*	artikkeli/ kirja/ väitöskirja, julkaisuvuosi 2015–2025	24	1
Journal.fi	sosiaalityö* AND digitalisaatio*	julkaisuvuosi 2015–2025	75	3

Kävin läpi tietokannoista Finna ja Journal.fi jokaisen hakutuloksen eli yhteensä 188 kpl ensin otsikkotasolla ja poissuljin sellaisia tuloksia, jotka ei otsikon perusteella liittynyt aiheeseen. Sen jälkeen perehdyin jäljelle jääneiden tulosten (56 kpl) tiivistelmiin ja tein niiden perusteella alustavaa arviota siitä, vastaavatko ne tutkimuskysymykseeni. Tutkimusten tuli tarkastella erityisesti etänä tehtävää asiakastyötä sosiaalityön kontekstissa ja tarkastella aihetta erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta. Otsikon ja tiivistelmän perusteella tarkempaan tarkasteluun päätyi yhteensä 25 hakutulosta, joista lopulta valikoitui aineistoon neljä artikkelia ja yksi väitöskirja.

Alustavaa tiedonhakuja tehdessäni olin vakuuttunut siitä, että aihetta on tutkittu paljon ja uskoin aineistolähteiden löytämisen olevan suhteellisen helppoa. Lopullista tiedonhakuja tehdessäni huomasin kuitenkin, että omaan tutkimukseeni soveltuvaa aineistoa oli kohtalaisen haastava löytää ja pelkästään vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia löytyikin lopulta melko vähän. Monissa tutkimuksissa aihetta oli kuitenkin sivuttu vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta, vaikka tutkimus ei keskittynytäkään pelkästään tähän näkökulmaan.

Koska systemaattinen tiedonhaun tuloksena en löytänyt riittävästi aineistolähteitä, olen hyödyntänyt lähteiden etsintään myös helmenkasvatus tekniikkaa. Helmenkasvatus tekniikka tarkoittaa, että tiedonhaun tuloksena löydettyjen hyvien lähteiden lähdeluetteloiden kautta etsitään uusia lähteitä (Tampereen yliopiston kirjasto 2025). Olen perehtynyt lukuisiin helmenkasvatus tekniikalla löydettyihin artikkeleihin ja tällä tekniikalla aineistooni on valikoitunut yhteensä yhdeksän artikkelia ja yksi väitöskirja.

#### 4.4 Aineiston kuvaus

Lopulliseen aineistoon valikoitui 13 tieteellistä vertaisarvioitua artikkelia sekä kaksi väitöskirjaa. Aineistolähteitä on yhteensä 15. Suurin osa aineistolähteistä käsittelee digitalisaatiota sosiaalityössä, mutta osa aineistolähteistä käsittelee digitalisaatiota yleisemmin sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lisäksi joukossa on yksi artikkeli (Laukka ym. 2021), joka käsittelee etänä tehtävää asiakastyötä psykiatrian avohoidossa. Hyväksyin kyseisen artikkelin aineistoon, koska psykiatrian avohoidossa työskentelee myös terveysosiaalityöntekijöitä. Kaikissa aineistolähteissä on sivuttu digitalisoitumiseen liittyvää vuorovaikutuksellista näkökulmaa sosiaalityön kontekstissa. Aineistot ovat julkaistu vuosien 2015 ja 2025 välillä, lukuun ottamatta yhtä väitöskirjaa. Hyväksyin aineistooni yhden

vuonna 2013 julkaistun väitöskirjan, koska se liittyi läheisesti oman tutkielmani aiheeseen ja soveltui siten aineistolähteeksi erityisen hyvin.

Aineistoni sisältää kahdeksan kotimaista artikkelia (Heino ym. 2023; Kivistö ym. 2019; Kivistö 2019; Laukka ym. 2021; Pyykkönen & Taipale 2022; Rantanen ym. 2023; Ylönen ym. 2025; Weiste ym. 2022) sekä kaksi kotimaista väitöskirjaa (Kilpeläinen 2016; Rahikka 2013). Lopuista artikkeleista kaksi on julkaistu USA:ssa (Gbadamosi & Ajewumi 2024; Rodríguez-Martínez ym. 2024), yksi Ruotsissa (Thell 2025), yksi Norjassa (Breit ym. 2020) ja yksi Isossa-Britanniassa (Best ym. 2016). Aineistoni artikkeleista kuusi on englanninkielisiä (Best ym. 2016; Breit ym. 2020; Gbadamosi & Ajewumi 2024; Heino ym. 2023; Rodríguez-Martínez ym. 2024; Thell 2025) ja loput seitsemän artikkelia (Kivistö ym. 2019; Kivistö 2019; Laukka ym. 2021; Pyykkönen & Taipale 2022; Rantanen ym. 2023; Ylönen ym. 2025; Weiste ym. 2022) ja kaksi väitöskirjaa (Kilpeläinen 2016; Rahikka 2013) olivat suomenkielisiä.

Integroiva ote sallii erilaisin metodisin lähtökohdin tehdyt tutkimukset analyysin pohjaksi (Salminen 2011, 8). Tutkielmani aineistosta menetelmältään kvalitatiivisista tutkimuksista oli yhteensä seitsemän. Näistä tutkimuksista yhdessä aineistonkeruumenetelmänä oli ryhmäkeskustelu (Kivistö 2019), yhdessä verkkokeskustelulokit ja -lomakkeet (Thell 2025) ja lopuissa haastattelut (Breit ym. 2020; Heino ym. 2023; Kivistö ym. 2019; Rantanen ym. 2023; Weiste ym. 2022). Aineistosta menetelmältään kvantitatiivisia tutkimuksia oli yhteensä kolme (Best ym. 2016; Laukka ym. 2021; Ylönen ym. 2025) ja niissä kaikissa aineistonkeruumenetelmänä oli käytetty kyselyä. Aineistoon sisältyy myös yksi monimenetelmätutkimus (Pyykkönen & Taipale 2022), jossa aineisto oli kerätty haastatteluin ja kyselyllä. Aineistosta kaksi tutkimusta on kirjallisuuskatsauksia (Gbadamosi & Ajewumi 2024; Rodríguez-Martínez ym. 2024). Aineistona käytetyt väitöskirjat ovat monografiaväitöskirjoja (Kilpeläinen 2016; Rahikka 2013).

Halusin tutkia etänä tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta sosiaalityön kontekstissa yleisellä tasolla enkä keskittyä vain yhteen tiettyyn sosiaalityön osa-alueeseen. Jotta saisin laajan yleiskuvan aiheesta, olen pyrkinyt valitsemaan aineistoksi tasapuolisesti artikkeleja, jotka koskevat eri asiakasryhmiä. Mukana on artikkeleja, jotka käsittelevät sosiaalityön digitalisaatiota esimerkiksi aikuissosiaalityössä, vammaispalveluissa, lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa sekä terveysosiaalityössä (psykiatrian avohuolto). Tutkielmani aineisto on esitelty tarkemmin tutkielman lopussa liitteessä 1.

## 4.5 Aineiston analyysiprosessi

Aineiston analyysimenetelmänä tässä tutkielmassa on käytetty teemoittelua. Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä sekä sisällönanalyysin muoto. Teemoittelussa tarkoituksena on nostaa aineistosta esiin teemoja, jotka tutkimuksen kannalta ovat oleellisia ja useasti esiintyviä tyypillisiä piirteitä. Näin teemoittelulla pyritään erottamaan aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleelliset aiheet. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173; Tuomi & Sarajärvi 2018, 103–105.)

Kun olin kerännyt tutkimusaineiston, pääsin aloittamaan seuraavaa prosessia, eli aineiston analyysia. Aloitin analyysin tulostamalla aineistoon kuuluvat artikkelit sekä väitöskirjat itselleni paperisessa muodossa ja aloin perehtymään aineistoon. Luin artikkelit ja väitöskirjat kokonaisuudessaan läpi useaan otteeseen. Ensimmäisellä lukukierroksella silmäilin aineiston läpi, sillä halusin vielä varmistua siitä, että ne olivat tutkimuskysymyksieni kannalta aineistoksi soveltuvia. Aineiston silmäilyn jälkeen luin aineistot useaan kertaan ja perehdyin näihin huolella, jotta ne tulivat minulle tutuiksi.

Kun aineisto oli tullut minulle tutuksi, luin sen läpi vielä kerran. Lukiessani aineistoa alleviivasin tekstistä tutkimuskysymykseni kannalta keskeisiä asioita, eli etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutukseen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Tällaisia alleviivaamiani tekijöitä olivat pelkistettynä esimerkiksi: sanattoman viestinnän puute, monitulkintaisuus, tekniset ongelmat, viestinnän vapaus, kuntouttavien elementtien puute, nopea reagointi ja matala kynnys.

Alleviivauksien jälkeen kirjasin alleviivaamani asiat muistiin omaan word-tiedostoon. Seuraavaksi aloin käymään läpi word-tiedostoon kirjaamiani asioita ja etsin näistä yhteneväisyyksiä ja toistuvia teemoja. Jaottelin löytämiäni asioita ryhmiin värikoodaamalla niitä eri väreillä. Muodostuneista ryhmistä muodostuivat tutkielmani alustavat teemat ja alateemat, joita oli yhteensä kahdeksan. Alustavista teemoista muodostin yhtenäisempiä kokonaisuuksia, joista muodostuivat työni neljä pääteemaa. Alustavista teemoista muodostuneet neljä selkeää kokonaisuutta eli pääteemaa, ovat: vaikutukset asiakassuhteeseen, rakenteelliset edellytykset, ammatillinen ja eettinen ulottuvuus sekä vaikutukset työn arkeen. Tuloksia käsittelevässä luvussa 5 alaluvut on otsikoitu pääteemojen mukaisesti. Teemat on esitelty tarkemmin taulukossa 3.

Taulukko 3. Teemat

PÄÄTEEMAT	ALATEEMAT	PELKISTETTY ILMAUS AINEISTOSTA (- = haaste, + = mahdollisuus)
Etänä tehtävän asiakastyön <b>vaikutukset asiakassuhteeseen</b> vuorovaikutuksen näkökulmasta	Suhteen luominen	-Kankeus -Jähmeys -Puutteellisuus -Puheeksi ottaminen -Pinnallisuus -Luottamuksen rakentaminen -Yksilölliset tarpeet -Arkaluontoiset asiat +Osallisuuden lisääntyminen +Läpinäkyvyys
	Läsnäolon ja empatian kokemus	-Empatian puute -Etäisyys -Yksipuolisuus -Sanattoman viestinnän puute -Monitulkintaisuus
Etänä tehtävän asiakastyön <b>rakenteelliset edellytykset</b> vuorovaikutuksen näkökulmasta	Tekniset välineet ja osaaminen	-Tekniset ongelmat -Kirjallisen ilmaisun taidot -Tietotekniset taidot +Vuorovaikutustaidot vahvuutena +Suullinen ohjaus vahvuutena
	Saavutettavuus ja esteettömyys	-Saatavilla olo -Esteellisyys -Sopiva ympäristö +Reaaliaikaisuus +Helppous +Matala kynnys +Saavutettavuus +Esteettömyys
Etänä tehtävän asiakastyön <b>ammattillinen ja eettinen ulottuvuus</b> vuorovaikutuksen näkökulmasta	Eettiset kysymykset	-Luotto kahdenkeskisyyteen -Turvattomuus -Tietoturva
	Ammattillinen rooli	-Ammattilliset rajat -Epämuodollisuus -Kommunikoinnin säätely -Vastarinta
Etänä tehtävän asiakastyön <b>vaikutukset työn arkeen</b> vuorovaikutuksen näkökulmasta	Kuormitus	-Työmäärän lisääntyminen -Nopeuden vaade -Viestinnän vapaus +Säästää aikaa +Säästää resursseja
	Arviointi ja asiakastyö	-Soveltumattomuus tiettyihin tilanteisiin -Asioita jää näkemättä -Emotionaalisen tilan arviointi -Epävarmuus asioiden hoitumisesta -Kuntouttavien elementtien puute +Uudet tavat kuulla asiakasta +Läheisten osallistaminen +Vuorovaikutus lisääntyy

		+Joustavuus +Soveltuvuus tiettyihin tilanteisiin +Tiivis seuranta +Tehokkuus +Lisää sitoutumista +Nopea reagointi
--	--	--

#### 4.6 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Koko tutkimusprosessin ajan olen pyrkinyt pitämään mielessäni tutkimuseettiset kysymykset ja hyvän tieteellisen käytännön periaatteet. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2024) mukaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Olen koko tutkimusprosessin ajan pyrkinyt tarkkaavaisuuteen, huolellisuuteen ja rehellisyyteen tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös muiden töiden kunnioittaminen (TENKS 2024). Koska tutkielmani aineisto pohjautuu muiden tutkijoiden tutkimuksiin, olen tutkimusta tehdessäni käsitellyt aineistoa asianmukaisella tavalla. Olenkin pyrkinyt läpi tutkielman teon huolellisesti viittaamaan Tampereen yliopiston sosiaalityön tutkinto-ohjelman viittausoppaan mukaisesti muiden tutkijoiden julkaisuihin. Tutkielmani alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Tutkielmani on kirjallisuuskatsaus, joten tutkimusaineistoni koostuu artikkeleista ja väitöskirjoista, jotka ovat julkisesti kaikkien saatavilla. Näin ollen aineiston käsittelyyn ei liity salassapitokysymykset. Tutkielmaa varten ei ole kerätty henkilötietoja ja siten tietosuojakysymyksiä ei ole tarvinnut pohtia, myöskään tutkimuslupaa ei tämän tutkielman tekemiseen tarvittu.

Tutkimukseni luotettavuutta olen tarkastellut validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä siinä on ollut tarkoituksena tutkia. Reliabiliteetti puolestaan kuvaa mahdollisuutta toistaa saadut tutkimustulokset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147–160.) Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt tutkimaan sitä, mitä minun on ollut alusta alkaenkin tarkoitus tutkia. Saamani tutkimustulokset ovat myös toistettavissa, sillä olen pyrkinyt kuvaamaan tiedonhaun prosessia tarkasti ja yksityiskohtaisesti.

Vaikka validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista tarkasteltuna työni on luotettava, tiedostan, että on olemassa erilaisia tekijöitä, jotka saattavat heikentää työni luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Luotettavuutta rajoittaa ensinnäkin aineistona käytettyjen tutkimusten rajallinen määrä. Aihetta on tutkittu aikaisemmin paljon ja tutkimuksia olisi ollut saatavilla varmasti enemmänkin. Kuitenkin Pro gradu -tutkielman puitteissa aineiston kokoa oli rajattava. Näkisin, että sosiaalityön digitalisoitumisen olevan myös nopeasti kehittyvä ilmiö, joka saattaa rajoittaa tutkielman tulosten yleistettävyyttä pidemmällä aikavälillä.

Lisäksi aineistona käyttämieni tutkimusten alkuperä saattaa vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen. Aineistona on käytetty muutamia kansainvälisiä artikkeleja, mutta painopiste säilyy kuitenkin kotimaisessa tutkimuksessa. Koska aineistot ovat julkaistu eri maissa, saattaa esimerkiksi ihmisten kokemuksissa olla maakohtaisia eroja ja siten tutkimustuloksia ei voida täysin yleistää yksittäiseen maahan. Osa tutkimusaineistostani oli lisäksi kirjoitettu englannin kielellä, tämä on osaltaan saattanut vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Vaikka olen aineistoa suomentaessani pyrkinyt olemaan huolellinen ja käyttänyt kääntämisen apuna esimerkiksi google-kääntäjää, olen saattanut ymmärtää tai tulkita joitakin kohtia aineistosta väärin.

Tutkielmani ei myöskään kohdistu vain yhteen tiettyyn asiakasryhmään, joka saattaa omalta osaltaan vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen. Vaikka olen pyrkinyt valitsemaan aineistoa monipuolisesti sosiaalialan eri kentiltä, ei esimerkiksi kokemuksia vammaispalveluista voida välttämättä yhdistää lastensuojelun kentälle tai päinvastoin. Olen kuitenkin tässä tutkielmassa halunnut luoda yleiskuvan aiheesta, enkä keskittyä tarkastelemaan aihetta vain yhden asiakasryhmän näkökulmasta, vaikka näin olisikin ollut mahdollista päästä täsmällisempiin ja tarkempiin tutkimustuloksiin tietyn asiakasryhmän kohdalla.

Tiedostan myös, että neutraalista ja objektiivisesta toimintatavasta huolimatta omakohtaiset kokemukseni etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksellisuudesta ovat voineet jossain määrin vaikuttaa tutkimuksessa tekemiini tulkintoihin ja johtopäätöksiin. Olen työskennellyt sosiaalialalla muutaman vuoden ajan, joten työkokemukseni myötä minulla on myös omia kokemuksia ja näkemyksiä etänä tehtävän asiakastyön haasteista ja mahdollisuuksista vuorovaikutuksen näkökulmasta. Toisaalta tieteelliseen tutkimukseen nähdään sisältyvän aina joissain määrin tutkijan aikaisempia havaintoja ja kokemuksia. Siten tutkijan subjektiviteetilla voidaan nähdä olevan vääjäämätön vaikutus tehtyihin tulkintoihin ja päätelmiin. (Eskola & Suoranta 1998, 16, 152.)

Tässä luvussa on tarkasteltu tutkielmani tarkoitusta ja tavoitteita, esitelty tutkimuskysymykset, joihin tässä tutkielmassa pyrin vastaamaan sekä käyttämäni tutkimus- ja analyysimenetelmät. Lisäksi olen avannut tutkielman toteutuksen vaiheita, kuten aiheen rajausta ja aineiston haun prosessia. Omissa alaluvuissaan on kuvattu aineisto ja avattu aineiston analyysiprosessia. Luvun viimeisessä alaluvussa olen pyrkinyt pohtimaan työhön liittyviä eettisiä kysymyksiä ja tutkielman luotettavuutta eri näkökulmista. Seuraavassa pääluvussa tulen avaamaan tutkielmani keskeiset tulokset. Pääluvun alaluvut on otsikoitu aineistosta nousseiden pääteemojen perusteella, jotka ovat: vaikutukset asiakassuhteeseen, rakenteelliset edellytykset, ammatilliset ja eettinen ulottuvuus sekä vaikutukset työn arkeen.

## 5 ETÄNÄ TEHTÄVÄN ASIAKASTYÖN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMASTA

### 5.1 Vaikutukset asiakassuhteeseen

Tutkimusaineiston perusteella niin työntekijöillä kuin asiakkaillakin on erilaisia kokemuksia siitä, miten etänä tehtävä asiakastyö luo asiakassuhteeseen erilaisia haasteista ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta. Asiakassuhteella tarkoitan työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutuksellista suhdetta. Aineistosta käy ilmi, että työntekijät kokivat mahdollisuuden olla vuorovaikutuksessa etäyhteydellä lisäävän asiakkaiden osallisuutta (Weiste ym. 2022, 305). Weisten ja kumppaneiden (2022, 305) mukaan erilaisten etäkommunikaatiovälineiden on koettu lisäävän asiakkaiden osallistumista omaan prosessiinsa aktiivisina vuorovaikutuskumppaneina sekä lisäävän heidän mahdollisuuksiansa osallistua ja toimia aktiivisesti omassa asiakasprosessissaan. Toisaalta työntekijät ja asiakkaat kokivat erityisesti erilaisten viestipalveluiden vuorovaikutteisuuden olevan kankeaa, jähmeää sekä yksipuolista ja siten heikentävän vuorovaikutteisuutta ja mahdollisuuksia osallistua. Aineiston mukaan asiakkaat ovat huolissaan siitä, että digitaaliset palvelut kaventavat vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä (mt., 299).

Aineiston mukaan niin työntekijät, kuin asiakkaatkin kokivat etäyhteydellä tapahtuvan vuorovaikutuksen yhdeksi suurimmaksi haasteeksi sanattoman viestinnän puuttumisen (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3219; Heino ym. 2023; Pyykkönen & Taipale 2022, 419). Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 419) mukaan asiakkaat ja työntekijät kokivat, että vuorovaikutus etäyhteydellä saattaa jäädä puutteelliseksi ja etäiseksi, jos siitä puuttuvat ilmeet, eleet ja ympäristö. Sanattomalla viestinnällä koettiin olevan suuri merkitys asiakassuhteissa ja sen puuttumisen myötä asiakassuhteiden pelättiin jäävän etäisiksi. Kasvokkaisia kohtaamisia ei siten nähty voitavan korvata täysin etänä tehtävällä asiakastyöllä. Kasvokkaisissa kohtaamisissa asiakkaat kokivat olonsa turvallisemmaksi ja saivat varmuutta siitä, että heidän asiansa tulevat hoidetuksi.

Myös Heinin ja kumppaneiden (2023) mukaan sanattoman viestinnän puuttuminen on yksi etäyhteyden välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen haasteista. Sen puuttumisen myötä monet asiat voivat jäädä huomaamatta, mikä puolestaan vaikeuttaa esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin tekemistä. Heino ja kumppanit (2023) ovat Pyykkösen ja Taipaleen

(2022, 419) kanssa samoilla linjoilla siitä, että etänä tehtävä asiakastyö ei voi korvata kaikkia kasvokkaisia kohtaamisia. Best ja kumppanit (2016) toteavat artikkelissaan, että vaikka verkkopalvelut eivät voi korvata perinteisiä palveluita, voivat ne täydentää niitä ja auttaa tavoittamaan vaikeasti saavutettavia asiakkaita, joita ei ilman verkkopalveluita tavoitettaisi.

Gbadmosin ja Ajewumin (2024, 3219) mukaan kehonkielellä on keskeinen rooli vuorovaikutuksessa ja sen puuttuminen johtaa helposti väärinkäsityksiin ja tulkintavirheisiin. Mikäli etäyhteydellä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta puuttuu sanaton viestintä, voidaan tunnetiloja aineiston mukaan osoittaa viestien välityksillä esimerkiksi caps lockia ja erilaisia symboleja käyttäen (Rodriguez-Martinez ym. 2024; Thell 2025, 10). Rodriguez-Martinez ja kumppanit (2024) toteavat, että caps lockin ja erilaisten symbolien käyttöön liittyy kuitenkin väärin ymmärryksen riski ja siksi niitä on käytettävä varoen ja harkiten.

Kasvokkaisen kohtaamisen puute voi aineiston mukaan vaikeuttaa myös vahvan ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumista (Gbadmosi & Ajewumi 2024, 3219; Laukka ym. 2023, 60). Rodriguez-Martinez ja kumppanit (2024) toteavat artikkelissaan, että teknologia haittaa aitojen yhteyksien ja emotionaalisen läheisyyden kehittymistä. Työntekijät kokivat, että etäyhteydellä tapahtuvat kohtaamiset jäivät helposti pinnallisiksi ja keskustelun syvyyden hallinta ja vakauttaminen on haastavampaa kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa (Laukka ym. 2021, 57). Työntekijän kokivat myös, että etäyhteydellä tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa on haastavaa arvioida asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita (Kivistö 2019).

Asiakkaat puolestaan kokivat, että etäyhteyden välityksellä on vaikea saada myötätuntoa ja näyttää tunteita (Rantanen ym. 2023, 60). Toisaalta työntekijät kokivat teknologian lisäävän vuorovaikutuksen läpinäkyvyyttä (Breit ym. 2020). Virtuaalisten viestintäalustoiden muuttaessa ihmisten välisen vuorovaikutuksen dynamiikkaa, saattaa se vähentää myös kasvokkaisissa kohtaamisissa luotavan suhteen syvyyttä (Rodriguez-Martinez ym. 2024).

Jotta asiakkaalle tulisi etänä asioidessa tunne kuulluksi tulemisesta, on asiantuntijalla oltava malttia analysoida asiakkaan viesti. Kuunteleminen verkkopalvelujen yhteydessä nähdään tarkoittavan mielen tyhjentämistä omista käsityksistä ja keskittymistä tulleeeseen viestiin. Kuuntelemisessa tärkeää on, että asiantuntija luopuu arvioimasta sanoja ja pyrkii pääsemään kiinni asioihin, jotka kuvaavat asiakkaan käsityksiä ja näkökulmia. (Rahikka 2013, 98.)

Aineisto osoittaa, että arkaluontoisista asioista ei ole aina helppo keskustella etäyhteydellä (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3219; Rantanen ym. 2023, 60). Rantasen ja kumppaneiden (2023, 60) mukaan kommunikointi etäyhteydellä soveltuu erityisen huonosti sellaisiin tilanteisiin, joissa pitäisi keskustella henkilökohtaisista ja luottamusta vaativista asioista. Myös Gbadamosin ja Ajewumin (2024, 3219) mukaan jotkut asiakkaat tuntevat olonsa epämukavaksi puhuessaan arkaluontoisista asioista etäyhteydellä. Toisaalta asiakkaat kokivat, että erilaisissa moniammatillisissa verkostopalaverieissa on helpompi keskustella henkilökohtaisista asioista, jos osa ammattilaisista osallistuu palaveriin etäyhteydellä. Kun osa palaveriin osallistujista on läsnä paikan päällä ja osa osallistuu etäyhteydellä, puhutaan hybridimallista. (Heino ym. 2023.)

Rahikan (2013, 85) mukaan arkaluonteisista asioista on kuitenkin helppo keskustella etäyhteydellä, jos asiakkaalla on mahdollisuus pysyä anonyyminä. Myös Best ja kumppanit (2016) tuovat artikkelissaan esiin, että etenkin nuoret miehet arvostivat anonymiteetin säilymistä verkkopalveluissa. Heidän mukaansa mahdollisuus asioida nimettömästi verkossa, lisäsi nuorten miesten avun hakemista mielenterveysongelmiin.

## 5.2 Rakenteelliset edellytykset

Rakenteellisilla edellytyksillä tässä tulosluvussa tarkoitan erilaisia organisaation, resursseihin ja toimintaympäristöön liittyviä tekijöitä, jotka aiheuttavat haasteita tai mahdollisuuksia etänä tehtävään asiakastyöhön vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta. Tällaisia tekijöitä ovat mm. tekniset haasteet ja työntekijöiden osaaminen.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että mahdollisuus ottaa etänä yhteyttä työntekijään madaltaa yhteydenoton kynnystä ja sitä kautta hakeutumista palveluiden piiriin (Pyykkönen & Taipale 2022, 421; Weiste ym. 2022, 305). Samalla myös palveluiden saavutettavuus paranee ja työntekijät tulevat yhä lähemmäs kansalaisia (Breit ym. 2020; Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217; Rodriguez-Martinez ym. 2024; Thell 2025, 11). Teknologia tekee yhteydenpidosta lisäksi helppoa ja mahdollistaa reaaliaikaisen kommunikoinnin eri tilanteissa (Weiste ym. 2022, 305).

Aineistosta nousee esille esteettömyyteen liittyvät kysymykset, pohdittaessa etänä tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta (Gbadmosi & Ajewumi 2024; Heino 2023; Kivistö 2019; Kivistö ym. 2019). Vaikka digitalisaatio luo uusia

keinoja ja mahdollisuuksia kuulla asiakkaita, eivät erilaiset asiointikanavat ole täysin esteettömiä, esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisille asiakkaille ne eivät aina sovellu. Vuorovaikutus etäyhteydellä vaatii myös osaamista, jota kaikilla asiakkailla ei ole. (Kivistö 2019.) Kivistön ja kumppaneiden (2019) mukaan vammaispalveluiden asiakkaat ovatkin esittäneet toiveita sähköisistä asiointikanavista, joita myös näkövammaisten asiakkaiden olisi mahdollista käyttää. Toisaalta teknologia mahdollistaa vuorovaikutuksen tapauksissa, joissa asiakas on estynyt esimerkiksi sairauden tai liikuntarajoitteisuuden vuoksi saapumaan paikan päälle asioimaan (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3218; Heino ym. 2023). Teknologiavälitteisyys luo vaihtoehtoisia tapoja kommunikoida myös sivukylillä asuville kansalaisille (Kilpeläinen 2016, 80).

Aineiston perusteella etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta haastavat myös erilaiset tekniset ongelmat. Verkkoyhteyden pätkiminen, ylikuormittuminen, äänen pätkiminen ja särinä sekä mahdollisen videokuvan puuttuminen aiheuttavat ongelmia vuorovaikutukseen. Etenkin videoyhteyksissä esiintyy usein äänen pätkimistä ja särinää tai videokuva voi puuttua kokonaan. Myös etäkäynteihin liittymisessä on ollut haasteita. Aineiston perusteella organisaatioilla on ollut lisäksi pulaa riittävästä välineistä, joita tarvitaan, jotta vuorovaikutus etäyhteydellä on mahdollista. Etänä tehtävää asiakastyötä olisi voitu tehdä enemmän, mikäli välineistöä olisi ollut enemmän saatavilla. (Laukka ym. 2021, 57.)

Aineistossa todetaan, että lisäksi sopivan ympäristön puuttuminen saattaa haastaa etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Esimerkiksi kotiympäristö voi olla haastava ympäristö asiakkaalle olla vuorovaikutuksessa etäyhteyden välityksellä, mikäli sieltä ei löydy yksityistä tilaa, jossa voisi rauhassa keskustella henkilökohtaisista asioista. (Gbadmosi & Ajewumi 2024, 3219.) Rauhallisen tilan puuttuminen herättää lisäksi turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä (Pyykkönen & Taipale 2022, 418). Huoli turvallisuudesta on Gbadmosin ja Ajewumin (2024, 3219) mukaan olemassa aina, kun käytetään digitaalisia viestintävälineitä.

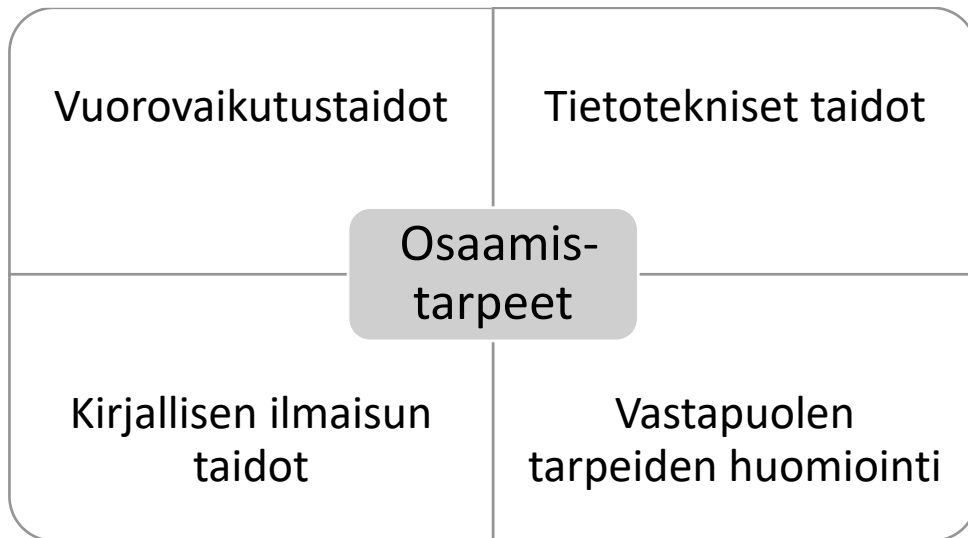
Teknologian hyödyntäminen vuorovaikutuksessa vaatii aineiston mukaan erilaista osaamista (Kivistö 2019). Työntekijällä tulee esimerkiksi olla hyvät tietotekniset taidot, jotta vuorovaikutus etäyhteydellä on mahdollista (Rahikka 2013, 121). Ylösen ja kumppaneiden (2025) mukaan etänä tehtävässä ohjaustyössä vastavuoroista vuorovaikutusta, asiakkaan suullista ohjaamista ja ammatillisesti toimimista pidettiin työntekijöiden vahvuuksina.

Kivistön (2019) mukaan ammattilaisille vaativaa puolestaan on asiakkaiden erilaisten tarpeiden huomioiminen vuorovaikutustilanteissa etäyhteydellä toimittaessa.

Myös asiakkaan ohjaamista kirjallisesti pidettiin aineiston perusteella työntekijöille haastavana (Rahikka 2013, 88; Ylönen ym. 2025). Esimerkiksi viesteihin vastaaminen voi Rahikan (2013, 87–88) mukaan olla työntekijälle aluksi haastavaa. Haastavaa hänen mukaansa on etenkin se, miten sanattoman viestinnän elementit saadaan välitettyä asiakkaalle viestissä, kun ymmärrystä ei voi osoittaa esimerkiksi ilmein ja elein. Myös sanamuotojen miettiminen ja oikeinkirjoittaminen osoittautui työlääksi ja aikaa vieväksi. Kiinnostavaa on, että Breitin ja kumppaneiden (2020) mukaan kirjallista vuorovaikutusta digitaalisessa ympäristössä pidettiin kuitenkin ammattimaisempänä ja tehokkaampana kuin suullista vuorovaikutusta. He muistuttavat myös siitä, että kommunikointi kirjallisesti edellyttää työntekijältä erityistä tarkkuutta, sillä kaikkea kirjallisesti tuotettua tekstiä voidaan käyttää todisteena työntekijää vastaan.

Asiakkaille vaativaa on aineiston mukaan kirjallisen ilmaisun taidot, eikä kaikilla asiakkailla ole siihen liittyviä taitoja. Sellaisille asiakkaille, joilla on kirjallisen ilmaisun taitoja, voi kirjoittaminen toimia kuitenkin oman äänen löytämisenä ja auttaa jäsentämään tilannetta. Kirjoittamalla moni asiakas voi uskaltaa tuoda esiin henkilökohtaisia vaikeita asioita, joita ei välttämättä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa pystyisi tuottamaan. (Rahikka 2013, 86.) Bestin ja kumppaneiden (2016) mukaan apua hakevat verkossa useimmiten ne, jotka ovat tottuneita käyttämään internettiä. Olen koonnut aineiston osoittamat etänä tehtävään asiakastyöhön liittyvät osaamistarpeet vuorovaikutuksen näkökulmasta kuvioon 4.

Kuvio 4. Etänä tehtävään asiakastyöhön liittyvät osaamistarpeet vuorovaikutuksen näkökulmasta



### 5.3 Ammatillinen ja eettinen ulottuvuus

Aineistosta käy ilmi, että etänä tehtävään asiakastyöhön liittyy vuorovaikutuksen näkökulmasta monia eettisiä haasteita. Tällaisia haasteita ovat muun muassa luottamuksellisuus, riittävä yksityisyys, tietoturvan toteutuminen, rajojen asettaminen ja erilaiset eturistiriidat (Heino ym. 2023; Kivistö 2019; Rodriguez-Martinez ym. 2024).

Kun vuorovaikutuksessa ollaan etäyhteyden välityksellä saattaa työntekijällä tai asiakkaalla olla huolta siitä, ollaanko vuorovaikutustilanteessa kahden vai onko paikalla muita ihmisiä, jotka kuulevat keskustelun. Työntekijän näkökulmasta on erityisen tärkeää pohtia sitä, voiko asiakkaaseen vaikuttaa taustalla joku niin, ettei asiakas uskalla kertoa kaikkea, mitä haluaisi. (Pyykkönen & Taipale 2022, 418.)

Rodriguez-Martinez ja kumppanit (2024) tuovat artikkelissaan esiin, että etänä tapahtuvassa asiakastyössä vuorovaikutuksen epämuodollisuus voi heikentää ammatillisia rajoja, mikä puolestaan saattaa johtaa kaksoissuhteiden tai eturistiriitojen muodostumiseen. Lisäksi he muistuttavat, että työntekijöiden on oltava etänä tehtävässä asiakastyön vuorovaikutuksessa valppaina, säilyttääkseen eron henkilökohtaisen ja ammatillisen identiteettinsä välillä. Breit ja kumppanit (2020) toteavat artikkelissaan, että teknologia voi hämärtää työntekijän ja asiakkaan välistä rajaa, joka puolestaan voi aiheuttaa työntekijöille ahdistuksen tunteita.

Aineistosta voidaan havaita, että etänä tehtävä asiakastyössä vuorovaikutus on myös hyvin vapaata ja sitä on vaikeampi säädellä (Pyykkönen & Taipale 2022, 420; Rahikka 2013, 96). Kasvokkain kohdatessa puheenaihetta voidaan helpommin muuttaa pois esimerkiksi traumaattisen yksityiskohdan käsittelystä, kuin etänä. Etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutuksessa työntekijät altistuvat siis enemmän asiakkaan tuottamille traumaattisille kertomuksille, joka lisää työn kuormittavuutta. (Rahikka 2013, 96–97.)

Theil (2025, 6) kuvaa artikkelissaan, että kun teknologian välityksellä tapahtuva vuorovaikutus ei ole reaaliaikaista ja tapahtuu esimerkiksi verkkolomakkeen välityksellä, työntekijälle jää epäselväksi, mikä on asiakkaan reaktio annettuun vastaukseen. Verkkolomakkeen välityksellä tapahtuva vuorovaikutus sisältää usein vain kaksi puheenvuoroa: kysymyksen ja vastauksen, eikä asiakkaalla siten ole mahdollisuutta osoittaa esimerkiksi vastarintaa ollessaan tyytymätön annettuun vastaukseen. Sen sijaan esimerkiksi chatin välityksellä asiakkaan on mahdollista osoittaa vastarintaa, vaikka vuorovaikutuksen osapuolet eivät voi seurata toistensa toimia kommunikoinnin aikana. Vastarinnan osoittaminen voi aiheuttaa viivettä työntekijän vastauksessa reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa esimerkiksi chatin välityksellä. (Mt., 7–10.) Rahikan (2013, 95) mukaan etäyhteydellä tapahtuvan reaaliaikaisen kommunikaation, kuten chat-keskustelun haasteena on myös ilmaisun lyhyys ja tiiviys, joka voi aiheuttaa kokemuksen ilmaisullisesta kapeudesta.

#### 5.4 Vaikutukset työn arkeen

Tutkimustulokseni osoittavat, että etänä tehtävään asiakastyön vuorovaikutuksen näkökulmasta liittyy monia työn arkeen vaikuttavia haasteita ja mahdollisuuksia. Kuten jo edellä on todettu, mahdollisuus ottaa etänä yhteyttä työntekijään madaltaa yhteydenoton kynnystä ja sitä kautta hakeutumista palveluiden piiriin (Pyykkönen & Taipale 2022, 421; Weiste ym. 2022, 305). Samalla myös palveluiden saavutettavuus paranee (Breit ym. 2020; Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217; Rodriguez-Martinez ym. 2024). Palveluiden parempi saavutettavuus puolestaan saattaa lisätä asiakkaiden sitoutumista palveluun (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217; Rodriguez-Martinez ym. 2024).

Aineisto osoittaa, että kun työntekijöiden saavutettavuus ja tavoitettavuus paranee, myös työntekijöiden työmäärää kasvaa ja sitä kautta kuormitus lisääntyy (Breif ym. 2020; Kivistö 2019). Kivistön (2019) mukaan tämä voi aiheuttaa sen, että tiedostamattomasti työntekijät

eivät hyödynnä työssään teknologiaa vuorovaikutukseen niin paljon kuin olisi mahdollista. Breit ym. (2020) toteavat artikkelissaan, että paremman saavutettavuuden myötä asiakkaat esittävät työntekijöille etänä enemmän pieniä pyyntöjä ja kysymyksiä, joihin odotetaan vastausta.

Aineiston perusteella asiakkaat ottavat yhä enemmän yhteyttä oma-aloitteisesti työntekijään. Mikäli puhelun ei vastata, on mahdollisuus jättää tekstiviesti. Tekstiviestitse tai chatin kautta on mahdollisuus ottaa yhteyttä työntekijään ympäri vuorokauden. Tämä vaatii työntekijöiltä taitoa rajata vuorovaikutusta. (Breit ym. 2020.) Etänä tehtävään asiakastyöhön liittyvä haaste on myös nopeuden vaade. Ihmiset ovat tottuneet siihen, että esimerkiksi sähköpostiviestiin vastataan nopeasti. (Rahikka 2013, 95–96.)

Vaikka aineisto osoittaa, että etänä tehtävä asiakastyö ja vuorovaikutus lisää työn kuormittavuutta, nähdään sen toisaalta myös säästävän aikaa ja resursseja (Heino ym. 2023) sekä nopeuttavan prosesseja (Kivistö 2019). Etänä tehtävä asiakastyö mahdollistaa nopean vuorovaikutuksellisen reagoinnin asiakkaiden tilanteisiin sekä tiiviin seurannan (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217–3219).

Aineiston perusteella etäyhteydellä tapahtuva viestintä lisää palveluiden joustavuutta ja tehokkuutta (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217; Heino ym. 2023) sekä vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, sillä teknologia tarjoaa uusia tapoja olla vuorovaikutuksessa (Kivistö ym. 2019; Weiste ym. 2022, 299). Uudet tavat olla vuorovaikutuksessa mahdollistavat myös sen, että asiakkaan lähiverkosta voidaan osallistaa entistä enemmän (Kivistö 2019). Lisäksi etäyhteydellä tapahtuva kommunikointi avartaa vuorovaikutuksen aika- ja tilasidonnaisuutta (Kilpeläinen 2016, 75).

Aineiston perusteella etänä tehtäviin arviointeihin liittyy monia haasteita (Gbadmosi & Ajewumi 2024, 3219; Heino ym. 2023). Heinin ja kumppaneiden (2023) mukaan sellaiset palvelutarpeen arvioinnit, jotka ovat tehty kokonaan etänä, ovat huonolaatuisia. Ne jättävät työntekijän epävarmaksi siitä, onko asiakkaan kokonaistilanne nähty. Etäyhteydellä on mahdotonta nähdä esimerkiksi asiakkaan kotiympäristöä ja arvioida perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta, jolloin asiakkaan todellinen palveluntarve voi jäädä huomaamatta. Gbadmosin ja Ajewumin (2024, 3219) mukaan myös asiakkaan emotionaalisen tilaa on vaikea arvioida, mikäli kommunikoidaan ainoastaan etänä. Laukan ja kumppaneiden (2021, 60) mukaan etänä tehtävän asiakastyön heikkoutena on myös kuntouttavien elementtien

puuttuminen. Lisäksi Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 419) mukaan asiakkaille saattaa etänä tehtävässä asiakastyössä jäädä epävarmuutta siitä, tulevatko sovitut asiat hoidetuiksi.

Tutkimusaineisto osoittaa, millaisiin tilanteisiin etänä tehtävän asiakastyön nähdään vuorovaikutuksen kannalta soveltuvan ja millaisiin ei. Laukan ja kumppaneiden (2021, 57–58) mukaan etänä tehtävä asiakastyö ei sovellu esimerkiksi vaikeasti psyykkisesti oireilevien asiakkaiden, ennestään täysin tuntemattomien asiakkaiden tai pienten lasten kanssa käytettäväksi. Pienet lapset eivät pysty keskittymään ja olemaan läsnä vuorovaikutuksessa etäyhteyden välityksellä, kuitenkin esimerkiksi ujoille ja estyneille lapsille kommunikointi etäyhteydeltä näyttäisi soveltuvan paremmin. Ennestään täysin tuntemattoman ihmisen kanssa voi olla haastavaa luoda luottamuksellista suhdetta etäyhteyden välityksellä.

Laukan ja kumppaneiden (2021) kanssa samankaltaisiin tuloksiin on päätynyt myös Heino ja kumppanit (2023) sekä Weiste ja kumppanit (2022, 301), heidän mukaansa vuorovaikutus etänä, osana asiakastyötä ei sovellu uusien asiakkaiden, psyykkisesti oireilevien tai pienten, alle 7-vuotiaiden lasten kanssa käytettäväksi. Etäyhteydellä kommunikointi on toimiva ratkaisu kuitenkin silloin, kun asiakas on tuttu työntekijälle, eikä kyse ole kiireellisestä asiasta tai akuutista kriisistä. Aineiston perusteella myös kaukana asioimispisteestä asuvien asiakkaiden nähtiin olevan motivoituneempia vuorovaikutukseen etäyhteydellä (Gbadamosi & Ajewumi 2024, 3217; Laukka 2021, 58).

Aineistosta käy ilmi, että nuoret asiakkaat ovat tottuneempia kommunikoimaan etäyhteydellä, joten heidän kanssaan asiakastyötä olisi vuorovaikutuksen näkökulmasta helppo hoitaa etänä (Heino ym. 2023). Laukan ja kumppaneiden (2021, 57) mukaan osa nuorista ei kuitenkaan mielellään keskustele etäyhteydellä, etenkin jos etäyhteydellä kommunikointi vaati jonkin ohjelmiston lataamista älylaitteelle. Olen havainnollistanut etänä tehtävän asiakastyö soveltuvuutta erilaisiin tilanteisiin seuraavassa taulukossa 4, johon olen koonnut, millaisiin tilanteisiin etänä tehtävän asiakastyön nähdään aineiston perusteella soveltuvan ja millaisiin ei.

Taulukko 4. Etänä tehtävän asiakastyön soveltuvuus eri tilanteisiin vuorovaikutuksen näkökulmasta

<b>Soveltuu hyvin:</b>	<b>Ei sovellu:</b>
-Nuoret asiakkaat -Tuttu asiakas -Syrjäseuduilla asuvat -Kun kyse ei akuutista asiasta tai kriisistä	-Psyykkisesti oireilevat asiakkaat -Pienet (alle 7 v.) lapset -Uudet asiakkaat

Aineisto osittaa myös, että erilaisilla verkkoalustoilla, kuten chateissa tapahtuva vuorovaikutus, soveltuu hyvin palveluiden piiriin ohjaamiseen ja yleiseen neuvontaan (Theil 2025, 11). Rahikan (2013, 95) mukaan chatissa reaaliaikaisesti keskustelemalla voidaan kannustaa asiakasta pääsemään akuutin vaiheen yli tilanteissa, joissa asiakas toivoo saavansa nopeaa keskusteluapua. Sen sijaan asiakassuhteen myöhemmässä vaiheessa myös ei reaaliaikainen keskustelu teknologian välityksellä on todettu hyväksi, sillä se mahdollistaa asioiden pohdiskelun ja syvällisemmän käsittelyn.

Bestin ja kumppaneiden (2016) mukaan esimerkiksi chatit, joissa on mahdollisuus asioida nimettömästi, ovat etenkin mielenterveysongelmista kärsivien nuorten miesten suosiossa. Heidän mukaansa noin neljännes kyselyyn vastanneista 14–16-vuotiaista miehistä kokivat hyödyntävänsä mieluummin verkkopalveluja, kuin kasvokkaisia kohtaamisia. Sosiaalialalla tämä tarve tulisi tunnistaa ja kehittää laadukkaita ja helposti saatavilla olevia verkkomielenterveyspalveluja. Nämä palvelut eivät korvaa kasvokkaisia kohtaamisia, mutta täydentävät niitä ja voivat auttaa tavoittamaan sellaisia asiakkaita, jotka eivät muuten hakeutuisi palveluiden piiriin esimerkiksi mielenterveysongelmiin liittyvän häpeän vuoksi.

Tässä luvussa on kuvattu tutkielman keskeiset tulokset. Tutkimustulokset osoittavat, että vuorovaikutus etänä tehtävässä asiakastyössä sisältää samanaikaisesti sekä merkittäviä mahdollisuuksia, että haasteita. Mahdollisuuksia ja haasteita voidaan tarkastella asiakassuhteen, rakenteellisten edellytysten, ammatillisen ja eettisen ulottuvuuden sekä työn arjen vaikutuksien kautta. Seuraavassa johtopäätösluvussa pohditaan tulosten merkitystä ja tutkielman rajoituksia sekä jatkotutkimustarpeita.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän Pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli kirjallisuuskatsauksen keinoin tarkastella etänä tehtävän asiakastyön haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkielma on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, integroivaa otetta hyödyntäen. Tutkimuskysymykset, joihin tässä tutkielmassa olen pyrkinyt vastaamaan, olivat:

1. *Millaisia haasteita etänä tehtävään asiakastyöhön liittyy sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta?*
2. *Millaisia mahdollisuuksia etäyhteyksin tehtävään asiakastyöhön liittyy sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutuksen näkökulmasta?*

Tutkimusaineiston löytämiseksi olen toteuttanut systemaattista tiedonhakuja. Aineistolähteitä oli yhteensä 15. Aineisto koostui 13 tieteellistä vertaisarvioitua artikkelista sekä kahdesta väitöskirjasta, joiden kautta olen pyrkinyt löytämään vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin. Aineiston analyysimenetelmänä olen käyttänyt teemoittelua, joka on laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä ja sisällönanalyysin muoto. Tutkielman tulokset ovat esitetty tarkemmin luvussa viisi ja yhteenvedo tuloksista on nähtävissä myös taulukossa 4. Tässä luvussa tuon esiin tutkielmani kannalta keskeisimmät tulokset ja johtopäätökset sekä pohdin tutkielman rajoituksia ja tarpeita jatkotutkimukselle.

### Tulosten merkitys

Tulosten perusteella voidaan todeta, että vuorovaikutus etänä tehtävässä asiakastyössä sisältää samanaikaisesti sekä merkittäviä mahdollisuuksia, että haasteita. Analyysin perusteella niin työntekijöillä kuin asiakkaillakin on erilaisia kokemuksia siitä, miten etänä tehtävä asiakastyö luo asiakassuhteeseen erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta. Haasteita ja mahdollisuuksia voidaan tarkastella lisäksi rakenteellisten tekijöiden, ammatillisen ja eettisen ulottuvuuden sekä työn arjen kautta.

Tulosten perusteella, niin työntekijöillä kuin asiakkaillakin on erilaisia kokemuksia siitä, miten etänä tehtävä asiakastyö luo asiakassuhteeseen erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta. Toin työni teoriaosuudessa esiin, että digipalveluiden on todettu entisestään lisäävän eri väestöryhmien eroja esimerkiksi osallisuudessa (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280–281). Tutkielmani tulokset kuitenkin osoittivat, että mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa etäyhteydellä saattaisi työntekijöiden kokemusten mukaan lisätä

asiakkaiden osallisuutta (Weiste ym. 2022, 305). Tämän koettiin siten olevan yksi etänä tehtävän asiakastyön mahdollisuuksista vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta. Samalla erityisesti sanattoman viestinnän puuttuminen koettiin merkittäväksi vuorovaikutuksen haasteeksi etänä tehtävässä asiakastyössä (Gbadamosi ym. 2024, 3219; Heino ym. 2023; Pyykkönen ym. 2022, 419). Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että digitaalisten välineiden kautta tapahtuvan vuorovaikutuksen perustuessa pelkästään sanalliseen viestintään, viestien väärin ymmärtämisen riski kasvaa (Mönkkönen 2018). Aiemmat tutkimukset osoittavat kuitenkin myös sen, että tunteet ja läsnäolo voivat rakentua teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kautta, tällöin puhutaan digitaalisesta läheisyydestä. Digitaalinen läheisyys tekee teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vertailukelpoisen kasvokkaisen kohtaamisen kanssa. (Pink ym. 2020.)

Kasvokkaisen kohtaamisen puuttumisen koettiin tulosten perusteella heikentävän luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumista (Gbadmosi ym. 2024, 3219; Laukka ym. 2023, 60). Myös aiemmat tutkimukset osoittavat, että luottamuksen rakentuminen on yksi digitaalisten palveluihin liittyvä haaste (ks. esim. Hyppönen ja Ilmarinen 2019, 280–281; Kivistö 2017, 23). Luottamus on aiempien tutkimusten perusteella keskeistä asiakastyössä ja ilman sitä ei yleensä voi syntyä dialogista kohtaamista (Mönkkönen 2018).

Vaikka tulokset osoittavat, että luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa on haastavampaa digitaalisessa toimintaympäristössä kasvokkaisten kohtaamisen puuttuessa, eivät tulokset viittaa siihen, että luottamuksen rakentuminen näissä tilanteissa olisi kuitenkaan täysin mahdotonta. Lisäksi on myös syytä muistaa, että työntekijällä ja asiakkaalla saattaa olla taustalla pitkä asiakassuhde, jossa luottamus on rakennettu jo aiemmin kasvokkaisissa kohtaamisissa. Näin ollen ajattelen, että myös dialoginen kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä on mahdollista, vaikka vuorovaikutus tapahtuisikin digitaalisessa toimintaympäristössä.

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että digitaalisilla palveluilla ei voida täysin korvata kasvokkaisia tapaamisia (esim. Hyppönen ja Ilmarinen 2019, 280–281) ja tulokset ovat siten saman suuntaisia tämän tutkielman tulosten kanssa. Tutkielmani tulokset osoittavat, että etänä tehtävällä asiakastyöllä ei voida korvata perinteisiä palveluita, mutta ne voivat täydentää niitä ja auttaa tavoittamaan vaikeasti saavutettavia asiakkaita, joita ei ilman verkkopalveluita tavoitettaisi (Best ym. 2016; Heino ym. 2023; Pyykkönen ym. 2022; 419).

Aineiston perusteella voidaan todeta, että mahdollisuus ottaa etänä yhteyttä työntekijään madaltaa yhteydenoton kynnystä ja sitä kautta hakeutumista palveluiden piiriin (Pyykkönen ym. 2022, 421; Weiste ym. 2022, 305). Samalla myös palveluiden saavutettavuus paranee ja työntekijät tulevat yhä lähemmäs kansalaisia (Breit ym. 2020; Gbadamosi ym. 2024, 3217; Rodriguez-Martinez ym. 2024; Thell 2025, 11). Teknologia tekee yhteydenpidosta lisäksi helppoa ja mahdollistaa reaaliaikaisen kommunikoinnin eri tilanteissa (Weiste ym. 2022, 305). Näitä tekijöitä voidaan pitää rakenteellisiin tekijöihin liittyvinä mahdollisuuksina, etänä tehtävässä asiakastyössä vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Tulosten perusteella rakenteellisiin tekijöihin liittyviä haasteita etänä tehtävässä asiakastyössä vuorovaikutuksen näkökulmasta olivat kanavien esteettömyys (Gbadmosi ym. 2024; Heino 2023; Kivistö 2019; Kivistö ym. 2019), erilaiset tekniset ongelmat (Laukka ym. 2021, 57) sekä sopivan ympäristön puuttuminen (Gbadmosi ym. 2024, 3219; Pyykkönen ym. 2022, 418). Toisaalta mahdollisuutena nähtiin, että teknologia mahdollistaa vuorovaikutuksen tapauksissa, joissa asiakas on estynyt saapumaan paikan päälle asioimaan (Gbadamosi ym. 2024, 3218; Heino ym. 2023) tai asuu kaukana asioimispisteestä (Kilpeläinen 2016, 80).

Rakenteellisiin tekijöihin liittyy myös osaaminen, jonka myötä etänä tehtävä asiakastyö ja vuorovaikutus ovat mahdollista. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että sosiaalityön digitalisoituminen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä uudenlaista osaamista (Kilpeläinen 2016; Kivistö 2017). Tutkielmani tulosten perusteella voidaan todeta, että etänä tehtävän asiakastyö vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta edellyttää sosiaalityöntekijältä paitsi vuorovaikutustaitoja, myös tietoteknisiä taitoja, kirjallisen ilmaisun taitoja ja kykyä huomioida vastapuolen tarpeita (Breit 2020; Kivistö 2019; Rahikka 2013, 121). Nämä taidot ovat keskeisiä myös asiakkaalle, sillä aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että esimerkiksi tietoteknisten taitojen puuttumisen myötä henkilö voi kokea digisyrrjäytymistä ja siten ajautua joidenkin yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280–281; Kivistö 2017, 23).

Arvot ja etiikka luovat perustan sosiaalityölle ja siksi eettisten kysymysten tarkastelu myös sosiaalityön digitalisoitumisen kontekstissa on tarpeellista. Kuten tutkielman teoria osuudesta ilmenee, digitalisaatio luo sosiaalityöhön erilaisia eettisiä haasteita. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että keskeisiä eettisiä haasteita, jotka liittyvät sosiaalityön digitalisaatioon ovat muun muassa asiakkaan informointi, aidon suostumuksen saavuttaminen, yksityisyyden ja luottamuksellisuuden toteutuminen, ammatillisen suhteen

ylläpitäminen, sosiaalityöntekijöiden riittävä osaaminen ja asianmukainen dokumentointi. (Kivistö 2017, 23.) Lisäksi eettistä pohdintaa tarvitaan, kun tarkastellaan mikä tekniikan käytön tiedostettuna tai tiedostamattomana perusteluna todellisuudessa on (Saranto ym. 2020, 191).

Tämän tutkielman tulokset näyttäisivät olevan yhdensuuntaisia aiempien tutkimustulosten kanssa. Ne myös osoittavat, että etänä tehtävään asiakastyöhön vuorovaikutuksen näkökulmasta liittyy lähinnä haasteita mahdollisuuksien sijaan, kun tarkastelun kohteena on ammatillinen ja eettinen ulottuvuus. Tällaisia haasteita ovat muun muassa luottamuksellisuus, riittävä yksityisyys, tietoturvan toteutuminen, rajojen asettaminen ja erilaiset eturistiriidat (Heino ym. 2023; Kivistö 2019; Rodriguez-Martinez ym. 2024). Etänä tehtävässä asiakastyössä vuorovaikutuksen todetaan olevan myös hyvin vapaata ja sitä on vaikeampi säädellä kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa (Pyykkönen ym. 2022, 420; Rahikka 2013, 96). Etänä tapahtuvassa asiakastyössä vuorovaikutuksen epämuodollisuus voi heikentää ammatillisia rajoja (Rodriguez-Martinez ym. 2024). Mielestäni on mielenkiintoista, että ammatillisen ja eettisen ulottuvuuden tarkastelussa aineistosta ei noussut esiin ollenkaan mahdollisuuksina tulkittavia asioita etänä tehtävän asiakastyön vuorovaikutukseen liittyen.

Tulokset osoittavat, että etänä tehtävään asiakastyön vuorovaikutuksen näkökulmasta liittyy monia työn arkeen vaikuttavia haasteita ja mahdollisuuksia. Mahdollisuus ottaa etänä yhteyttä työntekijään madaltaa yhteydenoton kynnystä ja sitä kautta hakeutumista palveluiden piiriin (Pyykkönen ym. 2022, 421; Weiste ym. 2022, 305). Samalla myös palveluiden saavutettavuus paranee (Breit ym. 2020; Gbadamosi ym. 2024, 3217; Rodriguez-Martinez ym. 2024). Palveluiden saavutettavuuden parantuminen ja palveluihin hakeutumisen kynnyksen madaltuminen näyttäytyy ehdottomasti mahdollisuutena. Toisaalta kuitenkin tuloksista käy ilmi, että työntekijöiden saavutettavuuden parantuessa työntekijöiden työmäärää kasvaa ja sitä kautta kuormitus lisääntyy (Breif ym. 2020; Kivistö 2019). Vaikka etänä tehtävä asiakastyö ja vuorovaikutus lisää tulosten perusteella työn kuormittavuutta, nähdään sen toisaalta myös säästävän aikaa ja resursseja sekä nopeuttavan prosesseja (Heino ym. 2023; Kivistö 2019).

Tuloksista voidaan päätellä, millaisiin tilanteisiin etänä tehtävän asiakastyön nähdään vuorovaikutuksen kannalta soveltuvan ja millaisiin ei. Etänä tehtävä asiakastyö ei sovellu vaikeasti psyykkisesti oireilevien asiakkaiden, ennestään täysin tuntemattomien

asiakkaiden tai pienten lasten kanssa käytettäväksi (Heino ym. 2023; Laukka ym. 2021; Weiste ym. 2022, 301). Aiempien tutkimusten perusteella lasten kanssa halutaan usein saada esiin aitoa vuorovaikutusta ja siksi esimerkiksi videovälitteiset kohtaamiset lasten kanssa eivät tule kyseeseen (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 164). Tulokset osoittavat, että etäyhteydellä kommunikointi on kuitenkin toimiva ratkaisu silloin, kun asiakas on tuttu työntekijälle, eikä kyse ole kiireellisestä asiasta tai akuutista kriisistä. Aineiston perusteella myös kaukana asioimispisteestä asuvien asiakkaiden nähtiin olevan motivoituneempia vuorovaikutukseen etäyhteydellä. (Gbadamosi ym. 2024, 3217; Laukka 2021, 58.) Myös nuorien asiakkaiden kanssa etäyhteydellä kommunikointi koettiin erityisen soveltuvaksi (Heino ym. 2023).

Aiemmat tutkimustulokset ovat osoittaneet, että esteitä digitaalisten palveluiden käytössä kokivat esteitä erityisesti ne, jotka kokivat terveydentilansa ja elämänlaatunsa huonoksi. Lisäksi vanhemmat ikäryhmät kokivat esteitä digitaalisten palveluiden käytössä nuorempia ikäryhmiä todennäköisemmin. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280–281.) Tällaisia tuloksia ei kuitenkaan tutkielmani tuloksissa noussut esiin. Toisaalta aineistooni ei sisällynyt aineistoa, joka olisi suoranaisesti käsitellyt esimerkiksi ikääntyneiden asiakkaiden digipalveluiden käyttöä tai esimerkiksi digisyrjäytymistä.

Mielestäni työn keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta voidaan pitää tehokkaana asiakastyön muotona, mutta ei sellaisena, joka voisi kokonaan korvata kasvokkaiset kohtaamiset sosiaalityössä. Tämän tutkielman tuloksina esitetyt haasteet ja mahdollisuudet osoittavat, että sosiaalityössä sekä etänä tehtävälle asiakastyölle että kasvokkaisille kohtaamisille on olemassa oma paikkansa ja aikansa.

Omaehtoisen työkokemukseni perusteella koen, että digitalisaatio on muuttanut merkittävästi sosiaalityön vuorovaikutusta. Teknologia ja digitaaliset alustat mahdollistavat yhteydenpidon asiakkaisiin joustavasti ja nopeasti, joka on hyvä asia niin työntekijän kuin asiakkaan kannalta. Toisaalta koen, että kasvokkaisen kohtaamisen puute vaikeuttaa luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamista ja asiakassuhteet jäävät helposti etäisiksi. Kuten tämän tutkielman tulokset osoittavat, teknologian hyödyntäminen vuorovaikutuksessa vaatii työntekijältä erilaista osaamista. Itse näenkin erityisen tärkeäksi työntekijöiden kouluttamisen. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus kehittää ja ylläpitää omaa osaamistaan etänä tehtävään asiakastyöhön liittyen. Mielestäni erityisen tärkeää on myös korostaa sitä,

että työntekijällä on vastuu arvioida etänä tehtävän asiakastyön soveltuvuus erikseen kuhunkin asiakastilanteeseen.

## Jatkotutkimustarpeet ja rajoitukset

Kuten luvussa 4.6. olen todennut, tähän tutkielmaan liittyy joitakin rajoituksia, jotka saattavat heikentää sen luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Ajattelen, että luotettavuutta heikentää aineistona käytettyjen tutkimusten rajallinen määrä. Aihetta on tutkittu aikaisemmin paljon ja tutkimuksia olisi ollut saatavilla varmasti enemmänkin. Kuitenkin Pro gradu -tutkielman puitteissa aineiston kokoa oli rajattava. Sosiaalityön digitalisoituminen on myös nopeasti kehittyvä ilmiö, joka saattaa rajoittaa tutkielman tulosten yleistettävyyttä pitkällä aikavälillä.

Myös se missä päin maailmaa tutkimus on tehty, saattaa vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen. Suurin osa aineistosta on kotimaista, mutta mukana on myös ulkomailla tehtyjä tutkimuksia. Ihmisten kokemukset saattavat poiketa toisistaan ja siten tuloksia ei voida täysin yleistää vain yhteen tiettyyn maahan. Tarkoitukseni oli keskittyä tutkimaan sosiaalityön etänä tehtävää asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta Suomessa. Kotimaista aineistoa ei kuitenkaan löytynyt riittävästi, joten hyväksyin aineistoon myös kansainvälisiä artikkeleita. Vaikka aineistona on käytetty muutamia kansainvälisiä artikkeleja, säilyy painopiste kuitenkin kotimaisessa tutkimuksessa.

Osa tutkimusaineistostani oli kirjoitettu englannin kielellä. Muiden kuin äidinkielelläni kirjoitettujen tutkimusten käyttö on osaltaan saattanut vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Vaikka olen aineistoa suomentaessani pyrkinyt olemaan huolellinen ja käyttämään apuna kääntäjää, olen saattanut ymmärtää tai tulkita joitakin kohtia aineistosta väärin. Uskon, että tarkempiin tuloksiin olisi päästy myös, jos tutkielmassa olisin keskittynyt tarkastelemaan kokemuksia yhden tietyn asiakasryhmän, kuten ikääntyneiden tai vammaisten näkökulmasta tai mikäli olisin rajannut tarkastelua pelkästään joko työntekijöiden tai asiakkaiden näkökulmaan.

Digitalisaatio on läsnä jokapäiväisessä elämässämme ja sen käyttö tulee vääjäämättä lisääntymään tulevaisuudessa, myös sosiaalityön kentällä. Näin ollen aiheeseen liittyvää tutkimustietoa tarvitaan lisää ja aihetta on perusteltua tutkia tulevaisuudessakin. Tämän tutkielman tulosten pohjalta voidaankin esittää erilaisia jatkotutkimusaiheita.

Sanattoman viestinnän puute ilmeni yhtenä merkittävänä etäyhteyden välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen haasteena, mielestäni mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisikin tutkimus siitä, miten tätä sanattoman viestinnän puuttumista voitaisiin korvata digitaalisissa ympäristöissä erilaisten teknologioiden avulla. Myös niin kutsun hybridimallin toimivuutta olisi mielestäni syytä tarkastella tulevaisuuden tutkimuksissa lisää, jotta saataisiin kattavampi käsitys siitä, milloin kasvokkaisen ja etänä tapahtuvan kohtaamisen yhdistelmä tuottaa parhaan mahdollisen vuorovaikutuksellisen lopputuloksen.

# LÄHTEET

\*Aineistolähde

Alasoini, Tuomo (2025) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö (toim.) Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työministeriö, 26–37.

Bergman, Anna-Karin & Svensson, Lupita & Melling, Sanna (2023) COVID-19 as a Game Changer for the Digitalisation of Social Work. Teoksessa Timo Harrikari & Joseph Mooney & Adusumalli Malathi & Paula McFadden & Tuomas Leppiaho (toim.) Social work during COVID-19: Glocal perspectives and implications for the future of social work. London: Routledge, 212–224.

\*Best, Paul & Manktelow, Roger & Taylor, Brian J. (2016) Social Work and Social Media: Online Help-Seeking and the Mental Well-Being of Adolescent Males. The British journal of social work 46(1), 257–276.

\*Breit, Eric & Egeland, Cathrine & Løberg Ida B. & Røhnebæk, Maria T. (2020) Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. Social Policy & Administration 55(5), 833-847.

Buchert, Ulla & Heponiemi, Tarja & Hörhammer, Iiris & Iltanen-Tähkävuori, Sonja & Juujärvi, Soile & Järveläinen, Eeva & Kemppainen, Laura & Kouvonen, Anne & Kujala, Sari & Pöyry-Lassila, Päivi & Rantanen, Teemu & Safarov, Nuriar & Taipale, Sakari & Topo, Päivi (2019) Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan. Tilannekuvaraportti THL. Helsinki. <https://storage.googleapis.com/thl-production/2019/10/digiin-tilannekuvaraportti.pdf> Viitattu 11.11.2025.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fiorentino, Vera & Romakkaniemi, Marjo & Harrikari, Timo & Saraniemi, Sanna & Tiitinen Laura (2022) Toward digitally mediated social work: the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. Qualitative Social Work 22(3), 448-464.

\*Gbadamosi, Olabisi Aishat & Ajewumi, Oluwatosin Esther (2024) Telehealth and digital platforms in social work: Enhancing client access and care delivery. International Journal of Research Publication and Reviews 5(9), 3216–3230.

Granholm, Camilla (2016) Social work in digital transfer– blending services for the next generation. Helsinki: FSKC.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi & Juhila, Kirsi (2021) Johdanto: analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> Viitattu 23.4.2025.

Hallintolaki 434/2003.

\*Heino, Eveliina & Veistilä, Minna & Lamponen, Tuuli (2023) Changes to assessments of child well-being brought about by the COVID-19 pandemic – Finnish family services and

child welfare services supervisors' perspective. *European Journal of Social Work* 27(2), 348–360.

Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social Work and ICT*. Lontoo: SAGE Publications.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Hornbæk, Kasper & Oulasvirta, Antti (2017) What is interaction? Julkaistu verkossa 2.5.2017. <http://dx.doi.org/10.1145/3025453.3025765>

Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja (2019) Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Laura Kestilä & Sakari Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Helsinki: Punamusta.

Hämäläinen, Juha & Lindh, Jari (2025) Social work in an information era: Digitalization in social work practices, expertise, training and research. *International Social Work* 69(2), 187–200.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suonine, Eero (2016) *Diskurssianalyysi: teoria, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12(2), 155–183.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2018) *Aika, paikka & sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.

Julkisuuslaki 621/1999.

Kallio, Tomi (2006) Laadullinen review -tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 2, 18–28.

Karttunen, Teija & Laine, Elina (2024) Sosiaalityön vuorovaikutustaitoja oppimassa ja opettamassa. *Janus* 32(4), 446–454.

\*Kilpeläinen, Arja (2016) *Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

\*Kivistö, Mari & Heini, Annina & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lappalainen, Tiina & Lindroos, Nelli & Rominus, Heli & Sjöblom, Stina (2019) Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. *Kuntoutus* 42(1), 18–24.

Kivistö, Mari (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Pääkkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 21–41.

\*Kivistö, Mari (2019) Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199–223.

Koivisto, Kaisa (2019) Ohjaus ja dialoginen vuorovaikutus hoitotyössä. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 65. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2019101132367> Viitattu 22.10.2025.

Korpilahti, Eeva (2016) Digitalisaatio tutkimuksessa. Metsätieteen aikakauskirja 1, 3–4.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 702/2023.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.

Lankinen, Niina (2021) Digitalisaation luomat vaatimukset ja mahdollisuudet sosiaalityöntekijän työhön. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus kotimaisista sosiaalityön tutkimuksista. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma.

Lastensuojelulaki 417/2007.

\*Laukka, Elina & Gluschkoff, Kia & Kaihlanen, Anu-Marja & Suvisaari, Jaana & Kärkkäinen, Jukka & Vormaa, Helena & Heponiemi, Tarja (2021) Muutos psykiatristen avohoitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävistä tekijöistä COVID-19 aikakaudella. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 13(1), 49–62.

Lindgren, Jaakko & Mokka, Roope & Neuvonen, Aleksis & Toponen, Antti (2019) Digitalisaatio. Murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.

Mielonen, Jukka (2025) Ikääntyneet sähköisten sosiaali- ja terveystietojen käyttäjinä. Joensuu: Punamusta.

Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Niemi, Mia (2017) Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 97–112.

Parviainen, Päivi & Kääriäinen, Jukka & Honkatukia, Juha & Federley, Maija (2017) Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2017. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-329-3> Viitattu 27.9.2025

Pink, Sarah & Ferguson, Harry & Kelly, Laura (2020) Child protection social work in COVID-19. Reflections on home visits and digital intimacy. Antropology in Action 27(3), 27–30.

\*Pyykönen, Anna-Maija & Taipale, Sakari (2022) Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. *Janus* 30(4), 415–422.

Pyöriä, Pasi (2011) Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review* 34(4), 386–399.

\*Rahikka, Anne (2013) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsinki: Unigrafia.

\*Rantanen, Teemu & Juujärvi, Soile & Silvennoinen, Piia & Järveläinen, Eeva (2023) Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalinen syrjäytyminen sosiaali- ja terveysalan osaamisen haasteena. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 25(3), 50–69.

Ristolainen, Hanna & Roivas, Päivi & Mustonen, Erja & Hujala, Anneli (2020) Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Anneli Hujala & Hanna Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 241–266.

Ritvanen, Jonna (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 73–93.

\*Rodríguez-Martínez, Antonia & Amezcua Aguilar, María Teresa & Cortés Moreno, Javier & Jiménez-Delgado, Juan José (2024) Ethical Issues Related to the Use of Technology in Social Work Practice. *A Systematic Review Sage Open* 14(3), 15.

Romakkaniemi, Marjo & Kivisto, Mari & Harrikari, Timo & Fiorentino, Vera & Leppiaho, Tuomas & Hautala, Sanna (2023). Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work* 27(5), 952–964.

Salmela, Mirva & Mämmi-Laukka, Leena (2017) Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 161–168.

Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja.

Saranto, Kaija & Kinnunen, Ulla-Mari & Jylhä, Virpi & Kivekäs, Eija (2020) Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala Anneli & Taskinen Hanna (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 179–212.

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka kunnallisessa sosiaalityössä. Joensuu: Korpiljyvä.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6> Viitattu 14.10.2025.

Svensson, Lupita & Larsson, Stefan (2017) Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt. Lund: Lund University.

Tampereen yliopiston kirjasto (2025) Tiedonhaun opas: Tiedonhaun suunnittelu. <https://libguides.tuni.fi/tiedonhaun-opas/haun-suunnittelu> Viitattu 5.11.2025.

TENK (2024) Hyvä tieteellinen käytäntö. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytando-htk> Viitattu 21.4.2025.

\*Thell, Nataliya (2025) Negotiating the Accessibility of Help: Signposting and Boundary Work in Social Services' Online Interactions. *Social Inclusion* 13, 15.

Tomperi, Tuukka (2022) Dialogisuuden ajankohtaisuus: kasvatuksen teoria ja pedagogisen filosofoinnin käytäntö. Teoksessa Tuomas Tervasmäki & Olli-Jukka Jokisaari & Katri Jurvakainen & Johanna Kallio & Jani Pulkki & Pasi Takkinen & Arto Tammenoksa & Jani Varpanen (toim.) *Maailman tärkein tehtävä*. Tampere: Hansaprint, 30–50.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turunen, Hannele (2015). Potilas- ja asiakaskeskeisyys tutkimuksen lähtökohtana. *Hoitotiede* 27(4), 257–258.

Valtioneuvoston kanslia (2023) Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Helsinki: Puna Musta. [urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8) Viitattu 14.10.2025.

Valvira (2025) Etäpalvelut. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/etapalvelut> Viitattu 13.10.2025.

A. Vuori, Jaana (2021) Yleiset analyysitavat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> Viitattu 23.4.2025.

B. Vuori, Jaana (2021) Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> Viitattu 23.4.2025.

Väliverronen, Esa (2002) Kirjoittaminen prosessina. Teoksessa Merja Kinnunen & Olli Löytty (toim.) *Tieteellinen kirjoittaminen*. Tampere: Vastapaino, 45–60

Värri, Veli-Matti (2004) Hyvä kasvatust – kasvatust hyvään. Tampere: Juvenes Print.

\*Weiste, Elina & Rydman, Vilja, & Kurki, Anna-Leena (2022) Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveystalvetuissa *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 14(3), 299–308.

\*Ylönen, Minna & Forsman, Panu & Rikala, Pauliina & Jarva, Erika & Mikkonen, Kristina & Antikainen, Teuvo & Kulmala, Petri & Hämäläinen, Raija & Kärkkäinen, Tommi (2025) Erilaiset etäohjautusosaajat sosiaali- ja terveystalvetuissa. *Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisu*, 57.

# LIITTEET

## Liite 1. Tutkimusaineisto

	Tutkimuksen tekijä(t), nimi ja julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Aineistonkeruun menetelmä, kohderyhmä, maa	Tulokset
1.	Kilpeläinen, Arja (2016) Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa: Tutkimus ikääntyvien sivukyliä teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalisuuteen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.	Tutkimuksen tarkoitus on tarkastella teknologiavälitteisyyden merkitystä sellaisten sivukyliä arjessa, joissa väestö ikääntyy.	Empiirinen tutkimus. Yksilöhaastattelut (n=18), lomakekyselyt (n=255) ja fokusryhmähaastattelut (n=13). Kohderyhmänä sivukyliä asukkaat, lisäksi on haastateltu viranomaisia/luottamuksellisia henkilöitä.	Teknologiaa käytetään sivukylissä niin tiedon hakuun kuin asioiden hoitoon. Teknologian käyttö riippuu iästä, iäkkäämmät käyttävät teknologiaa harkitummin. Sote-palveluihin liittyvä teknologia näyttää näkyvän ja näkymättöminä, arkeen sulautuvina toimintoina.
2.	Gbadamosi, Olabisi Aishat & Ajewumi, Oluwatosin Esther (2024) <i>Telehealth and digital platforms in social work: Enhancing client access and care delivery</i> . International Journal of Research Publication and Reviews, 5(9), 3216–3230.	Tarkastelee miten etäterveydenhuolto ja digitaaliset alustat muuttavat sosiaalisuuden toimintatapoja, erityisesti sitä kuinka ne voivat parantaa asiakkaiden pääsyä palveluihin ja miten hoidon toteutus muuttuu.	Kirjallisuuskatsaus. USA.	Terveystieteiden etäpalvelujen ja digitaalisten alustojen lisääntyneen käyttöön sosiaalisuudessa on noussut merkittäväksi muuttavaksi voimaksi asiakaspalvelun toteuttamisessa, erityisesti mielenterveyden, päihdeterveyden ja kriisisuuden kentillä.
3.	Kivistö, Mari & Heini, Annina & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lappalainen, Tiina & Lindroos, Nelli & Rominus, Heli & Sjöblom, Stina (2019)	Selvittää millaisia kokemuksia ja käsityksiä vammaisilla asiakkailla on osallisuudesta ja vammaissosiaalisuuden asiakasprosesseista sekä osallisuudesta	Haastattelu (n=11). Kohderyhmänä erikokoiset liikunta- ja näkövammaisten aikuiset asiakkaat. Suomi.	Vammaisten henkilöiden asiakasosallisuus ei toteudu YK:n vammaissopimuksen vaatimalla tavalla. Digitaalisia mahdollisuuksia on hyödynnetty

	Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Kuntoutus, 42:1, 1824.	digitalisaation luomia mahdollisuuksia.		asiakasosallisuuden edistämiseksi vähemmän kuin vammaisten asiakkaiden käyttäjäpotentiaali vaatisi.
4.	Kivistö, Mari (2019) Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kempainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.	Tarkastella miten eettinen toimijuus rakentuu sosiaalityössä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tapausesimerkkinä artikkelissa on vammaissosiaalityö.	Aineisto koostuu kolmesta tallennetusta ja litteroidusta ryhmäkeskustelusta. Keskusteluun osallistui tutkija sekä kuusi sosiaalityöntekijää/järjestötoimijaa. Täydentävänä aineistona hyödynnetty hanketyöntekijöiden keskusteluja, jotka ovat tallennettu Innokylään. Suomi.	Eettinen toimijuus sosiaalityössä digitalisoituvassa yhteiskunnassa ei rakennu vain sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisen tai kollektiivisen toimijuuden varaan. Se asettaa edellytyksiä myös rakenteille, jotka voivat joko mahdollistaa tai rajoittaa toimijuuksia.
5.	Pyykönen, Anna-Maija & Taipale, Sakari (2022) Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 30(4), 415–422.	Tarkastella sosiaalihuollon sähköistä asiointia asiakasturvallisuuden näkökulmasta.	Kysely (n=173). Kohderyhmänä sosiaalihuollon työntekijät. Lisäksi toteutettiin teemahaastattelu (n=13) Kohderyhmänä aikuissosiaalityön asiakkaat ja työntekijät. Suomi.	Osa asiakkaista tarvitsevat edelleen kasvokkaista kohtaamista, joten ne ovat tärkeä turvata sähköisen asioinnin rinnalla. Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita. Työntekijöiden tulee tukea asiakasta sähköisten palveluiden pariin. Sähköiset palvelut voivat madaltaa kynnystä hakeutua palveluiden piiriin.
6.	Rantanen, Teemu & Juujärvi, Soile & Silvennoinen, Piia & Järveläinen, Eeva (2023) Haavoittuvassa	Selvittää miten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisen syrjäytymisen luoma haaste muokkaa	Haastattelut (n=47). Kohderyhmä koostuu 26 rikostaustaisesta henkilöstä ja 21 asiantuntijasta, jotka toimivat digituen	Haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten digitaalisen osallisuuden edistäminen ja digitaalisen

	<p>asemassa olevien ryhmien digitaalinen syrjäytyminen sosiaali- ja terveysalan osaamisen haasteena. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 25(3).</p>	<p>sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkintojen osaamisvaatimuksia.</p>	<p>kehittäjinä sosiaalipalveluissa, järjestöissä tai valtion hallinnossa. Suomi.</p>	<p>Syrjäytymisen ehkäiseminen edellyttävät sote-alan työntekijöiltä monenlaista osaamista. Heiltä edellytetään mm. tietoa digitaalisesta syrjäytymisestä, kohtaamisosaamista, kykyä ohjata asiakasta digiasioissa sekä motivoivan ohjauksen osaamista.</p>
7.	<p>Weiste, Elina, Rydman, Vilja, &amp; Kurki, Anna-Leena (2022) Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituissa sosiaali- ja terveyspalveluissa Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 14(3), 299–308.</p>	<p>Tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden, työntekijöiden ja johtajien käsityksiä asiakkaiden osallistumisesta digitaalisiin palveluihin.</p>	<p>Teemahaastattelut (n=86). Kohderyhmänä sosiaalialan asiakkaat, työntekijät, esihenkilöt ja ylemmät johtajat sosiaali- ja terveydenhuollon eriyksiköistä. Suomi.</p>	<p>Asiakasosallisuus digitaalisissa palveluissa jäsentyy viideksi luokaksi: asiakas palveluiden piiriin kuuluvana, asiakas palautteen antajana, asiakas vuorovaikutuskumppanina, asiakas itsenäisenä toimijana vastaanottojen ulkopuolella ja asiakas kehittäjänä.</p>
8.	<p>Heino, Eveliina &amp; Veistilä, Minna &amp; Lamponen, Tuuli (2023) Changes to assessments of child well-being brought about by the COVID-19 pandemic – Finnish family services and child welfare services supervisors' perspective. European Journal of Social Work.</p>	<p>Tarkastella sitä, millaisia vaikutuksia COVID 19-pandemialla on ollut lapsen tilanteen arviointiin lapsi- ja perhepalveluiden sekä lastensuojelun kentällä.</p>	<p>Aineisto kerätty haastatteluilla (n=17). Kohderyhmänä arvioinnin järjestämisestä vastaavat esihenkilöt. Aineiston analyysissä käytetty teemanalyysia. Suomi.</p>	<p>Tutkimuksen tuloksina on tunnistettu ja nimetty kolme teemaa, jotka kuvaavat muutoksia arviointikäytännöissä erilaisista näkökulmista. Teemat ovat: etäyhteyksien käytön lisääntyminen, sosiaali- ja terveyspalveluihin pääsyn ja arvioinnin määräaikaisten pidentyminen sekä riskien arvioimisen muuttuminen monimutkaisemmaksi.</p>

9.	Rodríguez-Martínez, Antonia & Amezcua Aguilar, María Teresa & Cortés Moreno, Javier & Jiménez-Delgado, Juan José (2024) Ethical Issues Related to the Use of Technology in Social Work Practice. A Systematic Review Sage Open, 14(3), 15.	Tarkastella digitaalisten teknologioiden käyttöön liittyviä eettisiä kysymyksiä sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä.	Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Tutkimusaineisto sisälsi 15 tutkimusta. USA.	Keskeinen havainto on, että teknologian yhä laajempaan käyttöön sosiaalityössä liittyy monia eettisiä kysymyksiä, kuten esimerkiksi asiakkaiden digitaalinen yksityisyys, tietosuoja, työntekijän ja asiakkaan suhteiden rajat. Tutkijat korostavat tarvetta selkeille eettisille periaatteille ja sääntelylle, jotka tukevat teknologian hyödyntämistä sosiaalityössä, erityisesti digitaalisessa asiakastyössä.
10.	Laukka, Elina & Gluschkoff, Kia & Kaihlanen, Anu-Marja & Suvisaari, Jaana & Kärkkäinen, Jukka & Vormaa, Helena & Heponiemi, Tarja (2021) Muutos psykiatristen avohoitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävistä tekijöistä COVID-19 aikakaudella. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 13(1), 49–62.	Selvittää, miten covid-19-pandemia on vaikuttanut hoitokäyntien toteutusmuotoon psykiatrian avohoidossa ja kuvailla psykiatrisen esh:n palveluiden johtajien kokemuksia etänä tehtävästä asiakastyöstä.	Kysely (avoimet & strukturoidut kysymykset) (n=58). Kohderyhmänä psykiatrian eri toimialojen esihenkilöt ja johtajat eri sairaanhoitopiiristä.	Etäasiointia haastoivat mm. välineiden riittämättömyys ja toimimattomat ohjelmat, puuttuvat laitteet, yhteydet ja tilat, etäasioinnin soveltumattomuus kaikkeen toimintaan, negatiivinen asennoituminen, riittämätön osaaminen ja organisatoriset ongelmat. Etäasiointia edistivät myönteinen asenne ja ilmapiiri, koronaepidemian aiheuttama tarve etäasioinnille, etäasioinnin soveltuvuus ja tuttuus psykiatrisissa avohoitopalveluissa, toimivat etäverkostot ja ajansäästö, toimiva tekniikka, ohjelmistot ja välineet sekä riittävä tuki.

11.	Rahikka, Anne (2013) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Helsinki: Unigrafia.	Selvittää miten verkkopalvelut määrittävät työntekijöiden kertomuksissa ja millaiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välinen verkkokommunikaatio rakentuu työntekijöiden kertomusten kautta.	Tutkimusaineisto koostuu aktiivisen teemahaastattelun avulla kerätyistä haastatteluista (n=18). Aineisto analysoitu kategorisen muodon- ja sisällönanalyysin avulla. Suomi.	Verkkopalvelut näyttäytyvät ajasta ja paikasta riippumattomina ja nimettömyyteen perustuvina palveluina, jotka paikantuvat auttamisen jatkumolla siirtymävaiheen palveluiksi. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde voidaan nähdä kohtaavana ja tasavertaisena. Tutkimustulokset osoittavat verkkokommunikaation olevan jännitteistä.
12.	Breit, Eric & Egeland. Cathrine & Løberg Ida B. & Røhnebæk, Maria T. (2020) Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. Norwegian Research Council, Grant/Award. Number: 256706/H10.	Tarkastelee sitä, miten etulinjan työntekijät selviävät digitaalisista palvelukohtaamisista.	Haastattelu (n=32). Kohderyhmänä etulinjan työntekijät työllisyyspalveluissa. Norja.	Tutkimus osoittaa, että digitalisoituvat palvelukohtaamiset aiheuttavat työntekijöille kahdenlaisia muutoksia. Ensinnäkin teknologia johtaa etulinjan työntekijöiden parempaan saatavuuteen. Tästä selvittää siirtämällä tai "ulkoistamalla" vastuuta asiakkaille digitaalisten alustojen kautta. Toiseksi teknologia lisää palveluvuorovaikutuksen läpinäkyvyyttä, josta selvittää olemalla varovainen asiakasviestinnän sisällön suhteen.
13.	Ylönen, Minna & Forsman, Panu & Rikala, Pauliina & Jarva, Erika & Mikkonen, Kristina & Antikainen, Teuvo & Kulmala, Petri & Hämäläinen, Raija &	Tarkastella sote-alalla toimivien ammattilaisten etäohjausosaamista ammattilaisten itsensä arvioimana. Tutkimus	Kysely (n=461). Kohderyhmänä sote-alan työntekijät. Suomi.	Sote-alan henkilöstön etäohjausosaamisen vahvuuksia ovat vastavuoroisen vuorovaikutus, suullisen ohjauksen antaminen ja ammatillisesti toimiminen

	Kärkkäinen, Tommi. (2025) Erilaiset etäohjausosaajat sosiaali- ja terveysalalla. Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisuja, 57.	vastaa kysymykseen: millaisena sote-alan ammattilaisten etäohjausosaaminen näyttäytyy digiosaamisen profiileittain tarkasteltuna.		etäohjauksessa. Heikoimmiksi etäohjausosaamisen osa-alueiksi arvioitiin etäohjauksen tasalaatuisuuden ja asiakkaan digitaitojen arvioiminen sekä kirjallisen etäohjauksen antaminen. Sote-alan ammattilaisten etäohjausosaaminen jakautuu kolmeen profiiliin ja osoittaa, että ammattilaisten osaamisessa on korkea, keskitasoista ja matalaa etäohjausosaamista
14.	Thell, Nataliya. (2025) Negotiating the Accessibility of Help: Signposting and Boundary Work in Social Services' Online Interactions. Social Inclusion, 13, 15.	Tarkastellaan verkkopalveluiden saavutettavuuden luonnetta verkkokeskusteluissa ja verkko kyselylomakkeissa.	Keskusteluanalyysi. Aineisto kerättiin kolmesta ruotsalaisesta kunnasta, sisältäen 68 verkkokeskustelulokia ja 200 verkkokysely lomaketta. Ruotsi.	Tutkimus osoittaa, että henkilökohtaista neuvontaa hakevia tai välittömiä toimenpiteitä pyytäneet käyttäjät ohjattiin ottamaan yhteyttä oman alueen sosiaalipalveluihin kasvotusten. Kun sosiaalityöntekijät ohjasivat käyttäjiä hakemaan apua muualta, he vetosivat verkkoroolinsa rajoituksiin. Verkkopalvelut tuo sosiaalityöntekijät lähemmäs kansalaisia, mutta verkkopalvelut rajoittuvat yleisen tiedon ja ohjauksen tarjoamiseen.
15.	Best, Paul & Manktelow, Roger & Taylor, Brian J. 2016. Social Work and Social Media: Online Help-Seeking and the	Tarkoituksena selvittää miten internet ja sosiaalinen media vaikuttavat avunhaku käyttäytymiseen ja	Kysely (n=527). Kohderyhmänä 14–17-vuotiaat pojat, jotka osallistuivat toisen asteen koulutukseen	Internet ja sosiaalinen media voivat madaltaa kynnystä hakea apua etenkin nuorille miehille, jotka ovat tottuneet puhumaan

	<p>Mental Well-Being of Adolescent Males. The British journal of social work, 46 (1), 257-276.</p>	<p>nuorten miesten hyvinvointiin.</p>	<p>Pohjois-Irlannissa. Iso-Britannia.</p>	<p>asioistaan verkossa netti ystävilleen. Sosiaalityöntekijöiden tulisi tunnistaa tämä sukupolvien välinen muutos ja kehittää laadukkaita ja helposti saatavilla olevia verkkomielenterveyspalveluja. Nämä palvelut eivät korvaa kasvokkaisia kohtaamisia, mutta täydentävät niitä ja voivat auttaa tavoittamaan vaikeasti saavutettavia nuoria.</p>
--	--	---------------------------------------	---	--