

Sosiaalitieteiden laitos  
Helsingin yliopisto

# **DIALOGI AUTTAVISSA VERKKOPALVELUISSA**

**Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten  
kertomuksia kommunikaatiosta**

**Anne Rahikka**

VÄITÖSKIRJA

Esitetään Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan  
suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi Helsingin yliopiston  
päärakennuksessa salissa nro 5, Fabianinkatu 33,  
perjantaina 29. marraskuuta 2013 klo 12.

Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16  
Sosiaalityö

© Anne Rahikka

Kansi: Jere Kasanen  
Kannen kuva: Ville Rahikka

Painettua julkaisua myy ja välittää:  
Unigrafian kirjamyynti  
<http://kirjakauppa.unigrafia.fi/>  
[books@unigrafia.fi](mailto:books@unigrafia.fi)  
PL 4 (Vuorikatu 3 A) 00014 Helsingin yliopisto

ISSN-L 1798-9124  
ISSN 1798-9051 (verkkojulkaisu)  
ISSN 1798-9124 (painettu)  
ISBN 978-952-10- 9080-6 (nid.)  
ISBN 978-952-10- 9081-3 (pdf)

Unigrafia, Helsinki 2013

# TIIVISTELMÄ

Tietoteknologinen kehitys on laajentunut sosiaali- ja terveysjärjestöihin, jotka tarjoavat internetin vuorovaikutteisia verkkopalveluja. Tämän tutkimuksen kohteena on sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien ammattilaisten verkossa tekemä työ, joka on käsitteellistetty auttaviksi verkkopalveluiksi. Auttavat verkkopalvelut muodostavat teknologisen kehityksen mahdollistaman menetelmällisen tavan, jolla voidaan tukea kansalaisten arjessa selviytymistä. Tutkimuksessa auttavia verkkopalveluita ja dialogisuutta verkkokommunikaatiossa tarkastellaan sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien työntekijöiden kertomusten pohjalta.

Tutkimuksessa vastataan seuraaviin kysymyksiin: Miten verkkopalvelut määrittävät työntekijöiden kertomuksissa? Millaiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välinen verkkokommunikaatio rakentuu työntekijöiden kertomusten kautta? Tutkimusaineisto koostuu aktiivisen teemahaastattelun avulla kerätyistä 18 työntekijän haastattelusta, jotka on analysoitu kategorisen muodon- ja sisällönanalyysin avulla.

Työntekijöiden kertomuksissaan käyttämät metaforat ja eronteot ilmentävät toimintaympäristön erityispiirteitä ja määrittävät työntekijöiden ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota. Tutkimuksessa verkkokommunikaatio käsitteellistetään kolmesta ulottuvuudesta muodostuvaksi kokonaisuudeksi, jotka ovat tekstuaalisuus, prosessi ja sosiokulttuuriset tekijät. Verkkokommunikaatiota tarkastellaan dialogin ja erityisesti Mihail Bahtinin dialogisuutta jäsentävien käsitteiden tarjoamista lähtökohdista.

Työntekijöiden kertomuksissa auttavat verkkopalvelut määrittävät ajasta ja paikasta riippumattomiksi ja nimettömyyteen perustuviksi palveluiksi, jotka paikantuvat auttamisen jatkumolla siirtymävaiheen palveluiksi. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde näyttäytyy kohtaavana ja tasavertaisena. Tutkimustulokset kertovat jännitteisestä verkkokommunikaatiosta, jossa työntekijät tasapainoilevat asiantuntijamaisen ja etäisen sekä kohtaavan ja persoonallisen kommunikaation välillä. Verkkopalveluissa esiintyy sekä suljettuja että avoimia dialogeja, jotka palvelevat asiakkaita erityyppisissä tilanteissa. Avoimen dialogin syntyminen edellyttää työntekijältä kohtaavan verkkotekstin ja prosessimaisen dialogin elementtien hallintaa. Kommunikaation säätelyn vaikeus ja viestien monitulkintaisuus ohjaavat vuorovaikutusta monologisuuden suuntaan. Verkkoryhmissä työntekijät pyrkivät dialogisilla interventioillaan ohjaamaan kommunikaatiota pois regressiivisistä kertomuksista kohti progressiivisia, uusia näkökulmia avaaviin kertomuksiin. Työntekijöiden verkkoryhmissä käyttämät ohjaukselliset interventiot voidaan jakaa tieto- ja tunneinterventioihin. Tutkimus osoittaa, että sosiokulttuuriset tekijät tuottavat moniäänisyyttä sekä organisaatioiden sisäiseen että ulkoiseen kommunikaatioon. Moniäänisyys asettaa haasteita työntekijöiden kommunikatiiviselle osaamiselle sekä järjestöille, kun ne kehittävät verkkopalveluitaan.

**Avainsanat:** *sosiaali- ja terveysjärjestöt, auttavat verkkopalvelut, verkkokommunikaatio, dialogi*



# **ABSTRACT**

## **Dialogue in online support services – Social and healthcare professionals’ narratives about communication**

The development of information and communication technology has spread to social and health care organisations, which now offer interactive online services. The subject of this study is the work of social and health care professionals who offer their services online. In this study these online services are given the term online support services, which constitute a systematic method to help citizens cope in their everyday life. The point of view in this study comes from the narratives of the professionals in social and health care organisations.

The study will answer to following research questions: How are the online services defined in the professionals’ narratives? How is the computer-mediated communication between the professionals and the customers structured according to the narratives? The research material consists of 18 interviews conducted through a combination of active and theme interview methodology and then analysed by shape and thematic analysis. The metaphors and distinctions used by the professionals highlight the special features of the environment and define the computer-mediated communication between the professionals and the customers. In this study the computer-mediated communication is conceptualized as consisting of three dimensions: textuality, process and socio-cultural factors. The computer-mediated communication is studied from the perspective of dialogue, especially using the structural concepts of Mihail Bahtin.

According to the professionals’ narratives, online support services are independent of time and place, based on anonymity and guide the customers toward more personalized face to face services. The results of the study show tension in computer-mediated communication, because the professionals must balance between expert-like and remote communication on the one hand, and personal and deeply encountering communication on the other. In online services there exist both open and closed dialogue, which serve the customers in different types of situations. Professionals are able to generate open dialogue by using online text that meets the customers at their point of need and by mastering the elements of the dialogical process. The difficulties of mastering the communication and the ambiguity of messages direct the communication towards monologue.

In the network groups, the professionals seek with their dialogic interventions to guide the communication from regressive narratives to progressive narratives, which are able to open up new perspectives. In the network groups the professionals' interventions can be divided into either cognitive or emotional interventions. The study shows that socio-cultural factors produce polyphony both in the organisations' inner and external communication. The polyphony challenges the professionals' ability to communicate online and the organisations as they develop their services.

**Keywords:** social and health care organisations, non-governmental organisation, online support organisations, computer-mediated communication, dialogue

# KIITOKSET

Polku, jota vuosia sitten lähdin kulkemaan, on ollut pitkä ja monivaiheinen. Se on sisältänyt sekä epätoivon hetkiä että onnistumisen kokemuksia kuten niin monella väitöskirjan tekijällä. Nyt, kun matka on kuljettu on paikallaan kiittää kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat auttaneet tutkimuksen loppuun saattamisessa. Ensimmäiseksi haluan kiittää sosiaali- ja terveysjärjestöjen työntekijöitä, joita haastattelin. Ilman teidän suostumustanne tätä tutkimusta ei olisi syntynyt. Teidän positiivinen ja innostunut asenteenne auttoi tutkimuksen alkutaipaleella ja valoi uskoa aiheen merkityksellisyyteen.

VTT, yliopiston lehtori Erja Sauramaa kiitän asiantuntevasta ohjauksesta ja kärsivällisyydestä. Erja jakoi lukea vuosien varrella monet käsikirjoitukset ja pohtia tutkimuksellisia valintoja kanssani ja johdattaa minua tutkijanpolullani. Kiitokset kuuluvat myös professori Maritta Törröselle ohjauksesta ja oivaltavista kommentteista, jotka ovat auttaneet tutkimuksen selkeyttämisessä ja loppuun saattamisessa. Alkumatkasta ohjaajanani toimineen YTT, yliopistonlehtori Pirkko-Liisa Rauhalan avustuksella tutustuin tieteellisen kirjoittamisen kiehtovaan maailmaan. Tutkimustyötäni on edistänyt myös palaute, jota olen saanut Helsingin yliopiston sosiaalityön jatkokoulutusseminaareissa vuosien varrella sekä professori Mirja Satkalta että professori Maritta Törröseltä.

Kiitän työni esitarkastajia professori Sari Rissasta ja tutkimusjohtaja Hannakaisa Isomäkeä. Professori Sari Rissasta kiitän huolellisesta perehtymisestä työhöni ja rakentavista parannusehdotuksista. Tutkimusjohtaja Sari Rissasta kiitän esitarkastuksessa saamastani rohkaisevasta ja kannustavasta palautteesta. Kiitokset myös professori Leena Eräsaarelle suostumisesta vastaväittäjäkseni.

Tutkimusprosessin aikana Nyyti ry:ssä käymäni keskustelut ovat olleet tärkeitä etappeja tutkimusprosessin aikana. Kiinnostukseni aiheeseen sai alkunsa juuri Nyyti ry:stä. Suuret kiitokset toiminnanjohtaja Helena Partiselle ja koko Nyyti ry:n henkilökunnalle. Vierailut Nyytissä ovat auttaneet minua ymmärtämään verkko-palvelujen käytännön arkea ja järjestöissä tehtävää merkityksellistä työtä.

Työtovereilleni Metropolia ammattikorkeakoulussa kuuluu kiitos työtoveruudesta ja kannustuksesta, jota olen saanut tutkimusprosessin aikana. Johtaja Johanna Holvikiveä kiitän kärsivällisyydestä ja vapaista, jotka ovat mahdollistaneet tutkimuksenteon työn lomassa. Käsikirjoituksia ovat lukeneet Helena Launiainen, Jaana Manssila, Eija Raatikainen ja Marianne Roivas. Kiitos teille osuvista huomioista ja esittämistänne korjausehdotuksista. Tutkimuksen englanninkielisen tiivistelmän laatimisessa minua on auttanut Laura Waris, jonka kanssa olen voinut pohtia käännöksen kielellisiä vivahteita.

Väitöskirjaani ovat kuluneina vuosina rahoittaneet Helsingin kaupunki ja Metropolia ammattikorkeakoulu. Helsingin yliopistolta saamani loppuunsaattamisapurahan turvin saatoin viimeistellä väitöskirjan ennen sen esitarkastukseen jättämistä. Tutkimustyön valmistumisen kannalta saamani apurahat ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä.

Puolisoani Mikkoa kiitän tietoteknisestä tuesta ja avusta. Hän on jaksanut toimia henkilökohtaisena helpdesk -palveluna apua tarvitessani. Olemme vuosien varrella käyneet lukuisia keskusteluja tietoteknisten sovellusten ja sosiaalisen median merkityksestä ja hyödynnettävyydestä. Mikon kiinnostus uusia ilmiöitä kohtaan on innostanut myös minua tutkimusprosessini eri vaiheissa.

Suuri kiitos kuuluu lapsilleni ja heidän kumppaneilleen, jotka ovat tuoneet piristystä arkeen. Yhdessä vietetyt viikonloput ovat virkistäneet ja auttaneet jaksamaan väitöskirjatyön parissa. Kiitokset myös sukulaisille ja ystäville, jotka ovat olleet kiinnostuneita työni edistymisestä.

Nurmijärvellä keltaisten lehtien lentäessä lokakuussa 2013

Anne Rahikka



# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	11
2	TIETÖYHTEISKUNNAN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET .....	15
2.1	Sosiaalinen ulottuvuus mahdollisuutena .....	15
2.2	Digitaalinen eriarvoisuus haasteena .....	19
3	TIETÖYHTEISKUNNAN VERKKOPALVELUT .....	23
3.1	Verkkopalveluja tuottavat järjestöt tutkimusympäristönä .....	23
3.2	Kuvaus järjestöjen auttavista verkkopalveluista.....	26
3.3	Verkkopalvelut kommunikatiivisena tilana.....	31
4	DIALOGINEN KIELI JA KOMMUNIKAATIO .....	37
4.1	Työn kielellistyminen .....	37
4.2	Vastavuoroinen verkkokommunikaatio .....	39
4.3	Verkkokommunikaation ulottuvuudet.....	41
4.4	Dialogin lähtökohdat .....	47
4.5	Dialogin sosiaalinen luonne .....	50
4.6	Todellisuuden merkitysvälitteisyys .....	54
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	59
5.1	Tutkimustehtävän tarkentaminen ja tutkimuskysymykset .....	59
5.2	Aktiivinen haastattelu tutkimusmenetelmänä .....	62
5.3	Tutkimusaineiston tarkastelu .....	63
5.4	Kategorinen muodon- ja sisällönanalyysi.....	68
5.4.1	Kategorinen muodon luokittelu .....	69
5.4.2	Kategorinen sisällön luokittelu.....	72
6	KOHTAAVA ASIANTUNTIJUUS SIIRTYMÄVAIHEEN PALVELUSSA .....	75
6.1	Ajasta ja paikasta riippumaton matalan kynnyksen palvelu.....	75
6.2	Ehkäisevän työn paratiisi.....	78
6.3	Polku avun piiriin .....	81
6.4	Yhteenveto .....	83
7	TEKSTUAALISUUS VERKKOKOMMUNIKAATIOSSA.....	85
7.1	Kirjallisen viestin henkilökohtaisuus .....	85
7.2	Jännitteinen tekstuaalisuus .....	87
7.3	Yhteenveto .....	92
8	PROSESSIMAISUUS VERKKOKOMMUNIKAATIOSSA .....	95
8.1	Kommunikaation säätely .....	95
8.2	Kuunteleminen, empaattinen luenta ja monitulkintaisuus .....	98

8.3	Prosessimaisen dialogin elementit .....	101
8.4	Yhteenveto.....	104
9	VERKKOKOMMUNIKAATION ULOTTUVUUDET VERKKORYHMISSÄ .....	107
9.1	Yhteisöllisyyden vaikutukset .....	107
9.2	Regressiivisistä progressiivisiin narratiiveihin .....	110
9.3	Verkkokeskustelun moderointi .....	114
9.4	Dialogiset interventiot .....	117
9.5	Yhteenveto .....	119
10	SOSIOKULTTUURISTEN TEKIJÖIDEN MERKITYS .....	121
10.1	Kommunikaatioon vaikuttavat tekijät.....	121
10.2	Digitaalinen syrjäytyminen .....	126
10.3	Yksinäisyyden yksilölliset ja kulttuuriset vaikutukset .....	128
10.4	Kommunikaatiota ohjaavat eettiset tekijät .....	131
10.5	Yhteenveto .....	133
11	DIALOGISUUS KOMMUNIKAATION DYNAAMISESSA KENTÄSSÄ .....	135
11.1	Ajasta ja paikasta vapaa narratiivinen tila.....	135
11.2	Dialoginen suhde .....	138
11.3	Jännitteinen dialogi.....	139
11.4	Moniäänisyyden haasteet .....	141
12	KRIITTINEN POHDINTA JA TUTKIMUKSEN ARVIOINTI .....	143
	LÄHTEET .....	147

# 1 JOHDANTO

Elämme aikaa, jossa tietoteknologiasta on tullut osa ihmisten arkipäivää. Internet mahdollistaa vuorovaikutuksen toisten kanssa sekä työssä että vapaa-ajalla. Manuel Castells (2010, xvii–xviii) kuvaa aikaamme historiallisesti hämmentävänä juuri tietoteknologisen kehityksen johdosta, joka tarjoaa sekä mahdollisuuksia että rajoitteita internetin välityksellä tapahtuvalle ihmisten väliselle kanssakäymiselle.

Suhtautuminen tietoteknologiseen kehitykseen vaihtelee. Kielteisiä näkemyksiä perustellaan usein sillä, että teknologian pelätään korvaavan aikaisempia hyviä toimintakäytäntöjä tai uudistusten nähdään perustuvan pelkästään taloudellisiin seikkoihin. Kielteisyyden sijaan teknologisen kehityksen voidaan ajatella synnyttävän myös uusia toimintakäytäntöjä. Sosiaalitieteelliselle tutkimukselle tämä merkitsee kiinnostuksen kohdistumista siihen, keihin muutos vaikuttaa ja millä tavoin (Woolgar 2002, 5–7). Sosiaalialalla tietoteknologian hyödyntäminen lisääntyy, mikä edellyttää myös alan ammattilaisilta uudenlaista osaamista, syvällistä ymmärrystä asiakkaan parhaasta ja toimintakäytäntöjen jatkuvaa arviointia (Pohjola ym. 2010, 11). Onnistuneella tieteen, ammatillisen käytäntötutkimuksen ja teknologian yhdistämisellä taataan eettisen toiminnan toteutuminen ja riittävät ammatilliset taidot työntekijöille (Parker-Oliver & Demiris 2006, 128).

Castells (2010, xviii) viittaa sukupolvien väliseen kuiluun: niihin, jotka ovat syntyneet ennen internetaikaa, ja niihin, joiden elämälle on leimallista digitaalisuus. En ole itse digitaalisen ajan kasvatti. Ensimmäiset vähäiset tietotekniset kokemukseni paikantuvat opiskeluaikaani Tampereella 1970-luvun lopussa ja 1980-luvun alussa. Nuo kokemukset eivät innostaneet tietotekniikan käyttöön vaan lähinnä herättivät hämmennystä. Edustan siis selkeästi sukupolvea, joka on tutustunut ja oppinut käyttämään tietotekniikkaa ja internetiä vasta aikuisiällä. Miksi sitten olen tarttunut aiheeseen, jonka sanotaan olevan vieras omalle sukupolvelleeni?

Omalla tutkijapositiollani on monet juuret. Omaelämäkerralliset elementtini rakentuvat sosiaalityöntekijänä toimimisesta, ammattikorkeakoulun sosiaalialan opettajuudesta ja kiinnostuksesta verkko-opetusta kohtaan. Työskennellessäni opettajana kiinnostuin verkkopedagogiikasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Verkko-opetus on mielenkiintoista mutta myös haasteellista, koska se edellyttää opettajalta sekä tietoteknistä osaamista että ennen kaikkea uudenlaista pedagogista otetta. Omakohtaisten verkko-opiskeluun ja -opetukseen liittyvien kokemusteni kautta päädyin pohtimaan teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksia ja rajoitteita laajemmin sosiaalialan työssä. Myös tämä osa-alue tuli minulle tutuksi perhe-tyessäni verkko-ohjaukseen ja -neuvontaan. Kirjallisen ilmaisun merkitys osana verkko-ohjausta oli seikka, joka ohjasi kiinnostustani tarkentaessani väitöskirjani tutkimusaihetta.

Verkkokommunikaatiota on kuvattu pinnalliseksi, ja sen on epäilty aiheuttavan sosiaalisten suhteiden vähenemistä, etenkin paljon internetiä käyttävien henkilöiden kohdalla (Rice ym. 2007, 8). Toisaalta internetin on nähty muuttavan merkittävästi ihmisten sosiaalista kanssakäymistä tarjoamalla uusia ja laadukkaita kommunikaatiotapoja. Sen on todettu luovan uusia mahdollisuuksia ihmisten kohtaamiseen, joustavaan yhteydenpitoon ystäviin ja sukulaisiin, verkko-opiskeluun ja kansalaisten yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollistamiseen. (Jones 1998b, 23; Turkle 1997; Briggie 2008.) Edellisistä näkökulmista poikkeavaa tulkintaa edustaa Tom R. Tyler (2002, 204), joka viittaa tutkimuksiin, joiden mukaan internetin myötä ihmisten välinen kommunikaatio ei ehkä olekaan muuttunut niin radikaalisti. Hänen mukaansa internetin merkitys on lähinnä siinä, että se tarjoaa uuden väylän, mutta ei kuitenkaan muuta perustavalla tavalla sosiaalista kanssakäymistä. Yhdistettäessä edellä mainittuja näkökulmia on mahdollista piirtää verkkokommunikaatiosta kuva, jossa internet tarjoaa uudentyyppisen väylän kommunikoinnille vaikuttaen samalla ihmisten väliseen sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Sosiaalialan asiakastyö on kautta aikojen perustunut asiakkaan ja työntekijän kasvokkaiseen kohtaamiseen, puhuttuun kommunikaatioon sekä nonverbaaliin viestintään, joiden avulla työntekijä rakentaa auttamissuhdetta asiakkaaseen (ks. Rostila 2001, 42; Sipilä 1989; 201; Särkelä 2001, 31). Lisäksi asiakkaaksi pääsy on edellyttänyt omalla nimellä asiointia. Näiden perinteisten asiakastyön elementtien muuttuminen verkkotyössä aiheuttaa muutoksia työorientaatioissa ja kommunikaatiokäytännöissä. Verkkokommunikaatioon sisältyvä jännite tiivistyy kysymykseen siitä, onko tekstuaalinen kommunikaatio vain pinnallista viestittelyä vai mahdollistaako se aidon dialogin syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille. Kiinnostukseni kohdistuu tässä väitöstutkimuksessa dialogiin verkkokommunikaatiossa ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoituksiin.

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat tarjonneet verkkopalveluita 1990-luvulta lähtien. Ensimmäisenä oli A-klinikkasäätiön ylläpitämä Päihdelinkki, joka aloitti toimintansa vuonna 1996. Nykyisin myös useat muut järjestöt tarjoavat palveluita internetissä. Järjestöjen verkkosivujen vuorovaikutteisista palveluista on tullut osa järjestöjen vaikiintunutta toimintaa. Tämän tutkimuksen kohteena on sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien ammattilaisten verkossa tekemä työ, jonka olen käsitteellistänyt auttaviksi verkkopalveluiksi. Auttavat verkkopalvelut muodostavat teknologisen kehityksen mahdollistaman menetelmällisen tavan, jolla voidaan tukea kansalaisten arjessa selviytymistä. Ammattilaiset ovat verkkotyötä tehdessään samalla luoneet uutta tapaa työskennellä, jossa toiminnan ytimenä on työntekijän ja asiakkaan välinen verkkokommunikaatio. Englannin kielen käsitteelle computer-mediated communication ei ole lyhyttä ja ytimekästä suomen kielen vastinetta. Käytän tässä tutkimuksessa verkkokommunikaation käsitettä, joka sisältää sekä verkkovuorovaikutuksen että tekstuaalisen viestinnän.

Tietoteknologiseen kehitykseen liittyy tietty tulkinnallinen joustavuus, mikä mahdollistaa eri näkökulmia koskevan tutkimuksellisen tarkastelun (Hine 2009, 3). Oma metodologinen valintani on työntekijälähtöinen. Tässä tutkimuksessa auttavia verkkopalveluita ja verkkokommunikaatiota tarkastellaan sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien työntekijöiden lähtökohdista. Tutkimusaineistoni muodostuu sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien ammattilaisten haastatteluista. Tämä merkitsee, että kiinnostuksen kohteena ei niinkään ole itse teknologia, vaan tutkimuksellinen painotus on sosiaalisessa ulottuvuudessa (Aula ym. 2008, 16). Tutkimustehtävänä on tarkastella auttavia verkkopalveluita ja dialogisuutta verkkokommunikaatiossa sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien työntekijöiden kertomusten pohjalta.

On sanottu, että kommunikaatiota tulisi lähestyä arvoituksena, joka odottaa ratkaisuaan (Goodall & Kellett 2004, 168). Tässä tutkimuksessa kommunikaation arvoituksellisuutta lähestytään kolmen ulottuvuuden avulla, jotka ovat kommunikaation prosessimaisuus, tekstuaalisuus sekä kommunikaatioon vaikuttavat sosiokulttuuriset tekijät. Tarkastelen näitä ulottuvuuksia dialogin ja erityisesti Mihail Bahtinin (1981, 1986, 1991) dialogiin liittämien teoreettisten jäsennysten tarjoamista lähtökohdista.

Tutkimusta voi kutsua dialogis-kerronnalliseksi tutkimukseksi. Dialogi muodostaa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen, jota tarkastelen työntekijöiden kommunikaatiota koskevien kertomusten ja niiden sisältämien kuvausten näkökulmasta. Asemoin tutkimuksen internetiin kytkeytyväksi laadulliseksi tutkimukseksi, jossa tutkimuksellinen intressi kiinnittyy verkkotyön käytäntöihin. Tutkimus sitoutuu sosiaaliseen konstruktionismiin (Berger & Luckmann 2003). Näkökulmani on, että työntekijät kertomusten avulla konstruoivat sitä sosiaalista ja kommunikatiivista todellisuutta, jossa he työssään toimivat. Yhdistän tutkimuksessa tutkimusaihetta koskevaa kansallista ja kansainvälistä kirjallisuutta omiin tutkimustuloksiini. Käyttämäni teknologisen sekä sosiaalitieteellisen tutkimuksen rajapinnalle sijoittuvat tutkimukset ovat ensisijassa kansainvälisiä, koska aihetta sivuavaa suomalaista tutkimusta on vielä vähän saatavilla. Pyrkimyksenä on rakentaa vuoropuhelu oman aineistoni ja jo tiedetyn ja käsitteellistetyn välille.

On sanottu, että tutkijan on hyvä kirjoittaessaan miettiä kenelle hän tutkimusta kirjoittaa. Tutkijan kirjoittamisen kohteena voivat olla tutkimuksessa mukana olleet tutkittavat, tieteellinen yhteisö tai kuten Marika Savukoskella (2008, 73) haamulukija, joka on hänelle tärkeä tavallinen ihminen. Olen kirjoittanut tämän tutkimuksen akateemisen yhteisön ohella sosiaali- ja terveysalalla verkkotyötä tekeville ammattilaisille. Risto Heiskala (2007, 218) on osuvasti todennut, että ”tieteen tehtävänä on tarjota yhteiskunnallisille toimijoille välineitä, joilla käytännöt voidaan tunnistaa ja muotoilla”. Tavoitteenani on ollut luoda ammattilaisten kuvausten pohjalta mahdollisimman moniulotteinen ja moniääninen kuva verkkokommunikaatiosta.

Tutkimuksessa ei pyritä positivistiseen tutkimustraditioon sitoutuneeseen objektiivisuuteen (Raatikainen 2005, 45), vaan tavoite on pragmaattisempi: tavoitteeni on työntekijöiden kertomusten pohjalta tarkastella dialogisuutta verkkokommunikaatiossa. Toivon, että voin tutkimuksen avulla tuoda yhden puheenvuoron keskusteluun, jota käydään teknologian hyödyntämisestä sosiaalialan asiakastyössä.

Tutkimuksen ensimmäisessä luvussa taustoitin tutkimusta käsittelemällä tietoyhteiskuntaa ja sen mukanaan tuomia mahdollisuuksia ja haasteita (luku 2). Tämän jälkeen luon katsauksen auttaviin verkkopalveluihin ja internetiin toimintaympäristönä. (luku 3). Verkkopalvelujen tarkastelun jälkeen kuvaan työn kielellistymistä, joka on kiinteästi kytköksissä verkossa tehtävään työhön ja esittelen lukijalle verkkokommunikaation ulottuvuudet sekä tämän tutkimuksen kannalta keskeiset dialogiin liittyvät käsitteet (luku 4). Luvussa viisi kuvaan käytännön ratkaisut koskien tutkimusasetelmaani sekä esittelen tutkimusmenetelmälliset valintani. Ensimmäisessä empiriaa käsittelevässä luvussa (luku 6) huomio kohdistuu siihen, miten verkkopalvelut määrittävät työntekijöiden kertomuksissa. Luvut seitsemän, kahdeksan, yhdeksän ja kymmenen muodostavat tutkimukseni empiirisen osan, jossa tarkastelen verkkokommunikaation ulottuvuuksia auttavissa verkkopalveluissa. Väitöskirjan lopussa (luku 11) kokoan tutkimustulokset yhteen ja tarkastelen niitä dialogisuuden lähtökohdista. Viimeisessä luvussa (luku 12) esitän tutkimustani koskevat kriittiset arvioinnit ja pohdin jatkotutkimusaiheita sekä tutkimustulosten hyödynnettävyyttä.

## 2 TIETOYHTEISKUNNAN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET

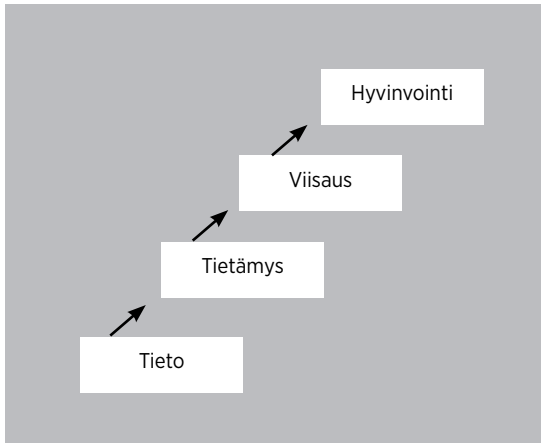
### 2.1 Sosiaalinen ulottuvuus mahdollisuutena

Taustoitin aluksi tutkimustani ajankohtaisella yhteiskunnallisella keskustelulla, jonka tehtävänä on selventää teknologisen kehityksen yhteiskunnallisia vaikutuksia sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalveluissa.

Tietoyhteiskunta ja informaatioyhteiskunta ovat käsitteitä, joilla on pyritty kuvaamaan käynnissä olevaa tietoteknologista kehitystä. Daniel Bell (1973) käytti ensimmäisenä informaatioyhteiskunnan käsitettä. Käsitteen avulla hän kuvasi siirtymää kohti palvelu-orientoitunutta yhteiskuntaa, joka perustuu tiedon ja informaation hyödyntämiseen. (Hassan 2011, 52.) Informaatioyhteiskunnan käsitteellistämässä on kyse paradigman muutoksesta, jossa moderni teollinen yhteiskunta on muuttunut postmoderniksi informaatioyhteiskunnaksi, jonka piirteitä ovat kehittyneen informaation siirto ja prosessointi (Hassan 2011, 23; Karvonen 2000, 83; Kumar 1995, 10). Reima Suomi (2011, 254) on todennut, että informaatioyhteiskunta alkaa olla jo takanapäin. Syynä tähän on, että informaation prosessointi ei ilmennä riittävän monipuolisesti nyky-yhteiskunnan monimuotoisuutta.

Verkkopalveluissa informaation välitys on vastavuoroista ja informaation käsittely ja välittäminen kattaa vain osan toiminnasta. Informaation siirron lisäksi tarvitaan sekä kontekstuaalista että universaalia teoreettista tietämystä. (Hassan 2011, 57.) Ajatus tietoyhteiskunnasta nyky-yhteiskuntien kehitysvaiheena nousi yhteiskuntapoliittiseen keskusteluun 1990-luvulla. On sanottu, että etenkin tietoyhteiskunnan käsite on alun perin lähtöisin sosiaalitieteiden piiristä (Woodward ym. 2004, 121). Antti Kasvio (2006, 272) määrittelee tietoyhteiskunnan kehitysvaiheeksi, jota sävyttää ennen muuta tiedon lisääntyvä käyttö kaikissa yhteiskunnan keskeisissä toiminnoissa. Tietoyhteiskunnassa tietämyksestä (osaamisesta) on muodostunut tärkeä tekijä (Karvonen 2000, 83). Tietämyksen ja osaamisen ohella kiinnostus kohdistuu siihen, mitä tieto on ja miten se kytkeytyy yhteiskuntaan ja sen instituutioihin (Aro 1999, 121). Tietoyhteiskunta nähdään nyky-yhteiskunnan kehitysvaiheena, jota sävyttää ennen muuta tiedon lisääntyvä käyttö kaikissa yhteiskunnan keskeisissä toiminnoissa. Tietointensiivisyyden kasvaessa joudutaan kiinnittämään enemmän huomiota tiedontuottamisen, hallinnoinnin ja käsittelyn prosesseihin. Olennaista on myös selvittää, miten uutta tietoa käytetään ja miten

opitaan hallitsemaan ongelmia ja riskejä, joita kehityskulku tuo tullessaan (Kasvio 2006, 272.). Tiedon lisääntyvän käytön ohella myös tiedon tuotannon nopeus ja tiedon levitys ovat tekijöitä, joilla on vaikutuksensa nyky-yhteiskunnassa. Tietoa pystytään siirtämään globaalisti paikasta toiseen nopeudella, mikä aikaisemmin ei ollut mahdollista. (Woodward ym. 2004, 120.)



**Kuvio 1.** Polku tiedosta hyvinvointiin (Suomea 2011, 247 mukailen)

Ilkka Niiniluoto (1989, 65) erottaa ei-kielellisen taidon ja osaamisen sekä propositionaalisen tiedon. Propositionaalisen tiedon tyyppejä ovat välineellinen tietotaito, kuvaileva, selittävä ja arvioiva tieto. Verkkopalvelujen kontekstissa propositionaalinen tieto liittyy prosessiin, jossa työntekijöiden osaamisen ydin muodostuu tiedon tuottamisesta ja prosessoinnista sekä tietämyksen kommunikoinnista palvelun käyttäjien kanssa heidän hyvinvointinsa edistämiseksi (ks. kuvio 1.).

Keskeiseksi kysymykseksi ovat nousseet kansalaisten ja ammattilaisten taidot hyödyntää olemassa olevaa tietoa. Koko 16–74-vuotiaasta väestöstä internetin käyttäjiä oli vuonna 2012 90 %. Internetin käyttäjistä 78 % käytti nettiä päivittäin ja ahkerimmin netissä olivat nuoret ja nuoret aikuiset (Suomen virallinen tilasto, Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö). On olemassa viitteitä siitä, että lisääntyneestä internetin käytöstä huolimatta siitä ei ole vielä muodostunut keskeistä tiedonhakanavaa. Tähän viittaa Stefan Ekin ja Raimo Niemelän (2010, 6) tutkimus, jonka mukaan internet ei vielä ole suomalaisten tärkein terveystiedon lähde. Verkkopalveluissa työntekijöiltä edellytetään sekä ammatillista tietoa että taitoa muokata tieto kansalaisia palvelevaksi kokonaisuudeksi. Merkityksellistä ei ole niinkään tiedon siirto eli teknologinen ulottuvuus, vaan kyky prosessoida tietoa ja välittää sitä eteenpäin asiakkaille. Tietoyhteiskuntakehityksen mukanaan tuoma ilmiö on kysymys



internetissä olevasta tiedosta, sen tarpeellisuudesta, luotettavuudesta, tiedontuotamisen tavasta ja keinoista, miten siitä kommunikoidaan (Lankshear 2010, 167).

Tietoyhteiskuntaa määrittelevää keskustelua on kritisoitu sen liiallisesta teknologiapainotuksesta ja kapea-alaisuudesta. Teknologisten käytäntöjen levitessä yhä laajemmalle on tietoyhteiskunnasta käytävän keskustelun painopiste siirtynyt pois teknologisista kysymyksistä kohti tietoyhteiskunnan sosiaalisia ja kulttuurisia vaikutuksia (ks. Aro 1999, 121). Arnold Pacey (1983, 4–7) ja Ari-Veikko Anttiroiko (1998) ovat jo 80- ja 90-luvuilla huomioineet sosiaalisen ja kulttuurisen ulottuvuuden. Heidän mukaansa tietoyhteiskunta voidaan jakaa tavalla, jossa sitä tarkastellaan laaja-alaisesti sosiaaliset ja kulttuuriset ulottuvuudet huomioiden. Teknologinen alue kattaa sen, mihin kaikkeen tietoteknologiaa voidaan käyttää, ja laajemmin tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin. Visionäärinen ulottuvuus kattaa arvot, etiikan, käsitykset teknologisen toiminnan merkityksestä ja tavoitteista sekä mahdollisen edistysuskon ja innovatiivisuuden. Organisatorinen alue sisältää taloudellisen-, poliittisen-, teollisen, tutkimus- ja koulutustoiminnan ja näiden suunnittelun.

Edellisten lisäksi Ari-Veikko Anttiroiko (1998) on painottanut informaationaalisien kehityslogiikan merkitystä, jossa huomio kiinnittyy laajoihin yhteiskunnallisiin prosesseihin globalisaatiosta alueellisuuteen sekä postmoderniin mentaliteettiin ja niihin kytkeytyviin uudenlaisen kehityslogiikan vaikutuksiin. Yhteiskunnalliset muutokset ovat prosesseja, jotka koskettavat kaikkia kansalaisia. Esimerkki tällaisesta prosessista on globalisaatioon kytkeytyvä tietoteknologia, joka on sekä katalyytti että vastaus globalisaatiolle. (West & Heath 2011, 209.) Muutokset haastavat myös sosiaalialaa etsimään proaktiivisia työkäytäntöjä, jotka vastaavat kompleksisen tietoyhteiskunnan haasteisiin. Tietoyhteiskuntaan liittyvät työkäytäntöjen muutokset edellyttävät työntekijöiltä uudenlaista osaamista, joka mahdollistaa tietoteknologian aiempaa laajamittaisemman käytön asiakastyössä.

Sosiaalisessa ulottuvuudessa laitteiden sijasta keskiössä ovat laitteiden käyttöä suunnittelevat ja tulkitsevat ihmisten verkostot. Olennaisia ovat ennen kaikkea teknologiaa käyttävien ihmisten kokemukset virtuaalisuudesta ja sen mukanaan tuomista mahdollisuuksista. (Anttiroiko 1998.) Sosiaalinen ulottuvuus muodostuu tietoverkkojen käytöstä, vuorovaikutuksesta ja osallistumisesta virtuaaliyhteisöihin. Laaja-alainen näkökulma tarjoaa monia mahdollisuuksia verkkopalvelujen tarkasteluun. Tässä tutkimuksessa huomio kohdistuu sosiaaliseen ulottuvuuteen ja ennen kaikkea teknologiaa käyttävien työntekijöiden kokemuksiin kommunikaatiosta.

Tietoyhteiskunnasta käytävässä keskustelussa oman ulottuvuutensa muodostavat valtakunnalliset poliittiset ohjelmat ja konkreettiset suunnitelmat tietoyhteiskuntakehityksen edistämiseksi. Tällaiset suunnitelmat sisältävät tavoitteita siitä, miten tulla johtavaksi maaksi internetyhteyksien määrässä ja miten olla etujoukossa tietoteknologian käyttöönotossa ja osallisena globalisaatioprosessissa. (Gripenberg 2005, 9.) Myös Suomessa valtiovalta on ollut kiinnostunut tietoyhteiskuntakehityk-

sen edistämisestä. Vuosien 2003–2007 hallitusohjelma sisälsi tietoyhteiskuntaan liittyvän politiikkaohjelman, Tietoyhteiskuntaohjelman, jonka puitteissa julkaistiin kaksi raporttia, Tulevaisuuden verkottuva Suomi (2005) ja Tulevaisuuden elinvoimainen Suomi (2006).

Pekka Kortelainen (2010, 39) luonnehtii suomalaista tietoyhteiskuntapolitiikkaa politiikan ja käytännön väliseksi keskusteluksi. Samalla, kun hänen mukaansa poliittinen keskustelu legitimoii käytännön kehittämistä, tämä kehittäminen tuottaa poliittiseen keskusteluun uutta materiaalia. Kortelainen (2010, 23) hahmottaa kehittämistyön peruselementeiksi politiikan, tieteen ja käytännön. Poliitiikan avulla luodaan strategisia linjauksia tietoyhteiskuntakehitykselle, tiede tarjoaa tietopohjan, ja käytännön toiminnan avulla on mahdollista aktualisoida kehittämistyötä. Vaikka politiikkaohjelmat ovat aktiivisesti tavoitelleet tietoteknologian laajamittaista käyttöönottoa, ilmaantui 2000-luvun loppupuolella kriittisiä kannanottoja maamme tietoyhteiskuntakehityksestä. Niissä todettiin, että Suomi on tippunut tietoyhteiskuntakehityksen kärjestä (ks. Turkki 2009; United Nations e-Government Survey 2008) ja, että Suomen valmius tuottaa tietoyhteiskuntapalveluita on muita Pohjoismaita heikompaa.

Yhteenvedona käydystä keskustelusta voidaan todeta, että tietoyhteiskuntaan liittyvä diskurssi on monitahoista ja sisältää useita vaihtelevia, osin ristiriitaisiakin näkökulmia. Määrittelyt kuvaavat olemassa olevaa tilannetta, mutta yhtä lailla ne sisältävät ajatuksen tavoiteltavasta ideaalitulasta. Kasvio (2006, 270, 277) kuvaa aikakauttamme illusioiden jälkeisenä aikana, jossa tietoyhteiskuntakehityksen eteneminen riippuu ehkä kaikkein oleellisimmin siitä, miten uuden teknologian käyttö instituotuu osaksi ihmisten jokapäiväistä arkea. Näyttää siltä, että olemme siirtymässä pois teknologiakeskeisistä painotuksista kohti teknologian sosiaalisia ja kulttuurisia painotuksia. Nykyaikainen tietoyhteiskunta voidaan ymmärtää prosessimaisena kokonaisuutena, jonka osallisina ovat yksilöt, yhteisöt ja organisaatiot. Sosiaalisten ja kulttuuristen vaikutusten lisäksi keskeisinä tietoyhteiskuntaa kuvaavina prosesseina ovat tiedontuotanto ja -hallinto. Tiedon merkityksen kasvu edellyttää tiedon suurempaa hyödyntämistä kaikilla elämän osa-alueilla, mikä asettaa omat haasteensa myös työntekijöiden kommunikaatiotaidoille. Nykyinen yhteiskuntamme perustuu hyvin pitkälle verkostomaiseen kommunikaatioon, joka on keskeinen yhteiskuntaa kuvaava komponentti. Saattaa olla, että enemmän tätä päivää olisikin puhua kommunikaatioyhteiskunnasta tietoyhteiskunnan sijaan, koska yhteiskunnat perustuvat suuressa määrin kommunikaatioon erilaisissa verkostoissa. (Suomi 2011, 254.) Pitäydyn kuitenkin tietoyhteiskunnan käsitteessä, jossa painottuu kommunikaatioon perustuva polku tiedosta hyvinvointiin.

## 2.2 Digitaalinen eriarvoisuus haasteena

Tietoteknologian käyttöön on ladattu paljon odotuksia. Sen on toivottu ratkaisevan arkipäivän ongelmia ja helpottavan kansalaisten elämää. Teknologian tarjoamien käyttömahdollisuuksien ohella on kuitenkin tarpeellista huomioida myös teknologian tuomat haasteet. Tietoteknologian käyttöön liittyy piirteitä, jotka edistävät ihmisten hyvinvointia, mutta samanaikaisesti ne saattavat murentaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta.

Steven G. Jones (1998a, 33) on todennut kriittisesti, että elämä ei ole yksinkertaista tai monimutkaista, vaan yhdistelmä molempia. Elämää voidaan luonnehtia monitahoisesti yksinkertaiseksi. Hyvinvointipalvelujen näkökulmasta teknologiset ratkaisut eivät sinänsä takaa hyvinvointia. Kehityksestä voidaan puhua vasta silloin, kun teknologiset ratkaisut yhdistyvät hyvinvointiyhteiskunnan sosiaaliseen ulottuvuuteen, tuottaen positiivisia vaikutuksia ihmisten arkeen. Kasvio (2006, 294) toteaa, että on tärkeää pohtia, miten suomalainen yhteiskunta kykenee jatkossa hyödyntämään tietoperustaisen kasvun tarjoamat mahdollisuudet ja miten kasvu on sovittavissa yhteen sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ja inhimillisen edistymisen periaatteiden kanssa. Tietoteknologian käytön lisääntyessä ihmisten välinen digitaalinen eriarvoisuus on noussut tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteeksi (ks. Hargittai & Hinnant 2008; van Dijk 2006; Hassani 2006).

Sosiaali- ja terveystieteiden siirtyessä internetiin on alettu kiinnittää huomiota niiden kansalaisten asemaan, joiden ei ole mahdollista käyttää internetin palveluita. Palveluita suunniteltaessa oletetaan, että internetin käyttö on kaikille mahdollista. Tämän johdosta on tärkeää tunnistaa, onko väestöryhmiä, jotka jäävät internetin käytöstä osattomiksi. Vuoden 2012 tilastotiedot väestön tieto- ja viestintäteknikan käytöstä kertovat, että 65–74-vuotiaiden ikäryhmässä 61% käyttää internetiä. (Suomen virallinen tilasto, Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö). Saman suuntaisia tuloksia on saatu myös tutkittaessa sosiaalitoimen verkkoneuvonnan käyttöä. Pohjois-Suomessa verkkoneuvontaan kysymyksiä lähettäneistä yli 50 vuoden ikäisiä oli ainoastaan vajaa 10%. (Nikunlassi 2008, 123.) Edellä mainittujen tietojen perusteella voidaan olettaa, että vanhemmissa ikäryhmissä on henkilöitä, jotka eivät käytä internetin palveluita ja ovat siksi eriarvoisessa asemassa nuorempiin ikäryhmiin nähden.

Sally Wyattin (2003, 67–69) tutkimuksessa internetin käyttämättömyys näyttäyty monimuotoisena ilmiönä. Tutkimuksen perusteella käyttämättömyyttä voidaan selittää useilla eri tekijöillä. Oman ryhmänsä muodostavat ne henkilöt, jotka eivät ole koskaan käyttäneet internetiä, koska eivät koe sitä tarpeellisenä. Toisentyypinen ryhmä muodostuu henkilöistä, jotka ovat luopuneet sen käytöstä, koska kokevat sen kalliina, tai joilla on vaihtoehtoisia informaatio- tai kommunikaatiokanavia. Heikoimmassa asemassa tietoyhteiskunnassa ovat ne sosiaalisesti ja teknisesti syr-

jätetyt henkilöt, jotka eivät ole eri syistä koskaan käyttäneetkään internetiä tai jotka on pakotettu jäämään internetin ulkopuolelle. Heille käyttämättömyys ei ole vapaaehtoista, vaan syynä ovat esimerkiksi internetin käytöstä aiheutuvat kustannukset, sairaus tai ikääntyminen.

Wyattin (2003, 67–69) tutkimuksen mukaan väestöryhmät, jotka eivät ole koskaan käyttäneet internetiä tai jotka ovat jääneet sen ulkopuolelle, ovat eriarvoisessa asemassa muihin nähden. Internetin käyttöön liittyvästä eriarvoisesta asemasta on alettu käyttää digitaalisen kuilun<sup>1</sup> käsitettä. Käsite esiintyi ensimmäisen kerran 1990-luvun puolivälissä Yhdysvalloissa (van Dijk 2006, 221; Steyaert & Gould 2009, 742). Digitaalinen kuilu tai digitaalinen kahtiajako viittaa yhteiskunnan jakautumiseen – yhtäältä niihin, joille tietoteknologian käyttö on mahdollista, ja toisaalta niihin, jotka on jätetty teknologian ulkopuolelle. Nykyisin digitaalisen kuilun olemassaolosta kiistellään, joidenkin ollessa sitä mieltä, että se ei ole ongelmana enää ajankohtainen. Toisten tutkimusten mukaan digitaalisen kuilun merkitys on kasvanut niin, että se nähdään nykyisin vielä aiempaa suurempana ongelmana. (Selwyn 2006, 274.)

Jan van Dijk (2006, 222) suhtautuu kriittisesti digitaalisen kuilun käsitteeseen. Hänen mukaansa se edustaa teknologista determinismiiä ja on aiheuttanut enemmän epäselvyyttä kuin selkeyttänyt ymmärrystä internetin käytöstä. Itse käsitteeseen kohdistuvan kritiikin lisäksi van Dijk (2006, 230–231) kritisoi digitaalista kuilua koskevaa tutkimusta sen teoreettisista heikkouksista. Suurimpana heikkoutena hän näkee sen, että tutkimuksissa digitaalista kuilua on analysoitu teknologisisena ilmiönä, jossa esimerkiksi tietokoneen käyttömahdollisuudet ovat korostuneet. Tutkimuksellisesti tärkeämpää on sen sijaan huomioida eriarvoisuuden taustalla olevia aineettomia, materiaalisia, sosiaalisia ja kasvatuksellisia seikkoja. (van Dijk 2006, 223.) Samansuuntaisia tuloksia ovat saaneet Eszter Hargittai ja Amanda Hinnant (2008, 618), joiden mukaan pelkkä mahdollisuus käyttää internetiä ei ratkaise eriarvoisuuden ongelmaa. Myös Alexandra Klein (2004, 71) kirjoittaa, että materiaaliset, sosiaaliset ja kulttuuriset voimavarat säätelevät internetin käyttöä ja että siinä mielessä internet ei eroa reaali maailman syrjäyttävistä mekanismeista.

Digitaalista kuilua käsitteleviä tutkimuksia on julkaistu runsaasti viime vuosina, ja internetin käytön lisääntyessä näkemys digitaalisen kuilun merkityksestä onkin muuttunut. Internetissä vietetty aika ei vielä kerro internetin käyttötarkoituksista. Internetiä voidaan käyttää tiedon hankintaan tai se voi palvella pelkästään viihdekäytössä (Steyaert & Gould 2009, 746). Keskeiseksi kysymykseksi nouseekin se missä määrin internetiä käytetään tiedonhankintaan, jolloin voidaan pikemminkin puhua väestön tiedollisesta kahtiajaosta (Hill & Shaw 2011, 48).

Vaarana on, että digitaalisesta kuilusta muodostuu yhteiskunnallinen tekijä, joka tuottaa syrjäytymistä, kun osa väestöstä syrjäytetään tietoteknologian käytöstä.

<sup>1</sup> Englanniksi digital divide

Jan Steyaert ja Nick Gould (2009, 751) puhuvatkin mieluummin digitaalisesta syrjäytymisestä. Heidän johtopäätöksensä on, että digitaalista syrjäytymistä ei voida erottaa sosiaalisesta syrjäytymisestä, koska ne ovat yhteydessä toisiinsa ja toimivat toinen toistaan vahvistaen.

Kansainvälisessä sosiaalityön tutkimuksessa on pohdittu digitaalista syrjäytymistä ilmiönä ja sitä, keihin syrjäytyminen kohdistuu. Tutkimuksissa on todettu, että suurimmassa syrjäytymisvaarassa ovat vanhukset, ne henkilöt, joilla on vähemmän koulutusta ja pienin tulotaso sekä harvaanasutuilla seuduilla asuvat henkilöt, joilla ei ole tietoliikenneyhteyksiä tai joilla yhteydet ovat tehottomat. (Wong ym. 2009, 754–755.) Analysoitaessa digitaalista syrjäytymistä oleellista on tarkastella sitä, millainen suhde yhteiskunnalla ja sen instituutioilla on syrjäytymiseen, miten ne representoivat syrjäytymisen, miten syrjäytyminen kohdataan ja miten sitä hoidetaan (Helne 2002, 9).

Edellisten väestöryhmien lisäksi Susan Tregeagle ja Michael Darcy (2008, 1494–1495) ovat huolissaan lastensuojelun asiakkaista. Heidän mukaansa lastensuojelun asiakkaat syrjäytetään teknologisesti kehityksestä ja näin hyvinvointipalvelut edistävät omalta osaltaan digitaalista syrjäytymistä. He arvioivat, että verkkokommunikaatio voi tarjota vaihtoehtoisia mahdollisuuksia lastensuojelun kehittämiseksi. Lastensuojelussa kirjoitetulla ja puhutulla viestinnällä on aina ollut suuri merkitys. Näin ollen muutokset diskursiivisissa käytännöissä, joita verkkokommunikaatio mahdollistaa, saattaisivat edistää merkittävällä tavalla vanhempien ja lasten osallisuutta. (Tregeagle & Darcy 2008, 1486.)

Maailmalla on etsitty keinoja digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseen. Esi merkiksi Itä-Aasian maissa kierrätettyjä tai uusia tietokoneita on lahjoitettu vähävaraisten perheiden lapsille, heille on järjestetty tietokoneiden käyttökoulutusta ja perustettu monitoimitaloja, joissa tietokoneiden käyttö on mahdollista. Ikäihmisille on käynnistetty ohjelmia, joissa heitä opetetaan pelaamaan tietokonepelejä ja pitämään yhteyttä ystäviin internetin välityksellä. (Wong ym. 2009, 756–759.) Suomessa opastusta tietokoneiden käyttöön on annettu muun muassa kirjastoissa ja nuorisotaloissa, joissa laitteiden käyttö on maksutonta. Lisäksi työväenopistot ovat järjestäneet tietokonekursseja niille ikäihmisille, joille tietokoneiden käyttö on vierasta. Näiden keinojen avulla on pyritty edistämään aktiivista e-kansalaisuutta ja digitaalista inklusiota.

E-kansalaisuus sisältää oletuksen, jonka mukaan jokaisella kansalaisella tulee olla mahdollisuus ja oikeus olla osallisena modernissa tietoyhteiskunnassa (ks. Wong ym. 2009, 755). Osallisuus edellyttää tietoteknistä osaamista verkkopalvelujen käytössä ja tiedonhankinnassa. E-kansalaisuutta pidetään nyky-yhteiskunnassa kansalaisoikeutena, joka turvaa kaikille kansalaisille tasavertaiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. E-kansalaisuus oikeutena merkitsee mahdollisuuksia internetin sisältämään tietoon, yhteydenpitoon sekä sähköisten ja muiden verkkopalvelujen käyttöön.

Digitaalisen syrjäytymisen keinoiksi on esitetty kehittyneempää sisällön ja sovelusten suunnittelua sekä vapaaehtoisten ja vertaisten tarjoamaa tietoteknistä tukea opastusta tarvitseville (Wong ym. 2009, 765). Pyrkimys syrjimättömään digitaaliseen yhteiskuntaan edellyttää toimenpiteitä monilta toimijoilta, myös sosiaali- ja terveysalan järjestöiltä, jotka voivat omilla ratkaisuillaan olla minimoimassa digitaalisen syrjäytymisen syntyä.

Tulevaisuuden näkymänä on, että palvelut tulevat edelleen digitalisoitumaan avaten uusia mahdollisuuksia teknologisille sovelluksille (ks. FinnSight 2015, 72). Andrew Hill ja Ian Shaw (2011, 49) muistuttavat niistä mahdollisuuksista, joita tietotekniikka ja internet avaavat. Vammaisiin liitetään yleisesti oletus yksinäisyydestä ja sosiaalisesta syrjäytymisestä. Näille ihmisille internet on kuitenkin avannut aivan uusia mahdollisuuksia kanssakäymiseen. Saattaa olla mahdollista, että digitaalinen syrjäytyminen ei niinkään erota eri ihmisryhmiä toisistaan, vaan digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvä kahtiajako jakaa ihmiset niihin, jotka käyttävät verkkopalveluita, ja niihin, jotka jäävät tahtomattaan niistä osattomiksi.

Ihmisten hyvinvoinnin edistäminen kytkeytyy tietoyhteiskuntakehitykseen mukanaan tuomaan muutokseen. Tietoisuus ja ymmärrys muutoksen luonteesta auttavat suuntaamaan kehitystä tavalla, jolla voidaan välttää ennakoimattomat seuraukset (Kasvio 2006, 294). Castells (2010, 144) on nimennyt muutoksen sosiaaliseksi ja kulttuuriseksi differentiaatioksi. Hänen mukaansa ilmiössä on kyse virtuaalisen maailman jakautumisesta eri käyttäjäryhmiin, mikä edellyttää uudenlaista työorientaatiota ja harjaantumista verkkokommunikaatiossa. Tutkittaessa kommunikaatiota sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalveluissa, tulee hyötyjen ohella huomioida myös mahdolliset palvelujen eriarvoisuutta synnyttävät mekanismit.

## 3 TIETOYHTEISKUNNAN VERKKOPALVELUT

### 3.1 Verkkopalveluja tuottavat järjestöt tutkimusympäristönä

Suomalaisessa yhteiskunnassa on laaja kirjo erilaisia sosiaali- ja terveysjärjestöjä, jotka osallistuvat kansalliseen hyvinvoinnin edistämiseen. Käytän tässä tutkimuksessa käsitettä sosiaali- ja terveysjärjestöt, koska se kattaa parhaiten niiden yhdeksän järjestön toiminnan, joiden työntekijöitä haastattelin. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton julkaisemassa Järjestöbarometrissä (Vuorinen ym. 2006, 25) rajataan sosiaali- ja terveysjärjestöihin kuuluviksi ne järjestöt, joiden päätarkoituksena on jonkin erityisryhmän, oman jäsenistön tai laajemman väestönosan fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen. Tässä tutkimuksessa mukana olevien sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan ydintä on vaikuttamistoiminta, kansalaisten edunvalvonta, vertais- ja vapaaehtoistoiminta, tuen ja palvelujen kehittäminen ja tarjoaminen sekä kansainvälinen yhteistyö (Möttönen & Niemelä 2008, 217–218; Hakala 2009, 52; Vuorinen ym. 2006, 14).

Asiakkaiden ei nykyisessä sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä ole aina helppo löytää tarvittavia ja oikeanlaisia palveluita. Suunnistaminen palveluviidakossa, joksi järjestelmäämme on myös kutsuttu, saattaa tuottaa vaikeuksia. (Juhila 2008, 14.) Palvelu- ja etuusviidakossa selviytyminen edellyttää ihmisiltä omaa aktiivisuutta ja tiedonhankintaa. Tämä on lisännyt tarvetta erilaisille ohjaus- ja neuvontapalveluille, joita järjestöt ovat perinteisesti tarjonneet. (Vuorinen ym. 2006, 14.) Näiden lisäksi pidetään tarpeellisina tuottaa sekä asiakkaille että työntekijöille tarkoitettuja palveluista kertovia kokonaiskuvauksia (Juhila 2008, 14). Empiiristen tutkimusten mukaan yhdistykset pitävät hyvinvoinnin edistämistä tärkeänä tehtävänä (ks. Virtanen & Näsi 2003, 170). Hyvinvoinnin edistämässä on kyse toiminnoista, joiden tavoitteena on helpottaa ja tukea arjessa selviytymistä. Arjen tuen mahdollistaminen edellyttää järjestöiltä palvelujen helppoa saavutettavuutta. (Vuorinen ym. 2006, 14.) Internetistä onkin muodostunut merkittävä tiedon tuottamisen kanava. Internetin avulla toivotaan voitavan selkeyttää tiedottamista olemassa olevista palveluista, luoda palvelujen kokonaiskuvauksia sekä kertoa, missä tilanteissa palvelujen käyttö on oikeutettua ja mahdollista.

Monet järjestöt toteuttavat tehtäviä, joille on tarvetta, mutta joita julkinen sektori tai yritykset eivät halua järjestää, koska yhteiskunnalla ei ole riittäviä resursseja ja yrityksille toiminta on kannattamatonta. Järjestöillä voi myös olla tehtäviä, jotka yhteiskunnan taholta on niille delegoitu. Vuosien saatossa järjestöillä on sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajina ollut merkittävä rooli. Aikaisemmin järjestöt tuottivat

yleisesti osin samoja palveluja kuin julkinen sektorikin. Järjestöt tekivät yhteistyötä julkisen sektorin kanssa ja toimivat hyvinvoinnin tuottajina julkisen sektorin rinnalla, täydentäen omalta osaltaan julkisen sektorin tehtäviä. (Virtanen & Näsi 2003, 167.)

Kehitystrendi näyttäisi kuitenkin olevan sen suuntainen, että palvelutuotannon merkitys järjestöjen toiminnassa on pienenemässä ja vaikuttamistoiminnan sekä vapaaehtois- ja vertaistoiminnan merkitys kasvamassa. Osasyynä painopisteen muuttumiseen on Raha-automaattiyhdistyksen<sup>2</sup> avustustoimintaa säätelevän lain muuttuminen. Lain tultua voimaan on RAY vetäytynyt järjestöjen tuottamien palvelujen rahoituksesta. (Särkelä 2011, 286.) RAY:n rahoitus ei nykyisen lainsäädännön mukaan saa tuottaa ”vähäistä suurempaa kilpailua vääristävää haittaa” ja saattaa palvelujen tuottajia eriarvoiseen asemaan, mikä on merkinnyt Raha-automaattiyhdistykselle uudenlaista rajausta (Vuorinen ym. 2006, 17). Järjestöt ovat vetäytyneet palvelutuotannosta tai yhtiöittäneet palvelutuotannon omaksi liiketoiminnakseen.

Toiminnan painopisteen muuttuessa erääksi merkittäväksi järjestöjen tehtäväksi on muodostunut innovaatioiden tuottaminen ja kehittämistyö (Vuorinen ym. 2006, 14). Järjestöt voivat joustavasti kohdentaa toimintaansa kansalaisten tarpeiden ja järjestön kohderyhmän mukaan sekä tunnistaa uusia palvelutarpeita. Järjestöt ovat ketterämpiä toimijoita kuin julkisen palvelujärjestelmän organisaatiot, ja niiden on helppo tarttua toiminnassaan uusiin haasteisiin. Tästä syystä sosiaali- ja terveysjärjestöt ovatkin aktiivisesti lähteneet kehittämään verkkopalveluita ja etsimään niihin parhaiten sopivia työmenetelmiä. Kehitystyön myötä järjestökentälle on kertynyt suuri määrä asiantuntijuutta ja kokemuksellista osaamista. Tässä tutkimuksessa järjestöille kertynyt kokemus verkkopalveluista on keskeinen syy sille, miksi valitsin juuri sosiaali- ja terveysjärjestöt tutkimuskohteekseni.

Hyvinvoinnin edistämisen lisäksi yhdistysten ja järjestöjen liikkeelle panevana voimana voi toimia jokin aate tai intressi. Aatteellinen toiminta on yleensä määritelty järjestön säännöissä. Aatteellista toimintaa järjestöt toteuttavat lähinnä vaikuttamistoiminnan avulla. Vaikuttamistoiminnalla pyritään siihen, että järjestön aatteellinen tarkoitus toteutuu yhteiskunnan tasolla. Järjestöt pyrkivät vaikuttamaan poliittisiin prosesseihin ja lainsäädäntöön sekä järjestön kohderyhmänä olevien ihmisten elinolosuhteisiin ja hyvinvoinnin edistämiseen. Vaikuttamistoimintaa tehdään myös yksilötasolla, vaikuttamalla yksittäisten ihmisten asenteisiin, mielipiteisiin ja käyttäytymiseen. Vaikuttamistoiminta sisältää myös tietyn ihmisryhmän etujärjestönä toimimisen ja ryhmän erityistarpeiden esiintuomisen. (Vuorinen ym. 2006, 37.)

Verkkopalvelujen osalta yksilöllinen vaikuttaminen toteutuu järjestöjen internet-sivujen, yksilöllisten vuorovaikutteisten palvelujen ja verkossa toimivien ryhmien avulla. Verkko-ryhmissä merkittävänä resurssina on vertaistuki. Verkon vertaisryhmät ovat auttamiseen ja tukemiseen tähtääviä vastavuoroisia ryhmiä, joissa kriittisiä

<sup>2</sup> Raha-automaattiyhdistys, lyhennettynä RAY



ja kriisiytyneitä elämäntilanteita käsitellään yhdessä (Hyväri 2005, 215). Järjestöillä on ollut jo pitkään vertaisryhmätoimintaa, jota nykyisin voidaan pitää järjestöjen keskeisenä yhteiskunnallisena tehtävänä. Järjestöissä vertaistuki tarkoittaa omaehtoista ja usein yhteisöllistä tukea sellaisten ihmisten kesken, joita yhdistää jokin samanlainen elämäntilanne tai kokemus, eräänlainen kohtalonyhteys (Vuorinen ym. 2006, 68).

Verkkopalvelujen myötä vertaisryhmätoiminta on siirtynyt internetiin, jossa ohjaajina toimivat joko vapaaehtoiset tai ammattilaiset. Ammattilaisten tehtävänä on toiminnan organisointi, ryhmien ohjaaminen, vapaaehtoisten kouluttaminen ja ammatillisen tuen tarjoaminen vapaaehtoisille. Peter Leonardin (1997, 60) hahmottelemassa postmodernissa hyvinvoinnissa ihmisten välinen keskinäinen riippuvuus muodostaa yksilöiden subjektiivisuuden ytimen. Voidaan ajatella, että keskinäisen riippuvuuden eräs ilmenemismuoto on juuri vertaistuki. Vertaistukeen perustuvan diskursiivisen tiedostamisen avulla ihmiset voivat havaita ja oppia ymmärtämään elinolosuhteitaan ja tilannettaan. Omakohtaisen reflektion, puhumisen ja toisten kuuntelun avulla heille avautuu mahdollisuus rakentaa uutta ehyempää identiteettiä (ks. Harsu ym. 2010, 166).

RAY on keskeinen sosiaali- ja terveysalan kansalais- ja kehittämistoiminnan rahoittaja. Rahapelitoiminnasta kertyvä puhdas tuotto on RAY:n toiminnan ajan jaettu terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistäville järjestöille ja yhteisöille. RAY:n rahoituksen turvin järjestöt luovat uusia toimintamalleja ja palveluita sekä saavat niistä kokemuksia, joita voidaan hyödyntää oman toiminnan ja julkisen palvelujärjestelmän kehittämisessä. (Kortelainen 1990, 5, 77, 81; Juvakka & Mykrä 2008, 121–127; Vuorinen ym. 2006, 58.)

Juho Saaren (2009, 227) mukaan järjestöjen voidaan katsoa integroituneen osaksi julkista valtaa, kun ne ovat ottaneet vastaan julkisen vallan niille kanavoiman taloudellisen RAY:n tuen. Tämä on merkinnyt järjestöjen kannalta sitä, että RAY:n tuen avulla julkisen vallan on mahdollista suunnata järjestöjen toimintaa rahoituksellisin keinoin. RAY:n avustukset mahdollistavat uusien toimintamallien ja vaihtoehtoisten hoito- ja kuntoutusmallien kehittämisen ja erityisryhmien muuttuviin palvelutarpeisiin vastaamisen (Murto 2003, 70). RAY on omalta osaltaan avustustoimintansa avulla ollut tukemassa 1990- ja 2000-luvulla käynnissä ollutta tietoyhteiskuntakehitystä ja tukenut merkittävässä määrin järjestöjen verkkopalvelujen tuotantoa, ylläpitoa ja kehittämistä (Kupila 2010, 4–6).

RAY:n uusimmassa avustusstrategiassa vuosille 2012–2015 on kolme päälinjaa, jotka ovat terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistaminen, terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia uhkaavien ongelmien ehkäiseminen sekä ongelmia kohdanneiden auttaminen ja tukeminen. RAY korostaa strategiassaan, että koska palvelujen lakisääteinen järjestämistä vastuu on kunnilla, järjestöjen tulee tehdä kiinteää yhteistyötä kuntien kanssa, jotta kehittämistyön tulokset saadaan hyödynnettyä ja juurrutettua. (RAY Avustusstrategia 2012–2015.)

Rahoittajan ominaisuudessa RAY on ollut kiinnostunut avustustoimintansa tuloksellisuudesta ja teki vuonna 2010 selvityksen verkkopalveluista, joita se on avustanut. Selvityksessä oli mukana neljäkymmentä avustuskohdetta kolmeltakymmeneltäyhdeeltä järjestöltä. (Kupila 2010, 4.) Selvityksen toimenpide-ehdotuksissa verkkopalvelujen kehittämiseksi todetaan, että järjestöjen tulisi jo suunnitteluvaiheessa selvittää, miten verkkopalvelut integroidaan osaksi järjestöjen muuta toimintaa ja miten palvelujen rahoitus toteutetaan hankekauden jälkeen. (Kupila 2010, 31.) Näyttää siltä, että järjestöjen on helpompaa saada rahoitusta verkkopalvelujen kehittämiseen kuin palvelujen ylläpitoon (Juvakka & Mykrä 2008, 121). Palvelujen ylläpidosta muodostuukin helposti vaikeasti ratkaistava ongelma RAY:n avustuksen päättyessä.

Hankkeiden integrointi liittyy laajempaan hanketyötä koskevaan problematiikkaan. Projekteissa on kokemusta siitä, miten vaikeassa tilanteessa ollaan projektin päättyessä: on kehitetty hyvä toimintamalli, mutta se on vaarassa hajota hankkeen päättyessä (Karjalainen 2006, 256). Sama problematiikka koskee myös verkkopalveluita. Ongelmana on, kuinka verkkopalvelut saadaan hankerahoituksen jälkeen liitettyä osaksi järjestön vakinaista toimintaa, jotta toimintamallit eivät jäisi vain hankkeen aikaisiksi, lyhytkestoiksi kokeiluiksi. Jos hankerahoituksella kehitetty verkkopalvelua ei saada liitettyä osaksi järjestön omaa toimintaa, jää toiseksi vaihtoehdoksi palvelujen niveltäminen osaksi virallista palvelujärjestelmää.

RAY:n selvityksessä todetaan, että järjestöjen tulee analysoida verkkopalvelun tuotantoon liittyviä riskejä jo hankkeen suunnitteluvaiheessa. Palvelun toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyvien riskien lisäksi selvitys esittää, että hankkeissa tulee analysoida sisällöntuotantoon, yhteistyöhön, markkinointiin ja rahoitukseen liittyvät riskit. Viimeisenä toimenpide-ehdotuksena mainitaan, että rahoittajan ja järjestöjen on uskallettava ottaa riskejä, jotta uusille kokeiluille jää tilaa. (Kupila 2010, 31–32.) Viimeksi mainittu toimenpide-ehdotus on järjestöjen kannalta haasteellinen. Internet toimintaympäristönä kehittyä koko ajan ja muutokset tapahtuvat kiihtyvällä nopeudella. Järjestöjen tulee ennakoida käyttäjien palvelutarpeita, käytössä olevia uusia ohjelmistosovelluksia ja sosiaalisen median uusia trendejä pystyäkseen synnyttämään uusia kokeiluja. Tämä edellyttää järjestöiltä askeleen edellä olemista suhteessa tietotekniseen kehitykseen.

### **3.2 Kuvaus järjestöjen auttavista verkkopalveluista**

Tässä alaluvussa luon katsauksen tutkimuksessa mukana olleiden sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarjoamiin auttaviin verkkopalveluihin. Tarkoituksena ei ole tarkastella yksittäisten järjestöjen tarjoamia palveluita, vaan luoda yleiskatsaus ja kehystää verkkokommunikaatiota toimintaympäristökuvauksella.

Määrittelen verkkopalvelut sosiaali- ja terveysjärjestöjen tuottamiksi internet-

pohjaisiksi palveluiksi, joiden keskeisenä tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen. Määrittelyn johdosta sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalveluita voidaan nimittää auttaviksi verkkopalveluiksi erotuksena muun muassa julkishallinnon tarjoamasta sähköisestä asiointista. Laissa sähköisestä asiointista todetaan, että sähköistä asiointia sovelletaan hallintoasioiden vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedonantoon (Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 2003/13). Olen rajannut sähköisen asiointin tutkimukseni ulkopuolelle ja keskityn vain sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarjoamiin auttaviin verkkopalveluihin.

Minna Strömberg-Jakka (2010, 133) jakaa sosiaalitoimen neuvonnan henkilökohtaiseen ja sähköiseen neuvontaan. Henkilökohtainen neuvonta pitää sisällään neuvonnan tietyssä toimipisteessä sekä puhelinneuvonnan. Sähköiseen neuvontaan puolestaan luetaan sähköpostineuvonta, tiedonvälitys internetissä sekä sähköiset lomakkeet ja hakemukset. Toimiva jako sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalvelujen suhteen on jakaa ne tieto- ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Tietopalvelut ovat järjestöjen www-sivuille laatimia tietopaketteja. Tietopalveluille on luonteenomaista, että ne kohdistuvat sisällöllisesti johonkin määrättyä aihealuetta käsittelevään tematiikkaan. Verkkopalvelut voidaan ymmärtää jatkumona, jonka alkupäässä ovat tiedon tarjoaminen verkossa ja itsearviointitestit, joissa testin palautteen saa välittömästi. Jatkumon alkuun sijoittuvat myös muut oma-apuvälineet, kuten oppaat, ohjelmat ja palvelun käyttäjien elämäkerrat ja tarinat sekä testit ja usein kysytyä osiot (taulukko 1.). Palvelujen tavoitteena on, että niiden avulla ihmiset voivat itse etsiä muutosta elämäntilanteeseensa.

**Taulukko 1.** Tietopalvelujen toteutustapoja

<p><b>Asiantuntijatietao www-sivuilla</b> artikkeleita ja tekstejä eri aihealueista</p>
<p><b>Palveluhakemisto</b> palvelukuvauksia asiakkaiden käyttöön</p>
<p><b>Oma-apu</b> ohjelmat ja itsenäisesti opiskeltavat materiaalit sekä päiväkirjat</p>
<p><b>Elämäkerrat</b> palvelun käyttäjien elämäkerrat ja -tarinat</p>
<p><b>Testit, harjoitukset</b> elämänhallinnan tukemiseen tarkoitetut testit ja harjoitukset</p>
<p><b>Usein kysyttyä</b> kooste työntekijöille usein esitetyistä kysymyksistä</p>

Ruotsalaisiin ja norjalaisiin mielenterveyden verkkopalveluihin sijoittuvassa tutkimuksessa analysoitiin verkkopalveluihin tulleita asiakasviestejä. Laadullisen

analyysin pohjalta tutkijat muodostivat neljä tulkinnallista käsitystä palvelujen käyttäjien odotuksista palveluja kohtaan. Tutkimustulosten mukaan palveluilta odotettiin eniten asiantuntijatietoa ja ohjausta, tämän jälkeen terapiaa ja vähiten diskurssin hallintaa. (Andersen & Svensson 2012, 137.) Tutkimustulokset ilmentävät käyttäjien odotuksia. He hakevat mielenterveyden verkkopalveluista ennen kaikkea informaatiota, joka auttaa selkeyttämään omaa ajattelua. Samassa määrin käyttäjät odottavat saavansa ohjausta ja neuvontaa ja apua mielenterveyskysymyksiin. Tutkimustulosten valossa voi olettaa, että myös suomalaisilta sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalveluilta odotetaan ennen kaikkea asiantuntijatietoa sekä ohjausta ja neuvontaa. Järjestöjen tehtävänä on päättää, mitä tietoa internetiin tuotetaan ja, miten asiantuntijatiedon jakelu toteutetaan: koostetaanko tieto tietopaketeiksi, jotka sisältävät käytännöllistä ja teoreettista tietoa, vai toimivatko verkkopalvelut kanavana, jossa tietoa välitetään työntekijän ja käyttäjän välisen kommunikaation keinoin.

Tietopalveluissa tarinallisuutta hyödynnetään kirjallisessa, suullisessa ja digitaalisessa muodossa. Tarinallisuuden avulla pyritään välittämään emotionaalista tukea, informaatiota ja käytännön ohjeita. Tarinallisuutta terveydenhuollossa tutkineet Meg Wise ym. (2008, 348) totesivat, että nettipohjaisten potilastarinoiden käyttö edisti aktiivista omaan hoitoon osallistumista. Tutkimuksessa todettiin, että teemoittelu sisällön mukaan helpotti henkilökohtaisesti sopivan tarinan löytämistä verkkosivuilta. Teemoittelu auttoi nettisivuston käyttäjiä löytämään juuri ne tarinat, jotka parhaalla mahdollisella tavalla palvelivat heidän henkilökohtaisia tarpeitaan. Teemoittelun merkitys ei liity vain tarinoihin vaan muuhunkin www-sivuilla olevaan tiedolliseen materiaaliin. Sivujen rakenteellinen selkeys lisää käyttäjystävällisyyttä ja edesauttaa ihmisiä löytämään tietopalveluista haluamansa materiaalin.

Järjestöjen palvelukokonaisuudessa tärkeän osan muodostavat internetpohjaiset vuorovaikutteiset palvelut. Sähköpostineuvontaa ei pidetä turvallisena siihen sisältyvien tietoturvariskien johdosta (Mattison 2012, 253). Palvelujatkumossa vuorovaikutteisia palveluita ovat yksilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä keskusteluryhmät. Vuorovaikutteisissa palveluissa käydään kahdenkeskisiä luottamuksellisia keskusteluita työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakas kirjoittaa viestin palveluun, johon työntekijä vastaa. Palvelujen käyttäjät eivät asioi palveluissa omalla nimellään vaan nimimerkillä. Palvelun käyttäjältä tämä edellyttää palveluun rekisteröitymistä ja nimimerkin valintaa, joka on käytössä palvelussa asioinnin ajan. Lisäksi käytössä olevat järjestelmät salaavat kysymysten lähettäjien henkilötiedot.

Julia Waldman ja Jackie Rafferty (2006, 131) ovat tutkineet englantilaisen lastensuojelujärjestön lapsille ja nuorille suunnattua auttavaa online-verkkopalvelua. Palvelu on nimeltään ”There4Me”. Palvelun ylläpitäjänä on Englannissa toimiva lastensuojelujärjestö The National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC). Palvelussa sosiaalityöntekijät neuvovat, ohjaavat ja tukevat 12–16-vuoti-

aita nuoria. Palvelun avulla on haluttu tavoittaa ne nuoret, joilla ei ole ketään, jolle nuori voisi puhua kokemastaan kaltoinkohtelusta ja hyväksikäytöstä.

Sivuilla on reaaliaikainen palvelu, jossa nuoret voivat keskustella työntekijöiden kanssa. Palvelun käyttäjät näkevät kaikki työvuorossa olevat työntekijät, olivatpa nämä sillä hetkellä vapaina tai varattuina. Työntekijöistä on saatavilla lisätietoja, joiden avulla nuori voi päättää, kenen kanssa hän haluaa keskustella. Esimerkiksi tieto työntekijän sukupuolesta voi olla nuorelle merkityksellinen. Työntekijöiden esittelyä perustellaan sillä, että tarjoamalla nuorille tietoa palvelussa toimivista työntekijöistä saadaan palvelu tuntumaan henkilökohtaisemmalta. Nuoret voivat siis klikkaamalla työntekijän nimeä itse valita, kenen kanssa he haluavat keskustella. Jos työntekijä on varattu, nuori voi jäädä odottamaan työntekijän vapautumista. Kun työntekijä vapautuu, nuori saa näytölleen tervetuloitotuksen. (Waldman ja Rafferty 2006, 131.)

Lasten ja nuorten auttavasta verkkopalvelusta tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että asiakastyö edellyttää työntekijöiltä virtuaaliseen ympäristöön soveltuvia kommunikaatitaitoja. Tämän lisäksi työntekijöiden tulee kokea virtuaalinen ympäristö luontevaksi toimintaympäristökseen. Kaikkien työntekijöiden ei tarvitse olla kiinnostuneita verkkotyöstä, koska kaikki eivät koe sitä luontevaksi tavaksi tehdä asiakastyötä. On todettu, että kiinnostus virtuaalisuutta kohtaan mahdollistaa verkkotyön tarjoamien kommunikatiivisten mahdollisuuksien hyödyntämisen. Tekstipohjainen kommunikaatio tuottaa kokemusten jäsentämiseen välimatkaa sekä asiakkaille että työntekijöille, kun lähetettyihin viesteihin on mahdollista palata myöhemmin. (Waldman & Rafferty 2006, 144; Zuboff 1990, 207.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalvelut eroavat toisistaan siinä suhteessa, onko kahdenkeskisissä keskusteluissa vastaajina sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia vai vapaaehtoisia. Silloin, kun vastaajina ovat ammattilaiset, prosessi voi käynnistyä siten, että palveluun tuleva asiakkaan viesti on ensin kaikkien työntekijöiden luettavissa, kunnes joku työntekijöistä vastaa siihen. Sen jälkeen käytävä keskustelu näkyy vain vastanneelle työntekijälle ja asiakkaalle. Tilannetta selvitellessä työntekijän tehtävänä on tuoda tilanteeseen ammattilaisen näkemys. Joillekin asiakkaille riittää yksi vastaus, toisten kohdalla viestittelyn kesto on huomattavasti pidempi.

Tässä tutkimuksessa mukana olevasta yhdeksästä järjestöstä kahdessa keskusteluviesteihin vastaavat vapaaehtoiset. Jos saapunut viesti koetaan sisällöltään vaativaksi, kuten vaikeista elämäntilanteista kertovat tai itsetuhoisuutta sisältävät viestit, ohjautuu viesti ammattilaisen vastattavaksi. Kriteerinä toimii siis viestin vaativuus, koska vapaaehtoisia ei haluta kuormittaa viesteillä, jotka ovat heille liian haasteellisia ja joissa tarvitaan ammattimaista osaamista. Työntekijät vastaavat itsetuhoisiin viesteihin myös siksi, että niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Kaikille järjestöille, joissa vapaaehtoiset vastaavat viesteihin, on yhteistä, että vastaaminen tapahtuu ohjatusti joko ryhmässä tai sitten työntekijän ja vapaa-

ehtoisen yhteisen työskentelyn tuloksena. Ammatillaiset ovat vastuussa lähtevistä keskusteluviesteistä, vaikka viestit ovatkin vapaaehtoisten laatimia.

Järjestöt tarjoavat myös useita verkkoryhmiä, jotka voivat olla avoimia, suljettuja tai puoliavoimia. Avoimet ryhmät ovat nimensä mukaisesti kaikille avoimia, kun taas suljettuihin ryhmiin voivat osallistua vain ryhmän jäsenet. Puoliavoimissa ryhmissä keskustelun seuraaminen on kaikille avointa, mutta keskusteluun osallistuminen edellyttää anonyymin rekisteröitymisen.

Chat-tyyppisissä ryhmissä keskustelu tapahtuu reaaliaikaisesti, kun taas ei-reaaliaikaisissa ryhmissä keskustelu toteutuu viiveellä. Kolmas keskusteluryhmien ominaisuus liittyy moderointiin eli valvontaan. Moderoinnissa on kyse verkkopalveluihin tulevien viestien kontrolloinnista (Dutton ym. 2006, 134). Samalla, kun internet tarjoaa mahdollisuuden irtautua fyysisistä rajoitteista, mahdollistaa se työkalut, joilla käyttäjiä pystytään kontrolloimaan (Mäkinen & Naarmala 2011, 17). Ryhmät voivat olla ennalta valvottuja, jolloin moderoiija tarkistaa viestit ennen kuin ne ovat kaikkien luettavissa. Jälkimoderoinnissa taas häiritsevät viestit poistetaan keskustelusta jälkikäteen, kun niitä havaitaan. Tässä tutkimuksessa järjestöjen verkkoryhmistä suurin osa oli moderoituja. Syy moderoinnille oli järjestöissä yhteinen. Moderoinnilla halutaan välttää keskusteluryhmissä mahdollisesti ilmenevä riitely, provosointi ja kiusaaminen. Ihmiset tulevat palveluihin etsimään apua vaikeaan elämäntilanteeseen, jolloin halutaan välttää lisäharmin aiheuttaminen palvelujen käyttäjille. Julkisille keskustelufoorumille tyypillinen riitely ja provosointi ovat seikkoja, joita halutaan ehkäistä moderoimalla keskusteluja.

Taulukkoon 2. on koottu järjestöjen verkkoryhmiin liittyviä toiminnallisia ominaisuuksia.

**Taulukko 2.** Keskusteluryhmien ominaisuuksia

<p><b>Avoimuus</b> Avoimet Puoliavoimet Suljetut</p>
<p><b>Reaaliaikaisuus</b> Reaaliaikaiset Ei-reaaliaikaiset</p>
<p><b>Moderointi</b> Ennalta moderoitu/valvottu Jälkimoderoitu/valvottu Moderoimaton/valvottomat</p>

Järjestöillä oli tutkimusajankohtana myös ohjausta ja neuvontaa sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median ohella järjestöt käyttivät myös mobiilipalveluita. Lisäksi järjestöt tarjosivat ammatillisneuvontaa, jolla viitataan järjestöjen verkkosivuilta löytyviin oppaisiin, joita ammatillaiset voivat käyttää oman työnsä tukena.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten on mahdollista saada myös e-konsultaatiota järjestöjen taholta. Nämä auttamisen muodot eivät sisälly tämän tutkimuksen piiriin. Edellä käydyn keskustelun perusteella voidaan tutkimuskohde tarkentaa sosiaali- ja terveysjärjestöjen internetpohjaisiin vuorovaikutteisiin palveluihin, jotka jakautuvat yksilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan sekä avoimuudeltaan erilaisiin ei-reaaliaikaisiin ja reaaliaikaisiin verkkoryhmiin.

### **3.3 Verkkopalvelut kommunikatiivisena tilana**

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan keskeisenä tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen. Tavoitteen muotoutumiseen ovat vaikuttaneet sekä kansalaisten tarpeet että yhteiskunnalliset muutokset. Tietoteknologinen kehitys on mahdollistanut uudentyypisen palvelutuotannon, jossa auttamisentapa perustuu keskeisiltä ominaisuuksiltaan kommunikaatioon ja jossa auttamisen toimintaympäristönä on internet.

Verkkopalvelut toteutuvat internetin välityksellä, joka on tämän hetken merkittävin tietoverkko. Internetin määrittely on todettu vaikeaksi, koska se tuntuu pakenevan kaikkia määrittely-yrityksiä (Suominen 2009, 11). Internetistä käsitteenä on tullut geneerinen termi, joka viittaa sähköiseen systeemiin ja avaruuteen, joka on tekstipohjainen kokonaisuus ja, joka muodostuu ihmisten ideoista, mielipiteistä ja käytännöistä (Mitra 1998, 58). Internetiä koskevat näkemykset ovat jakautuneet lähinnä teknologiaa ja kommunikaatiota eri tavoin painottaviin lähestymistapoihin. Teknologista näkemystä edustaa internetin määrittely tietokoneiden ja niiden välisten tietoliikenneyhteyksien muodostamaksi järjestelmäksi (Aula ym. 2008, 9).

Toisaalta internet on myös sosiaalinen ilmiö, joka on sekä median että kommunikaation väline (Mäkinen 2006, 42). Kommunikatiivinen ulottuvuus kuvaa verkkopalvelut tilana, jossa kommunikaation avulla rakennetaan yhteistä sosiaalista todellisuutta. Toimiva analogia on rinnastaa verkko kaupunkiin: verkossa voi keskustella toisten kanssa, tehdä ostoksia, pelata pelejä, katsoa elokuvia ja asioida virastossa. Verkko toimii nykypäivän kohtaamispaikkana, joka on fyysisen tilan jatke ja tarjoaa julkisen tilan ilmaista itseä. Kuvausta verkon olemuksesta on täydennetty myös määrittelemällä se narratiiviseksi avaruudeksi, jossa fyysinen tila täydentyy sosiaalisella ulottuvuudella, joka muodostuu samanaikaisesti sekä olemassaolosta että ihmisten välisistä keskinäisistä suhteista. (Jones 1998a, 15; Massey 2008, 14–15; Aula ym. 2008, 10.)

Verkossa todellisuus ei ole pelkästään itse luotua, vaan se on seurausta omista ja toisten kokemuksista, jotka välittyvät kommunikaation avulla. (Jones 1998a; Schütz 1967). Virtuaalinen maailma tarjoaa sosiaalisten suhteiden näyttämön, jossa sosiaalisia suhteita sekä tuotetaan että uusinnetaan kommunikaatiokäytännöissä

(Niemi ym. 2011, 7). Oma käsitykseni internetistä paikantuu kommunikaatiota korostavaan lähestymistapaan. Käsitteellistän internetin auttavien verkkopalvelujen kontekstissa kommunikatiiviseksi tilaksi, joka mahdollistaa ihmisten välisen sosiaalisen kanssakäymisen.

Tietoteknologian käyttöön sosiaali- ja terveysalalla on sisältynyt koko sen olemassaolon ajan jännite tietoteknologian tuomien hyötyjen ja haittojen välillä (ks. Tarkoma 2010, 9). Kansainvälisessä sosiaalityön tutkimuksessa tietoteknologian käyttöä kohtaan on esitetty kriittisiä näkemyksiä. On sanottu, että sosiaalialalla teknologian käyttöä on ohjannut ensisijaisesti liikkeenjohdollinen diskurssi, jolloin asiakkaiden ja työntekijöiden intressit on unohdettu. Tämän lisäksi tietoteknologian käytön on nähty rajoittavan sosiaalipalvelujen asiakkaiden osallisuutta (Coleman & Harris 2008, 580–599; Tregeagle & Darcy 2008, 1481).

Tietoteknologian käytön hyötyinä on esitetty tietoteknologian tarjoamia mahdollisuuksia kehittää voimaannuttavia työkäytäntöjä esimerkiksi sellaisille henkilöille, joille palvelut ovat maantieteellisten tai muiden seikkojen johdosta vaikeasti saatavissa (Kreuger ym. 2006, 33; Parrott & Madoc-Jones 2008, 181). Tietoteknologian käytöstä psykoterapeuttisissa ryhmissä ja vertaistuen välineenä on myös saatu hyviä kokemuksia (Miller 2006, 167; Marziali 2006, 149). Nämä keskenään ristiriitaiset tutkimustulokset kertovat tieteellisen tutkimuksen tarpeesta koskien nykyisiä verkkopalveluja ja niissä tehtävää kehittämistyötä. Tutkimusten lisäksi kehittämistyössä tarvitaan sekä palvelujen käyttäjien että niissä työskentelevien henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien hyödyntämistä.

Radhika Gajjala (2009, 61–62) nostaa esille kysymyksen siitä, ovatko verkko ja verkon ulkopuolinen olemassaolo erillisiä kokonaisuuksia. Asioiden nimeäminen ohjaa ajatteluamme suuntaan, jossa ne ymmärretään erillisiksi kokonaisuuksiksi. Englanninkielessä käsitteet online ja offline kuvaavat internetiä ja sen ulkopuolista entiteettiä. Online-termi näyttää siirtyneen myös suomen kieleen – esimerkiksi markkinoinnin piirissä puhutaan online-palveluista. Verkkopalvelujen kontekstissa online ja offline voidaan nähdä saman ilmiön eri puolina, jossa reaali maailman käytännöt saavat vaikutteita internetin käytännöistä ja päinvastoin. Kyseessä on ilmiö, joka voidaan ymmärtää auttamisen erityyppisinä ulottuvuuksina. Ulottuvuuksina, joissa verkkopalvelut ja kasvokkaiset palvelut muodostavat palvelujatkumon. Etenkin lasten ja nuorten internetin käyttöön liittyvien riskien minimoinnin osalta tarvitaan oikeaa tasapainoa kasvokkaisen ja verkkoauttamisen välille, toteavat Tregeagle ja Darcy (2008, 1486, 1494–1495).

Aikoinaan internetiä suunniteltaessa toivottiin internetin toimivan sekä yhteistoiminnallisena välineenä että tarjoavan pääsyn universaalien tiedon pariin (Flichy 2007, 59). Tarkasteltaessa internetin ja tiedon suhdetta on todettu, että tiedon määrä internetissä on tänä päivänä kasvanut valtavaksi. Diskursiivisen tiedontulvan seurauksena yhteiskunnasta on samanaikaisesti tullut dis-informaatioyhteiskunta,



jossa kommunikaatio on vaikeasti hallittavissa. Jotta kompleksisuuteen saataisiin järjestystä, pyrkivät ihmiset keksimään erilaisia keinoja siihen, miten hallita tiedontulvaa. Lasten ja nuorten internetin käyttöä koskevissa tutkimuksissa (Boonaert & Vettenburg 2011; Johnson 2010; Kangas 2011; Valcke ym. 2011) on todettu, että digitaalinen tiedontulva on antanut nettisukupolvelle sellaiset visuaaliset kyvyt, joiden ansiosta heistä on kehittynyt hyviä silmäilijöitä (Tapscott 2010, 130). Silmäily viittaa tässä yhteydessä tekstin nopeaan silmäilyyn, jonka perusteella lukija päättää, lukeeko hän sivulla olevan tekstin kokonaan vai valitsee ko siitä vain osia tarkempaan tarkasteluun (Koskimaa & Heinonen 2005, 98–99). Silmäilyn vaarana on nähty olevan se, että silmäilyn seurauksena menetetään kyky keskittyä ja pohdiskella asioita, mikä johtaa ajattelun pinnallisuuteen (Carr, 2010, 56).

Tiedontulvan johdosta ihmiset rakentavat yksilöllisiä ”informatiivisia käyttöympäristöjään”, joista tietoa haetaan (Elgesem 2002, 202; Harless ym. 2009, 189). ”Informatiivisen käyttöympäristön” rakentuminen voidaan nähdä prosessina, jossa ensin työntekijät kehystävät tiedon ymmärrettävään ja yleiskieliseen muotoon, jotta se olisi kaikkien kansalaisten käytettävissä ja helposti omaksuttavissa. Tämän jälkeen käyttäjät edelleen suodattavat tästä informaatiosta oman henkilökohtaisen ”informatiivisen käyttöympäristönsä”, jota he voivat hyödyntää ratkaistessaan omaan elämäänsä liittyviä praktisia kysymyksiä (Mattelart 2003, 65; Machlup 1962). Kyseessä on prosessi, jossa sekä tiedon tuottaminen että omaksuminen tapahtuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa arkisen kanssakäymisen välityksellä (Burr 2003, 5). Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään informaation jakamisesta ja omaksumisesta, vaan asiapitoisen sisällön ohella ihmiset toivovat saavansa empatiaa ja tukea (Sillence & Briggs 2007, 350). Merkityksellisenä tekijänä tuen sisällön ohella on siis informaation henkilökohtaistaminen.

Tiedontulva liittyy myös sosiologian piirissä käytyyn keskusteluun yksilöllistymisestä, jossa elämä näyttäytyy refleksiivisenä projektina. Projektina, joka muodostuu ristiriitaisesta informaatiosta, neuvotteluista, dialogista ja kompromisseista. Kyseessä on sekä pakko että mahdollisuus, jossa yksilöt saamansa tiedon avulla tekevät omaa elämäänsä koskevia valintoja. (Bauman 2002, 42; Beck & Beck-Gernsheim 2002, 23–26.)

USA:n National Association of Social Workers on vuonna 2005 laatinut tietoteknologiaa ja sosiaalityötä koskevat ohjeet sosiaalityön ammattilaisille. Ohjeiden tarpeellisuutta on perusteltu tietoteknologisen toimintaympäristön aiheuttamilla muutoksilla. Ohjeiden tarpeellisuus näyttäytyy Yhdysvalloissa jo vuonna 2003 tehdyssä tutkimuksessa. Kyseisessä tutkimuksessa tarkasteltiin verkko-ohjausta ja sitä, miten siinä noudatetaan NBCC:n<sup>3</sup> laatimia eettisiä standardeja. Tutkimukses-

---

<sup>3</sup> NBCC on lyhenne sanoista The National Board for Certified Counselors

sa oli mukana 136 verkkosivustoa, jotka tarjosivat tutkimusajankohtana mielen-terveyskysymyksiin liittyvää verkko-ohjausta. Tutkimustuloksissa ilmeni, että 136 verkkosivustosta 64 %:lla verkko-ohjausta antavista toimijoista oli alan tutkinto, kun taas jopa 36 %:lla ei ollut mainintaa tutkinnosta tai muusta alaan liittyvästä pätevyydestä. Tutkimuksessa päädyttiin siihen tulokseen, että tutkitut verkkosivustot noudattivat huonosti eettisiä standardeja, etenkin ammattilaisten pätevyiden osalta. (Heinlen ym. 2003, 61–69.)

Suomessa ammattilaisten pätevydessä ei ole samanlaisia puutteita kuin yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa, koska Suomessa järjestöjen työntekijät ovat koulutukseltaan muodollisesti päteviä ja usein myös jo pitempään alalla toimineita ammattilaisia. Tästä huolimatta myös suomalaisissa verkkopalveluissa on tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan selkeästi verkkopalvelujen tarjoamista palveluista ja siitä, mitä asiakas voi verkkopalveluilta odottaa. Merkityksellistä esimerkiksi on se, että asiakas tietää kenen kanssa hän verkkopalvelussa asioi: vastaavatko viesteihin ammattilaiset vai vapaaehtoiset.

Verkkotyön erona perinteiseen kasvokkaiseen auttamistyöhön on, että se edellyttää sekä eettisten että teknologisten kysymysten huomioimista. Andrew Hill ja Ian Shaw (2011, 13) pitävät tärkeänä työn eettisten ohjeiden ja arvojen priorisointia teknologisten kysymysten sijaan. Verkkopalveluissa eettiset kysymykset voidaan ymmärtää arkista päätöksentekoa tukevana taitona (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22). Palvelujen käyttäjille internet mahdollistaa olemassaolon tavalla, jossa se tarjoaa keinon useiden todellisuuksien sekä identiteettien ja sosiaalisten suhteiden uudelleen määrittelyyn (Markham 2004, 99). Työntekijöiltä tämä edellyttää internetperustaisia ammattikäytäntöjä ja eettistä vastuuta. Debra Parker-Oliver ja Georg Demiris (2006, 131) korostavatkin työntekijöiden roolia internetperustaisten palvelujen kehittämisessä.

Tyypillinen verkkopalvelujen käyttöön liittyvä ulottuvuus on myös kysymys tietosuojasta. Tietosuojassa on kyse käyttäjien yksityisyyden suojaamisesta ja siitä, että internetissä esiintyvä henkilökohtainen tieto suojataan ulkopuolisilta. Perinteisesti tämä on verkkopalveluissa toteutettu arkaluonteisen tiedon saatavuutta rajoittamalla. Dag Elgesem (2002, 202, 203) väittää, että verkkokommunikaation osalta tilanne ei ole näin yksinkertainen. Keinoiksi hän esittää nimettömyyttä, vuorovaikutuksen lyhytkestoisuutta ja sitä, että ihmiset luottavat luottamuksellisuuden normiin siinä yhteisössä tai ryhmäkeskustelussa, johon he osallistuvat. Elgesemin (2002, 202, 203) mainitsemat tavat ovat suositeltavia keinoja verkkopalvelujen käyttäjien oman yksityisyyden suojaamiseen, mutta eivät vapauta palvelun tarjoajia tietosuojaan liittyvästä vastuusta. Etenkin lastensuojelun arkaluonteisten ja salassa pidettävien asioiden käsittely internetin välityksellä vaatii erityistä huolellisuutta tietosuojan suhteen (Tregeagle & Darcy 2008, 1481). Tässä tutkimuksessa kysymys verkkotyötä ohjaavista eettisistä arvoista ja ohjeista on keskeinen, koska eettiset

kysymykset liittyvät kiinteästi työntekijöiden ammatilliseen vastuuseen ja heidän käyttämiinsä kommunikatiivisiin menettelytapoihin.

Itsesääntely on keino, jolla verkkopalvelujen toimivuutta pyritään edistämään (Mäkinen & Naarmala 2011, 31). Itsesääntelyssä on kyse tilanteista, joissa toimijat itse luovat toiminnalleen säännöt ja rajat (Mäkinen 2006, 42). Itsesääntelystä on kyse myös silloin, kun keskustelijoiden verkkokeskusteluihin lähettämiä viestejä valvotaan (moderoidaan) ja sensuroidaan tarvittaessa. Itsesääntelyn avulla on pyritty vastaamaan niihin ongelmiin, joita verkkopalveluissa on kohdattu. Moderoinnille ei ole lainsäädännöllisiä perusteita, vaan kyse on siitä, että ilman sääntöjä ja niiden noudattamista verkkopalvelut lakkaavat toimimasta halutulla tavalla. (Mäkinen & Naarmala 2011, 31–32.)

Itsesäätelyä on verrattu Thomas Hobbesin Leviathan malliin (Aspelin 1977, 280), joka perustuu ajatukselle, että yksilöiden yhteenliittyminen kykenee pitämään huolen turvallisuudesta ja sisäisen rauhan tarjoamasta yhteisestä edusta. Verkkoryhmissä tarvitaan Leviathan, joka huolehtii turvallisuudesta ryhmässä ja moderoi saapuneita viestejä. Ajan kuluessa moderaattorin puuttumisen tarve vähenee ja ryhmä mukautuu yhteisiin pelisääntöihin eikä ryhmässä ole enää tarvetta sääntelylle samassa määrin kuin aikaisemmin. (Mäkinen & Naarmala 2011, 32; Wallace 1999, 70.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen usean vuoden kokemus verkkopalveluista ja kommunikaatiosta on saanut minut valitsemaan järjestöjen vuorovaikutteiset palvelut tutkimuskohteeksi. Verkkopalveluista on muodostumassa yleisesti käytetty malli avun ja tuen tarjoamiseen kansalaisille. Käsitteellistä internetin ennen kaikkea kommunikatiiviseksi tilaksi, joka mahdollistaa työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen. Sosiaali- ja terveysalalla on esitetty ristiriitaisia tutkimustuloksia tietoteknologisia sovelluksia kohtaan ja niiden käytölle on löydetty sekä puolustavia että niihin kriittisesti suhtautuvia näkökulmia. Kyse ei ole vain internetpohjaisten palvelujen käyttökelpoisuudesta. Verkkopalvelujen osalta keskeistä on se, miten niiden avulla voidaan auttaa ihmisiä löytämään heille merkityksellinen tieto ja henkilökohtaistaa se tavalla, joka edesauttaa ihmisten kykyä ratkaista heille tärkeitä ongelmia. Internetpohjaiset palvelut ovat juurtuneet osaksi yhteiskuntamme rakenteita. Tämän johdosta tarvitaan verkkopalvelujen luonteen tuntemusta, niiden vaikutusten arviointia ja kykyä kehittää ratkaisuja eettisten kysymysten ratkaisemiseksi (Vartiainen 2011, 37).



## 4 DIALOGINEN KIELI JA KOMMUNIKAATIO

### 4.1 Työn kielellistyminen

Sosiaali- ja terveysjärjestöissä työtä verkkopalveluissa luonnehtii virtuaalisuus, immateriaalisuus ja maantieteellisten rajojen häviäminen (Johansson ym. 2011, 11). Sidoksisuus aikaan ja paikkaan on kadonnut ja toiminnan kontekstisuus on muuttunut. Asiakkaiden yhteydenotot ovat joko paikallisia, valtakunnallisia tai Suomen rajojen ulkopuolelta tulevia. Tämä merkitsee, että kontekstit, joissa työntekijät toimivat eivät ole enää pelkästään paikallisia, vaan niitä voidaan kuvata yli paikallisiksi ja jossain määrin myös ylikansallisiksi. Verkossa tietoyhteiskunnan arjesta on tullut kirjoittamista. Muuttuneessa toimintaympäristössä tekstit ja tekstin tuottaminen ovat nousseet tärkeäksi osaksi työtä (Heikkinen ym. 2000, 117). Tekstin tuottamisessa on kyse työn kielellistymisestä, jolla viitataan asiantuntijatyössä tapahtuneisiin muutoksiin. Vähämäen (2004, 55-56) näkemyksen mukaan työn muuttumista kuvaa se, että kommunikaatio ja kieli ovat saamassa yhä tärkeämmän roolin. Tietoyhteiskunnassa arjesta on tullut kirjoittamista (Tiililä 2011, 184). Työ on muuttunut kielellisiksi ja lingvistisiksi suorituksiksi ja yhä useammin se on itsenäistä, autonomista työtä, jossa työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat ratkaisevassa asemassa. Shoshana Zuboff (1990, 204) käyttää tutkimuksessaan työn muutoksesta käsitettä tekstillistäminen, jolla hän viittaa juuri kielen merkityksen korostumiseen.

Verkkopalveluissa työn kielellistyminen näyttäytyy kielellisen toiminnan eli kommunikaation ja viestinnän hallinnan vaatimuksena (ks. Johansson ym. 2011, 11). Käytetyn kielen ja kommunikaation avulla työntekijät rakentavat suhdettaan palvelun käyttäjiin. Vähämäki (2004, 55-56) viittaa työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, jotka sosiaalialalla perinteisesti ovat liittyneet työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin. Verkkopalveluissa työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus saa uusia sävyjä sen toteutuessa tekstillisessä muodossa. Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus ilmentää kielen sosiaalista ulottuvuutta ammattikielen sisältämien kognitiivisen ja institutionaalisen ulottuvuuden lisäksi. (Hiidenmaa 2000, 28.)

Työn kielellistymiseen liittyy myös kysymys osapuolten välisistä valtasuhteista. (Johansson ym. 2011, 12). Karen Healy (2000, 72) on määritellyt sosiaalisuudessa työntekijöiden vallan lähteeksi muun muassa työntekijöiden roolin sosiaalisen kontrollin toteuttajana ja työntekijöiden ammatillisen asiantuntijuuden tuoman vallan. Edellä mainituista vallan lähteistä sosiaaliseen kontrolliin liittyvän vallan

ymmärrän viittaavaan ennen kaikkea julkisiin palveluihin, joissa työntekijät edustavat yhteiskunnan heille myöntämää organisatorista valtaa suhteessa kansalaisiin. Verkkopalvelut ovat osa järjestöjen vapaaehtoista palveluntarjontaa, joilla ei ole virallista asemaa sosiaalisen kontrollin kentässä. Sitä vastoin työntekijöillä on ammatillisen asiantuntijuuden tuomaa valtaa myös verkkopalveluissa.

François Dosse (2011, 13, 15) luonnehtii strukturalismin historiaa käsittelevässä kirjassaan strukturalismia historialliseksi vaiheeksi, josta muodostui ihmistieteitä yhdistävä ohjelma, jolle on leimallista kiinteä tieteiden välinen vuorovaikutus. Strukturalismissa kielen nähdään muodostavan systeemin, jota analysoimalla voidaan saavuttaa yhteiskunnallinen ja kulttuurinen ymmärrys. (Lechte 2008, 59.) Strukturalismin perustavana kiinnostuksen kohteena on tarkastella kielen ja yhteiskunnassa ilmenevien merkkijärjestelmien roolia sosiaalisen todellisuuden rakentumisessa. Strukturalismi siis yhdistää fyysisen ja sosiaalisen todellisuuden. (Alasuutari 2001, 103.)

Strukturalismin historiaan kuuluu oleellisena osana sveitsiläinen kielitieteilijä Ferdinand de Saussure (1857–1913), joka pyrki uudistamaan kielentutkimuksen perustan. Hän katsoi, että kielitieteessä oli keskitytty itse kielen olemukselle vieraisiin asioihin, kuten kielihistoriaan. Oleellisempaa hänen mielestään oli tutkia kielen todellista olemusta. Tämä todellinen olemus muodostaa systeemin, joka koostuu pelkästään merkeistä ja niiden välisistä suhteista. Tärkeintä kielessä suljettuna systeeminä on yksittäisen termin kyky erottautua kaikista muista termeistä, jotka määräävät, mitä mikin käsite tarkoittaa. (Alasuutari 2001, 105; Veivo & Huttunen 1999, 26–27.)

Kielitieteellisen teorian keskiössä oli kielen analyysi ja sen antina merkkien tarkastelu systeeminä kokonaisuutena. Saussure (1990) näki kielen suljettuna järjestelmänä, joka on itsenäinen suhteessa yhteiskunnallisiin tai psykologisiin tekijöihin. Tämä vei osaltaan strukturalistista tutkimusta suuntaan, jossa tutkittiin itse merkkijärjestelmiä, eikä oltu kiinnostuneita yksittäisistä merkkien käyttäjistä tai siitä miten he merkitykset käsittävät. Merkkijärjestelmät miellettiin suljetuiksi rakenteiksi, joiden kuvaaminen oli mahdollista ilman, että pohdittiin niiden asemaa ja toimintaa yhteisössä tai yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Näkemyistä kielestä suljettuna systeeminä alettiin kuitenkin pitää ristiriitaisena, koska yhteiskunnallinen todellisuus rakentuu käsitteistä ja käsite-erotteluista, joilla ei ole konkreettista vastinetta käsitteistä riippumattomassa todellisuudessa. Esimerkkinä tästä on demokratian käsite, jolla ei ole vastinetta materiaalisessa todellisuudessa, mutta se ei toki tarkoita, että käsite olisi kuvitteellinen tai epäoleellinen. (Alasuutari 2001, 109; Veivo & Huttunen 1999, 34.) Dosse (2011, 19, 22) toteaa, että näkemys kielestä suljettuna systeeminä pyyhki pois subjektin. Strukturalismissa kiinnostus kohdistui vain siihen mitä löytyi tekstistä. Tämä merkitsi, että huomio kohdistui vain tekstiin tai lausumiin ilman subjektia.

Kehitys on johtanut siihen, että merkit ja merkitykset nähdään toisiaan täyden-

tävinä tasoina. Selittävää tasoa edustaa semiotiikka<sup>4</sup>, joka auttaa ymmärtämään ja tulkitsemaan merkkejä. Tulkitseva taso taas muodostuu siitä, että tekstin lukija ymmärtää tekstin mielen. Tämä avaa lukijalle pääsyn tekstin sisältämän merkityksen ymmärtämiseen. (Dosse 2011, 19, 22)

Ymmärrän kielen systeemisenä kokonaisuutena, joka ei ole oma irrallinen entiteettinsä. Kieleen vaikuttavat kulttuurin traditiot ja yhteiskunnalliset tekijät, jotka muokkaavat sitä. Kieltä voidaan kuvata kartaksi, jonka avulla suunnistamme fyysisessä ja sosiaalisessa todellisuudessa. Kielen ja merkkijärjestelmien sekä sosiaalisen todellisuuden välinen suhde on vuorovaikutteinen. Kieli ohjaa ajattelua ja arkipäivän toimintaa sekä vuorovaikutusta toisten kanssa. Kielen avulla rakennamme myös ymmärrystä ympäröivästä maailmasta ja tulkitsemme sitä. Tapamme hahmottaa todellisuutta on systeeminen kokonaisuus, mutta tuo systeeminen kokonaisuus ei ole luonnon, vaan kulttuuritradition ja elämäntäytännön sanelema (Alasuutari 2001, 108).

Nykyisissä sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa toimiminen edellyttää kielen sisältämien merkkijärjestelmien hallintaa. Sosiaalinen todellisuus sekä rakentuu että on ymmärrettävissä kielen avulla. Ihmisille on luonteenomaista luokitella asioita ja muodostaa kokonaisuuksia, joiden avulla ymmärretään ja tulkitaan ympäristössä tapahtuvia muutoksia. Verkkopalveluissa kirjoitettu teksti ja käytetyt käsitteet ovat kommunikaation perusta. Kaikille verkkopalveluissa toimiville on yhteistä, että he kommunikoivat kielen avulla, josta rakentuu kokonaisuuksia erotteluineen ja rinnastuksineen. Työn kielellistyminen merkitsee työntekijöiden subjektiivisten tulkintojen vaikutusta toimintaan. Se, miten verkkopalvelut määrittyvät työntekijöiden kertomuksissa kertoo merkityksistä, joita he verkkopalveluille antavat.

## 4.2 Vastavuoroinen verkkokommunikaatio

Kommunikaatio käsitteenä on peräisin latinankielisestä sanasta *communicatio*, joka merkitsee jakaa, kertoa ja välittää. Etymologisesti kommunikaatio viittaa muutokseen, vaihtoon ja hyvään, joka on useiden hallussa. Kommunikaation historialliset juuret johtavat Ciceroon, joka oli roomalainen poliitikko, puhuja, filosofi ja kirjailija. Cicero käytti *communicatio*-sanaa teknisenä terminä puheissaan ja kirjoitelmissaan, selittäessään tilannetta, jossa puhuja liittyy vaiheittain yleisön mukaan keskusteluun käyttäen retorisia kysymyksiä. Idea siitä, että kommunikaatio sisältää yhteisen vaihdon elementin puhujan ja kuulijoiden välillä, on piirre, joka oli ominaista Ciceron ajattelulle. Kommunikaatioon liitetyt merkitykset ovat

<sup>4</sup> Semiotiikka on tiede, jonka oma tutkimuskohde on merkkien, tekstien ja merkkijärjestelmien toiminta (Veivo & Huttunen 1999, 7).

muuttuneet historian kuluessa, mutta Ciceron ajoista lähtien säilynyt piirre on nähdä kommunikaatio keinona jakaa kahden tai useamman henkilön ajatuksia puheen välityksellä. (Cobley 2008, 1; Peters 2008, 1.)

Kiinnostus kommunikaatiota kohtaan on internetin käytön lisääntyessä kasvanut. Kriittisesti suhtautuvissa kirjoituksissa korostetaan haittoja, kuten sosiaalisten suhteiden vähenemistä paljon internetiä käyttävien henkilöiden kohdalla (Rice ym. 2007, 8). Vaikka internet mahdollistaa jatkuvan yhteydenpidon muihin, olemme siitä huolimatta yhä enemmän yksin – yksin yhdessä, väittää Sherry Turkle (2011, 18–19). Kriittisen näkemyksen mukaan jatkuva yhteydenpito kännykällä, Facebookilla tai Twitterillä ei takaa aitoa vuorovaikutusta toisiin. Usein keskustelut eivät johda aitoon dialogiin, jossa voitaisiin puhua itselle merkityksellisistä asioista, vaan keskustelu jää pinnalliseksi. Turkle (2011, 295) kysyykin: ”Miksi odotamme enemmän teknologialta kuin toisiltamme?” Tietoyhteiskunnan kehityslogiikka on pitkälti perustunut ajatukselle, että teknologian avulla voidaan vastata ihmisten tarpeisiin muun muassa kehittämällä sosiaalista mediaa. Turkle (2011, 295–296) haluaa ihmisten tarpeiden sijaan ottaa teknologisen kehityksen lähtökohdaksi ihmisten herkkyyden ja arvokkaina pidettyjen asioiden huomioimisen. Näkemys voidaan tulkita sosiaalisen herkkyyden merkityksen korostamisena ihmisten välisessä kommunikaatiossa. Turkle (2011, 19) ei esitä teknologian hylkäämistä, mutta hän haluaisi muokata sen käyttöä siten, että kunnioitus arvokkaina ja tärkeinä pidettyjä asioita kohtaan säilyy. Tarpeiden ei tule olla kommunikaatiota ohjaavana tekijänä, vaan kommunikaation tulee perustua toisten ihmisten huomioimiseen yksilöinä. Turklen (mt. 295–296) viittaus tarpeiden ohittamiseen ei näkemykseni mukaan merkitse sitä, että auttavia verkkopalveluja suunniteltaessa ei huomioitaisi käyttäjien tarpeita, vaan kyse on siitä, että ei tyydytä helppoihin ratkaisuihin, joita nykyinen teknologia mahdollistaa.

Englanninkielisestä computer-mediated communication -käsitteestä käytetään muun muassa suomennoksia tietokonevälitteinen viestintä (Matikainen 2008, 177) ja välittynyt vuorovaikutus (Arpo 2005, 281). Robert Arpo (2005, 281) viittaa John Thompsonin (1995, 83) määritelmään, jossa vuorovaikutus välittyy jonkin teknisen välineen, kuten tietokoneen avulla. Thompsonin (1995, 83) määritelmässä korostuu tietokoneen välineellinen merkitys, mikä liittyy tietoteknisen kehityksen alkuaikoihin, jolloin tietokonevälitteinen viestintä mahdollistui. Tietokonevälitteisestä viestinnästä puhutaan yleensä juuri silloin, kun tarkastellaan sen eroja suhteessa kasvokkaiseen viestintään (ks. Walther 1996, 4). Englanninkielinen käsite communication on edellä mainituissa määritelmissä käännetty joko vuorovaikutukseksi tai viestinnäksi.

Kommunikaation sijaan mahdollinen korvaava käsite olisi viestintä (ks. Matikainen 2008). John Fiskin (1998, 14) mukaan viestintä voidaan ymmärtää sanomien siirtämiseksi. Tiedonsiirtoon perustuvaa näkemystä kommunikaatiosta edustaa



Janga M. Reddyn (Reddy 1979; Wertsch 2002, 225–226) malli, jossa kommunikaatio nähdään tiedon siirtona lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Mallissa sanat ovat ikään kuin säiliöitä, joihin ajatukset ja tunteet sijoitetaan siirrettäväksi toiselle, joka poimii tunteet ja ajatukset sanoista. Tiedonsiirtoon perustuvaa mallia on kritisoitu siitä, että siinä tieto kulkee vain yksisuuntaisesti ja tiedon vastaanottajan tehtäväksi jää passiivinen tiedon vastaanotto. Viestintä voidaan myös määritellä yläkäsitteeksi, joka sisältää puhe- ja kirjoitusviestinnän. Puheviestinnästä käytetään myös käsitettä vuorovaikutus, jossa jaetaan, tuotetaan tietoa ja rakennetaan yhteisiä merkityksiä lähettäjän ja vastaanottajan välille.

Käytän tässä tutkimuksessa käsitettä verkkokommunikaatio teoreettisena yläkäsitteenä, joka kattaa kaiken tutkimuksen kohteena olevan vastavuoroisen vuorovaikutuksen. Ymmärrän kommunikaation muodostuvan vastavuoroisuudesta, joka on enemmän kuin pelkkää yksisuuntaista tiedonsiirtoa lähettäjän ja vastaanottajan välillä (vrt. Reddy 1979; Wertsch 2002, 225–226). Kommunikaatio käsittää vuorovaikutuksen toisten yksilöiden, systeemien, tekstien ja itsen eri dimensioiden välillä (Linell 2010, 14). Verkkokommunikaatio on prosessimaista ja dynaamista mielipiteiden, tunteiden ja ajatusten vaihtoa kahden tai useamman henkilön välillä (Stewart ym. 2004, 37). Verkkokommunikaation toimintaympäristönä on internet, joka tarjoaa kommunikaatiolle narratiivisen tilan. Narratiivisuus viittaa tässä yhteydessä yhteyttä ottavien henkilöiden kerronnallisiin viesteihin, joissa he kertovat elämästään ja kokemuksistaan (Polkinghorne 1995, 7).

Kommunikaatiota luonnehtii myös kontekstisidonnaisuus, mikä auttavissa verkkopalveluissa merkitsee sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutusta – esimerkiksi riippumattomuutta ajasta ja paikasta. Prosessimaisuus ja tekstuaalisuus ovat keinoja, joilla luodaan ja ylläpidetään sosiaalisia suhteita. Jäsenmän verkkokommunikaation muodostuvan kolmesta ulottuvuudesta, jotka ovat prosessi, tekstuaalisuus ja sosiokulttuuriset tekijät. Seuraavassa luvussa siirryn kuvaamaan tarkemmin edellä mainittuja verkkokommunikaation ulottuvuuksia, jotka muodostavat tämän tutkimuksen empiirisen jäsennyksen.

### **4.3 Verkkokommunikaation ulottuvuudet**

Lähtökohdaksi verkkokommunikaation ulottuvuuksien määrittelylle voidaan ottaa kommunikaation historiallisista lähtökohdista nouseva jaottelu prosessiin ja tuotokseen (Cobley 2008, 1). Suulliset kertomukset ovat esimerkki prosessista, jonka välityksellä tietoa on jaettu kautta aikojen. Alexander Romiszowski ja Robin Mason (1996, 398) ovat tuottaneet seuraavan verkkokommunikaation prosessilähtöisen määrittelyn: kommunikaatio on prosessi, jossa ihmiset luovat, vaihtavat ja omaksumat informaatiota käyttäen apuna tietoverkkoa, joka koodaa, välittää ja purkaa

viestit. Määrittely ilmentää hyvin kommunikaation prosessimaisuutta, ollen kuitenkin painotukseltaan melko teknissävytteinen.

Prosessinäkökulmaa edustavat myös Espen Aarseth (1997) sekä Sheizaf Rafaeli ja Ariel Yaron (2007). Aarseth (1997) on Rafaelin ja Yaronin (2007) ajattelun pohjalta kehittänyt mallin, jossa verkossa tapahtuvaa kommunikaatiota kuvataan käsitteen käyttäjäfunktio avulla. Raine Koskimaa ja Ulla Heinonen (2005, 98–99; Aarseth 1997) ovat edelleen muokanneet Aarsethin mallia. Malli koostuu neljästä erityyppisestä käyttäjäfunktioista, joista ensimmäinen on vastaanottajan tulkinta. Ilmaisun merkitys syntyy vasta, kun esimerkiksi tekstuaalisen materiaalin vastaanottaja antaa sille persoonallisen tulkinnan. Toisena käyttäjäfunktiona on valinta. Internetissä teksti ei ole lineaarista, mikä edellyttää vastaanottajalta valintojen tekoa. Vastaanottaja silmäilee tekstiä ja sen perusteella valitsee lukeeko tekstin kokonaan vai valitseeko siitä vain joitakin osia tarkempaan tarkasteluun. Kolmantena käyttäjäfunktiona on muokkaaminen, jossa vastaanottaja pääsee itse muokkaamaan materiaalia. Muokkaaminen on luonteeltaan rajallista ja henkilökohtaista, käyttäjän omiin tarpeisiin soveltuvaa. Viimeisenä käyttäjäfunktiona on tuottaminen, jossa käyttäjä pääsee itse osallistumaan materiaalin tuottamiseen. Aarsethin (1997) mallin etuna voidaan mainita se, että siinä ihmiset nähdään aktiivisina toimijoina eikä passiivisina viestien vastaanottajina. Aarsethin (1997) mallissa huomio kohdistuu ennen kaikkea käyttäjän toimintaan ja siihen, miten käyttäjä prosessoi tietoa, vuorovaikutteisen näkökulman saadessa vähemmän huomioita.

Verkkokommunikaatiosta puuttuvien visuaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden on sanottu aiheuttavan sen, että vuorovaikutus on enemmän tehtäväorientoitunutta ja siitä puuttuu kasvokkaisessa kommunikaatiossa ilmenevä rikkaus. Viimeaikaiset tutkimukset eivät kuitenkaan tue tätä näkökulmaa. Vihjeettömyydestä itse asiassa seuraa se, että verkossa kommunikaatio on sosiaalisempaa, säädelympää ja intiimimpää kuin kasvokkain. (Joinson 2005, 22; Romiszowski & Mason 1996, 398.) Myös Joseph B. Walther (1996) korostaa verkkokommunikaation sosiaalista virikkeellisyyttä. Walther (1996) on viime vuosikymmeninä osallistunut merkittäväällä tavalla verkkokommunikaatiosta käytävään keskusteluun. Waltherin (1996, 4) kiinnostus on kohdistunut verkkokommunikaatioon, ja eräänä hänen tutkimustensa fokuksena on ollut verkkokommunikaation sisältämä dynamiikka ja sen prosessimaisuus. Walther (1996, 17) kuvaa verkossa tapahtuvaa kommunikaatiota termillä hyperpersoonallinen kommunikaatio. Walther (1996, 17) esittää, että hyperpersoonallinen kommunikaatioprosessi sisältää neljä erityyppistä toisiinsa kytkeytyvää elementtiä, jotka ovat viestin lähettäjä, viestin vastaanottaja, viestintävälineen erityispiirteet ja palauteprosessi.

Waltherin (1996, 19) väite on, että verkkokommunikaatiossa viestin lähettäjä pystyy kontrolloimaan tekstuaalisen kommunikaation avulla paremmin viestin vastaanottajan saamaa käsitystä itsestään kuin kasvokkaisessa kommunikaatiossa.

Tämä on selitettävissä sillä, että nonverbaalin viestinnän merkkien, kuten fyysisen ulkonäön, ilmeiden tai eleiden puuttuessa kommunikaatiotilanteesta kielelliset vihjeet kompensoivat puuttuvia nonverbaaleja viestejä (Walther 1993, 386). Verkkokommunikaatiossa lähettäjä pystyy rakentamaan itsestään kielellisin keinoin haluamansa kuvan. Koska lähettäjän ei tarvitse välittää nonverbaalisesta viestinnästä, hän pystyy ilmaisemaan viestissään paremmin henkilökohtaisia ajatuksiaan ja tunteitaan.

Ulkoisten seikkojen puuttuminen siis selittää tunteiden ja ajatusten helpomman ilmaisemisen. Saamansa tiedon perusteella viestin vastaanottaja konstruoi käsityksen keskustelukumppanistaan. Waltherin (mt. 17) mukaan viestin vastaanottaja pyrkii löytämään yhtäläisyyksiä itsensä ja viestin lähettäjän välille. On todettu, että yleensä pidämme niistä henkilöistä, jotka koemme itsemme kaltaisiksi. Verkossa suhtaudumme myönteisesti keskustelukumppaniin, jos löydämme itsemme kaltaisia piirteitä hänestä. Hyperpersoonallisessa kommunikaatiossa keskeinen vaikuttaja on viiveellä toteutuva kommunikaatio, jossa toimijoilla on enemmän aikaa keskittyä viestin muotoiluun eikä heidän tarvitse samanaikaisesti käyttää sekä kognitiivisia voimavaroja että sosiaalisia taitoja keskustelun eteenpäin viemiseen.

Neljäntenä elementtinä Walther (1996, 28) mainitsee palautteen merkityksen. Hän käyttää englanninkielistä käsitettä *intensification loop*, jonka olen tässä yhteydessä suomentanut vahvistavaksi palautteeksi. Klassinen kommunikaatiomalli sisältää lähettäjän ja vastaanottajan välisen palautteen. Tätä vastavuoroista kommunikaatiota pidetään kriittisenä tekijänä. Lähettäjän ja vastaanottajan käyttämät henkilökohtaiset ja positiiviset ilmaisut vahvistavat vastavuoroisuutta käyttäytymisessä ja kommunikaatiossa. Vahvistavalla palautteella on todettu olevan merkittävä vaikutus kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa, mutta vielä suurempi merkitys silloin, kun kommunikaatiosta puuttuvat sosiaaliset vihjeet, mikä on tyypillistä verkkokommunikaatiolle. Waltherin (1996) hyperpersoonallisen mallin etuna on siinä huomioitu kommunikaation sosiaalinen luonne ja siihen sisältyvä vastavuoroisuus. Aarsethin (1997) käyttäjäfunktiot ja Waltherin hyperpersoonallinen malli tarjoavat yhdessä näkökulman prosessimaisen verkkokommunikaation tarkasteluun. Erityisesti Waltherin (1997) mallin prosessia koskevat elementit mahdollistavat verkkokommunikaation jäsentämisen tutkimuksessani.

Luku- ja kirjoitustaidon kehittyessä kommunikaatio muuttui kirjalliseksi, kun tietoa alettiin jakaa kirjallisessa muodossa. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa työn ja kielen suhde kietoutuu yhteen ja sen yhtenä ilmenemismuotona on professionaali kielenkäyttö. Ammattikieli on tavallisimmin implisiittisen sosiaalistumisen tulosta. Sitä ei opinnoissa nosteta esiin, vaan tekstit, puheet ja opiskelu tähtäävät professionaaliseen osaamiseen, jossa kielenkäyttöön sosiaalistuminen tapahtuu opiskeluprosessin sivutuotteena. Niinpä työntekijä ei aina ole tietoinen työn ja kielenkäytön suhteesta. (Hiidenmaa 2000, 28.)

Verkkopalveluissa työntekijän ja asiakkaan välinen kommunikaatio tuotetaan tekstein, johon kognitiiviset, institutionaaliset ja sosiaaliset tekijät vaikuttavat (Hii-denmaa 2000, 28). Se millaisia ilmaisuja ja kieltä työntekijät viesteissään käyttävät vaikuttaa asiakassuhteen muodostumiseen. Verkkokommunikaatiossa prosessi-maisuuden ohella toinen keskeinen tekijä on siis viestin tekstuaalisuus. Tekstuaalisuudessa on kyse viestin kirjallisen tuotoksen sisältämästä kielestä, kirjoittamisen tavasta ja käytetyistä käsitteistä. Tässä tutkimuksessa ei siis ole kyse tekstintutkimuksesta, vaan verkkokommunikaatiota lähestytään tekstillistyneen ilmaisutavan lähtökohdista. Tekstuaalisuus nähdään kirjoitettuna puheena, joka ammentaa ilmaisunsa ihmisten välisestä arjen asioita käsittelevästä vuorovaikutuksesta.

Aikanaan jo kommunikaation muuttuminen puhutusta kirjalliseksi muutti sidoksisuutta aikaan ja paikkaan. (Cobley 2008, 1.) Vielä suurempi muutos on tapahtunut internetin myötä. Verkkokommunikaatiolle on tyypillistä ajan ja paikan sidoksettomuus eli kommunikaatio on mahdollista milloin tahansa ilman paikallisia rajoitteita. Internet mahdollistaa ajan ja paikan sidoksisuuden ylittämisen, mutta toisaalta siitä huolimatta joudutaan valitsemaan kommunikaatiolle aika ja paikka. Emme siis kokonaan välty valintojen teolta. (Jones 1998b, 30.) Riippumattomuus paikasta on rajallista ja mahdollista vain silloin, kun olemme kytköksissä verkkoon, mutta silloin, kun emme kommunikoi, riippumattomuus on merkityksetöntä.

Toteamus ajasta riippumattomuudesta on verkkokommunikaation yhteydessä problemaattinen. Tarkasteltaessa ajallista ulottuvuutta aika ei välttämättä näyttäydy ehyenä, vaan se voi olla myös sarja katkelmallisia jaksoja, joita pyritään täyttämään sen sijaan, että niitä pystyttäisiin kokemuksellisesti ymmärtämään. (Jones 1998a, 12–13.) Ajasta riippumattomuuteen liittyy odotus tehokkuudesta ja nopeudesta. Maailma on jakautumassa kommunikaation suhteen nopeisiin ja hitaisiin. (Hill & Shaw 2011, 9; Mattelart 2003, 157; Turkle 2011, 166.) Etenkin nuoret nettisukupolven edustajat odottavat nopeaa kommunikaatiota (Tapscott 2010, 210). Nopeuden vaadetta voidaan pitää negatiivisena tai positiivisena seikkana olosuhteista riippuen (Hassan 2011, 11). Kielteistä nopeudessa on, että se tekee ihmisistä kärsimättömiä. Nopeuden ihannoinnissa on vaarana, että sen seurauksena luovutaan kommunikaatioon liittyvistä monivivahteisista ilmaisuista ja kommunikaatiosta tulee latteaa ja siitä puuttuvat nyanssit. Sherry Turkle (2011, 166) toteaa, että aikaamme ilmentävät nopeus ja tehokkuus toteutuvat monivivahteisuuden kustannuksella. Kaikesta tästä ei voida syyttää teknologiaa, vaan kysymyksessä on moniulotteisempi ilmiö. Teknologia lähinnä mahdollistaa verkkokommunikaation nopeuden, ja ihmiset itse ovat syyppäitä siihen, että he edellyttävät itseltään ja toisilta nopeutta ja tehokkuutta. Vastauksena nopeuden korostumiseen Mattelart (2003, 157) esittää, että on omaksettava uudenlainen suhde aikaan, jossa nopeuden ihannointi ei enää ole itseisarvo.

Verkossa kommunikaatio voi olla ei-reaaliaikaista tai reaaliaikaista<sup>5</sup>. Oheisessa taulukossa on pyritty kokoamaan ei-reaaliaikaisen ja reaaliaikaisen keskustelun ominaispiirteitä. Ei-reaaliaikainen kommunikaatio tapahtuu viiveellä ja kirjoittajalla on aikaa muotoilla tekstiä. Sähköpostitse tapahtuva viestiminen on tyypillinen esimerkki viiveellä tapahtuvasta kommunikaatiosta. Reaaliaikainen kommunikaatio on taas nopeatempoista, jolloin tekstin editointi virtuaalisesti on mahdollista. Reaaliaikaisen kommunikaation on sanottu muistuttavan enemmän puhetta kuin kirjoittamista (Danet 2001, 14–17). Chat-keskustelu on esimerkki nopeatempoisesta, reaaliaikaisesta keskustelusta.

**Taulukko 3.** Synkronisen ja asynkronisen verkkokommunikaation ominaispiirteitä (Preeceä 1999, 80 mukailien)

KOMMUNIKAATIO	Kommunikaation tyyli	Ilmaisutyyli
<b>Ei-reaaliaikainen</b>	Aikaa reflektoida ja laatia oma vastaus. Vastausviestin saaminen tapahtuu viiveellä.	Verkkokommunikaatio tekstuaalista, ilmaisu vapaata, sanojen ja ajatusten käyttö tapahtuu luovasti.
<b>Reaaliaikainen</b>	Kirjoitusnopeus on keskeinen tekijä. Ei aikaa reflektoida tai laatia vastausta. Usein mahdollista lukea vain muutama rivi. Keskusteluja voi olla vaikea seurata, jos mukana on monta keskustelijaa.	Verkkokommunikaatio tekstuaalista, ilmaisultaan tiivistä ja lyhyttä.

Kuten yllä olevasta taulukosta 3. voidaan nähdä, ei-reaaliaikainen ja reaaliaikainen kommunikaatio eroavat toisistaan. Ei-reaaliaikainen keskustelu on hitaampaa, ja siinä on aikaa perehtyä toisen lähettämään viestiin ja oman vastausviestin laadintaan. Ilmaisutyyli on luovaa, minkä ajallinen viive mahdollistaa. Kirjallinen tuotos ja ei-reaaliaikaisuus tukevat reflektion toteutumista verkkokommunikaatiossa. Sen sijaan reaaliaikainen keskustelu on nopeaa ja sanottavan reflektoinnille ei jää aikaa. Nopeatempoisuus aiheuttaa sen, että tekstiä on vähän, ilmaisu on tiivistä ja lyhenteiden käyttö on yleistä. Lisäksi muutos, jonka verkkokommunikaatio on tuonut mukanaan, on nonverbaalin kommunikaation elementtien tuominen verkkotekstiin käyttämällä hymiöitä. Hymiöiden eli typografisten kuvamerkkien (ikonien) avulla korvataan nonverbaalisen kommunikaation elementtejä. (Saarikoski ym. 2009, 218–220.) Muita keinoja verkkokommunikaation monipuolistamiseksi ovat isojen kirjainten, lyhenteiden ja sulkumerkkien käyttö ilmaistaessa esimerkiksi tunnetiloja (Mattison 2012, 254).

<sup>5</sup> Rinnakkaisina käsitteinä ei-reaaliaikaiselle on asynkroninen ja reaaliaikaiselle synkroninen vuorovaikutus.

Verkkokommunikaatiota verrataan usein kasvokkaiseen kommunikaatioon, joka koetaan verkkokommunikaatiota rikkaampana ja jollakin tavoin todellisempänä. Se, mitä havaitsemme omin silmin, koetaan aidommaksi kuin muiden viestimien avulla välitetty kuva todellisuudesta. Kasvokkaisessakin kommunikaatiossa ei-verbaalinen viestintä, kuten vaikeneminen sekä tauot sanojen ja ilmausten välillä, ovat osoittautuneet merkitykselliseksi. Steven G. Jones (1998b, 25–26) väittää, että kasvokkaisen kommunikaation pitäminen parempana on johtanut siihen, että verkkoa on alettu täyttää informaatiolla. Ajatuksena on, että mitä enemmän informaatiota, sen parempi. Jonesin (mt. 25–26) mukaan trendi näyttäisi olevan, että verkkokommunikaatiolla pyritään takaamaan yhä suurempi nopeus ja mahdollistamaan informaation organisoituminen useille tasoille. Kommunikaation nopeudella ja useille tasoille organisoitumisella on vaikutuksia palvelun käyttäjiin. Mitä monitasoisempi ja monimerkityksellisempi kirjallinen tuotos verkossa on, sen vaikeampaa sen ymmärtäminen osalle ihmisistä on. Monitasoisuus ja -merkityksellisyys liittyvät siis internetin käyttäjien väliseen digitaaliseen eriarvoisuuteen. Kysymys, jota olen käsitellyt aikaisemmin digitaalista eriarvoisuutta käsittelevässä luvussa (luku 2.2).

Anonymiteetti eli nimettömyys on piirre, joka ilmentää kommunikaatiota verkkopalveluissa. Palveluissa kommunikaatio tapahtuu nimimerkin suojassa, joka mahdollistaa henkilöllisyyden salaamisen (Rahikka 2008, 69; Raijas & Sailio 2012, 328). Tarkoituksena on suojata henkilön reaali-identiteettiä ja lisäksi nimimerkin avulla on mahdollista luoda halutunlainen vaikutelma kirjoittajasta (Heinonen 2008, 136–137). Kun käytössä on nimimerkki, ilmaisua eivät sido toisten asettamat odotukset tai mahdolliset rajoitteet, jolloin toimijat eivät ole riippuvaisia toisten ilmaisemasta sosiaalisesta hyväksynnästä. Kommunikaatiota verkossa on verrattu tilanteeseen, jossa kaksi toisilleen vierasta henkilöä kohtaa junassa ja alkaa kertoa toisilleen henkilökohtaisista asioistaan (Bargh ym. 2002, 35). Internet mahdollistaa kaksi kommunikaatioon vaikuttavaa tekijää, jotka ovat todellisen minän ilmaisemisen vapaammin toisille sekä olemassa olevien ystävien ideaalisten ominaisuuksien projisointi internetin keskustelukumppaneihin (Bargh ym. 2002, 44; McKenna 2002, 30). Edellä mainitut tekijät vaikuttavat Barghin ym. (2002, 44) mukaan kommunikaatioon siten, että toisilleen vieraat ihmiset alkavat pitää toisistaan ja luottaa toisiinsa. Turvalliseksi koetussa verkkoympäristössä syntyy helpommin nimettömänäkin luottamuksellinen ilmapiiri kuin avoimilla keskustelufoorumeilla, jossa nimimerkin suojissa uskalletaan rohkeammin ilmaista omia mielipiteitä ja ajatuksia. Yleisillä keskustelufoorumeilla nimettömyys on tekijä, jonka on todettu aiheuttavan aggressiivisuutta verkkokeskusteluissa. (Whitty 2002, 39.)

Kun nimettömyys on liitetty kysymykseen identiteetin muodostumisesta, on saatu eräviä tutkimustuloksia. Verkkokommunikaatioon sisältyvää vihjeettömyyttä ja nimettömyyttä on kuvattu ”identiteettipeliksi” (Leander & McKim 2003, 214). Toisaalta on nähty, että käytetty media vaikuttaa identiteetin rakentumiseen (Har-

rington & Bielby 1995, 607), tai että identiteetti, jolla esiinnyttään verkossa on yhteneväinen reaali maailman identiteetin kanssa (Baym 1998, 35–68). On myös esitetty, että internet mahdollistaa hyvin sisäisen maailman kuvaamisen ja läheisten sosiaalisten suhteiden syntyminen (McKenna ym. 2002, 9; Kangas & Caven-Pöysä 2011, 14). Russell Spearsin ym. (2002, 92) tutkimustulokset viittaavat internetin tarjoamaan kasvokkaisen kanssakäymisen rajoitteista vapautumiseen ja identiteetin rakentamisen mahdollisuuteen. Yhteenvedon voidaan todeta, että verkkokommunikaation merkityksestä identiteetin muodostumiseen on saatu keskenään ristiriitaisia tutkimustuloksia. Tutkimustulosten ristiriitaisuus selittyy osittain tutkimusasetelmien erilaisilla lähtökohdilla. Tulkitseen ristiriitaisuuden kertovan myös siitä, että tutkimuksen kohteena olleiden ilmiöiden erilaisuus selittää erilaisia tutkimustuloksia ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä. Tutkimustulokset voidaan ymmärtää osoituksena siitä, että teknologiset uudistukset ja innovaatiot tuovat mukanaan epäilyjä ja kysymyksiä. Samalla ne haastavat yhteiskunnat ja yhteisöt testaamaan uusien interventioiden rajoja ja sitä, mitä niiden avulla voidaan todella saavuttaa (Leander & McKim 2003, 215).

Tarkastelen tässä tutkimuksessa verkkokommunikaatiota prosessin, tekstuaalisuuden ja sosiokulttuuristen tekijöiden lähtökohdista. Prosessulottuvuutta ilmentävät edellä esitellyt Aarsethin (1997) käyttäjäfunktiot ja erityisesti Waltherin (1996) hyperpersoonallinen kommunikaatio. Verkkokommunikaatio kytkeytyy myös prosessimaisuuteen ammatillisessa auttamistyössä tavalla, jossa työntekijän tehtävänä on uusien näkökulmien esittely ja avaaminen, silloin kun asiakkaan oma perspektiivi tulevaisuuden suhteen on kateissa (Jokinen 2000, 132). Tekstuaalisuus merkitsee huomion kiinnittämistä viestin moniselitteisyyteen, käytettyyn kieleen ja rakentamiseen (Falkenberg ym. 1998, 9). Kolmantena verkkokommunikaation ulottuvuutena ovat sosiokulttuuriset tekijät kuten yhteiskunnan, organisaation ja yhteisön vaikutukset, kommunikaatioon kytkeytyvät piirteet ja sidoksisuus aikaan ja paikkaan.

#### **4.4 Dialogin lähtökohdat**

Auttavissa verkkopalveluissa kommunikaatio on tavoitteellista toimintaa, jossa pyrkimyksenä on ihmisten hyvinvoinnin edistäminen ja arjessa selviytymisen tukeminen (Vuorinen ym. 2006, 14). Tämän johdosta pelkkä kommunikaation ulottuvuuksien tarkastelu ei riitä, vaan lisäksi tarvitaan teoreettista orientaatiota ihmisten välisen verkkokommunikaation analysointiin. Tässä tutkimuksessa dialogi tarjoaa teoreettisen orientaation, joka viittaa keskustelukumppanien ja eri kontekstien, kuten paikallisten ja globaalien ympäristöjen sekä kulttuurin kanssa käytävään dialogiin (Linell & Marková 1993, 181).

Arkipuheessa dialogi on usein synonyymi keskustelulle. David Bohmin (2004, 7)

mukaan dialogi ja keskustelu kuitenkin eroavat toisistaan keskeisiltä osin. Keskustelua voidaan verrata pöytätennisotteluun, jossa näkökantoja pallotellaan keskustelijoilta toisille ja jossa tavoitteena on vain pelin voittaminen. Keskustelulle on tyypillistä, että siinä keskusteluun osallistuvat pitävät kiinni omista mielipiteistään ja näin keskustelu ei tuota mitään uutta.

Toisin kuin keskustelussa, dialogissa ei pelata toista vastaan, vaan dialogissa on kyse yhteisestä ajattelusta ja reflektoinnista (Bohm 2004, 7; Isaacs 1999, 9). Olen aikaisemmin (luvussa 4.2) käsitellyt kommunikaation etymologista merkitystä, joka viittaa muutokseen, vaihtoon ja hyvään, joka on useiden hallussa. Dialogin perustana on juuri tämä kommunikaation alkuperäinen merkitys. Dialogissa ei pyritä voittamaan toisia, vaan kyseessä on yhteinen osallistuminen, jossa pelataan yhdessä toisten kanssa. Dialogissa kaikki voittavat. (Bohm 2004, 7.) Hans-Georg Gadamerin (2004, 214) ajattelussa kielen dialoginen luonne merkitsee alttiiksi asettumista ja omien ennakkoluulojen koettelemista puhumalla. Dialogi tuottaa uutta vain siinä tapauksessa, että keskustelijat kykenevät kuuntelemaan toisiaan ilman ennakkoluuloja ja pyrkimyksiä vaikuttaa toistensa mielipiteisiin. (Bohm 2004, 3.)

Dialogin tavoitteena on luoda yhteinen jaettu ymmärrys käsiteltävästä asiasta (Bohm 2004, 32–33). Yhteinen ymmärrys merkitsee, että kommunikatiiviset teot ovat kollektiivisia ja ne edellyttävät kaikkien osallistumista ja hyväksyntää. Jos yhteistä näkemystä ei ole, ei voida myöskään saavuttaa yhteistä ymmärrystä. Tosiasiassa yhteisöt ja yhteiskunnat ovat kuitenkin epäyhtenäisiä ja tämä epäyhtenäisyys vaikuttaa kommunikatiivisiin teoihin. Dialogin tarjoamana keinona epäyhtenäisyyden ratkaisuksi Bohm (2004, 33) esittää merkitysten nostamista yhteiseen tarkasteluun. Tämä ei tarkoita merkitysten hylkäämistä tai hyväksymistä, vaan dialogia, jossa merkitysten yhteinen auki puhuminen johtaa yhteiseen ymmärrykseen. Helena Aarnion (1999, 24–27) esittelemä kognitiivisen eläytymisen menetelmä esittelee kriteereitä, joita voidaan käyttää apuna, pyrittäessä dialogiseen kommunikaatioon. Pyrkimystä yhteiseen ymmärrykseen voidaan pitää dialogisuuteen liittyvänä normatiivisena painotuksena.

Per Linell ja Ivana Marková (1993) ovat kehittäneet dialogismiin perustuvan menetelmän, jonka avulla he ovat analysoineet dialogista kommunikaatiota. Linell ja Marková (1993, 183–184) väittävät keräämäänsä empiiriseen aineistoon tukeutuen, että dialoginen kommunikaatio muodostuu kahdesta kontekstiulottuvuudesta. Ensimmäinen on ajallista järjestystä noudattava ulottuvuus: kommunikaatiota edeltävä ja sen jälkeinen ulottuvuus. Tämän lisäksi on toiminnallinen kehys ja siihen liittyvä taustatietojen ymmärrys. Ajallisuuden ja toiminnallisuuden avulla Linell ja Marková (1993) osoittavat, että dialogista on mahdollista löytää sekä keskustelua ylläpitäviä että sitä uudistavia elementtejä. Verkkopalvelujen kontekstissa elementtien käyttö merkitsee, että kommunikaatiossa huomioidaan sekä ajallinen ulottuvuus että itse kirjallisen tekstin sisältö ja muoto. Linellin ja Markován (1993, 183) mukaan nämä



kontekstuaaliset ulottuvuudet ovat merkittävämpiä tekijöitä dialogin rakentumisessa kuin mitkään yksittäiset monologiset ilmaisut.

Dialogi voidaan määritellä kasvokkain tapahtuvaksi keskusteluksi, joka toteutuu vastavuoroisesti ja vuorovaikutteisesti keskustelijoiden välillä (Isaacs 1999, 19). Dialogi voidaan myös ymmärtää laajasti Valentin Vološinovin (1990, 116) tapaan. Hänen mukaansa dialogi ei kata vain kasvokkaista kanssakäymistä, vaan myös kirjallisen tekstin. Vološinov (1990, 116) viittaa kirjaan, joka painettuna kielellisenä esityksenä, on myös kielellisen kanssakäymisen muoto.

Dialogin laaja merkitys eli dialogismi viittaa epistemologiseen viitekehykseen ja tapaan, jolla ymmärrys ympäröivästä maailmasta muodostuu. Dialogismissa korostuu vuorovaikutuksen ja kontekstin sekä myös kielen ja muiden dialogiin osallistuvien keskustelijoiden vaikutus. (Aarnio 1999, 32; Linell 2009a, 7). Dialogismi viittaa tiedon, kielen ja kommunikaation rakentumiseen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Keskustelijat eivät rakenna ymmärrystään vain sen hetkisessä keskustelutilanteessa, vaan ymmärryksen muodostumiseen vaikuttavat myös aikaisemmat historialliset ja kulttuuriset tapahtumat. (Aarnio 1999, 33; Linell 2009a, 8). Dialogismin vastakohtana on monologismi, jota kuvaavia piirteitä ovat individualismi ja objektivismi. Monologismissa katsotaan maailman muodostuneen sosiaalisista rakenteista, normeista ja säännöistä, joilla on kausaalinen vaikutus yksilöön.

Martin Buberin (1878–1965) pääteos *Minä ja Sinä* kuvaa dialogista suhdetta ja kommunikaatiota minun ja toisten välillä. Teoksessa ihmisten kommunikointi esitetään kaksitahoisena, joka perustuu sanapareihin *Minä–Sinä* ja *Minä–Se*, jotka molemmat ovat ihmisen olemassaoloon kuuluvia. *Minä–Se* -suhde edustaa ihmisen luontoon kuuluvaa esineellistävä ja kategorisoivaa taipumusta kaikkeen kohdattuun, kun taas *Minä–Sinä* edustaa ihmisten välistä autenttista dialogista kohtaamista. Buberin (1993, 15–16) merkitys dialogille on hänen korostamansa kommunikaation kaksitahoinen luonne. Buberin (1993, 15–16) dialogisuus sisältää ontologisen painotuksen, joka viittaa elämään vaikuttaviin ehtoihin ja nimenomaan siihen, että olemassaolo on riippuvaista toisista ihmisistä (Linell 2009a, 7).

Myös yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on pohdittu työntekijän ja asiakkaan välistä diskursiivista suhdetta ja sen merkitystä. Peter Leonard (1997, 109–112, 173) on hahmotellut ideaalimallia postmodernista organisaatiosta, jota hän kuvaa diskursiivisena prosessina, jossa asiantuntijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on subjekti–subjekti -suhde subjekti–objekti -suhteen sijaan. Asiantuntijan ja asiakkaan välinen diskursiivisuus mahdollistaa asiakkaiden valtaistumisen ja osallisuuden toteutumisen organisaatiossa. Sekä Buber (1993, 15–16) että Leonard (1997, 109–112, 173) korostavat subjekti–subjekti -suhteen merkitystä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, mutta heidän painotuksensa eroavat toisistaan.

Buberilla (mt. 15–16) suhde perustuu filosofiseen toisen ihmisen arvon kunnioittamiseen. Buberin on sanottu edustavan normatiivista lähestymistapaa, jossa

eettiset kysymykset ovat tärkeitä (Stewart ym. 2004, 21–22). Leonardilla (1997, 109–112, 173) sen sijaan tavoitteena on asiakkaiden valtaistuminen. Valtaistumisen tai voimaantumisen voidaan katsoa lähtevän ihmisestä itsestään – voimaa ei voi antaa toiselle. Kyseessä on sekä henkilökohtainen että sosiaalinen prosessi. Ketään ei voida tehdä ulkoapäin vahvaksi, vaan aina tarvitaan yksilön omaa panosta toteaa Juha Siitonen (1999, 117–118). Valtaistumista voidaan kuitenkin edistää ja tukea dialogin keinoin. Hyvinvointipalveluissa subjekti–subjekti–suhteen luominen edellyttää ammatilliselta moni-ilmeistä ja moninaista käytännön tulkinnallisuutta, joka ei nojaudu ennalta tiettyihin ongelmanmäärittäyksiin eikä kategorisointeihin, vaan edellyttää tilanteista ja kommunikatiivista herkkyyttä (Pösö 2000, 273).

Lähestymistapana dialogi on haasteellinen, koska se on sisällöltään niin monimerkityksellinen. Dialogi ei muodosta yhtä ehyttä kokonaisuutta, vaan sitä on mahdollista lähestyä monista eri lähtökohdista, kuten olemme saaneet huomata. Olen tässä luvussa tuonut esille joitakin dialogiin liitettyjä piirteitä, muun muassa Buberin (1993, 5) hahmottelema Minä–Sinä -suhde tarjoaa näkökulman dialogisen suhteen tarkasteluun verkkopalveluissa.

Mihail Bahtinin (1895–1975) kirjallinen tuotanto liittyy kiinteästi dialogisuuteen. Bahtinin merkitys piilee siinä, että hänen ajatuksensa kielestä, vuorovaikutuksesta, ajattelusta ja kommunikaatiosta ovat merkittävällä tavalla vaikuttaneet dialogisuuden muotoutumiseen (Linell 2009b, 18). Tutkijana koen kiinnostavana kommunikaation tarkastelun dialogisuuden dynaamisessa ja jännitteisessä kentässä, jota Bahtin edustaa (ks. Stewart ym. 2004, 23). Siirryn seuraavaksi esittelemään Bahtinin ajattelua ja nostan esille keskeisiä käsitteitä, jotka muodostavat tutkimukseni teoreettisen rungon.

## 4.5 Dialogin sosiaalinen luonne

Mihail Bahtinia (1986) pidetään ennen kaikkea kirjallisuudentutkijana, joka tarkasteli esseissään muun muassa kieltä ja kielenkäyttöä. Erkki Peuranen (1991, 16) kuvaa Bahtinia Dostojevskin poetiikan ongelmia -teoksen esipuheessa humanistiksi, filosofiksi, filologiksi ja kirjallisuuden tutkijaksi. Bahtinin ja hänen lähipiirinsä, johon kuuluivat myös Pavel Medvedev ja Valentin Vološinov, kirjallinen tuotanto alkoi jo 1920-luvun Neuvostoliitossa. Kuitenkaan Bahtin ei saanut, yhtä teosta lukuun ottamatta, tekstejään julkaistua kuin vasta 1960-luvulla. Länsimaissa Bahtin nousi 1980-luvulla laajempaan tietoisuuteen, ja hänen ajatuksensa alkoivat näkyä varsin erilaisista teoreettisista suuntauksista lähteneiden tutkijoiden teksteissä. (Koskela & Rojola 2000, 131.)

Bahtinia on kuvattu kekseliääksi ja vaikuttavaksi kirjoittajaksi, mutta Simon Dentith (1996, 88) väittää, että Bahtinin kirjallista tuotantoa ei voida pitää kovin

systemaattisena ja ehyenä. Dentithin (1996, 88) väite on ymmärrettävissä varoituksena siitä, että Bahtinin ajattelu ei muodosta ehyttä systemaattista teoriaa, jota voidaan sellaisenaan soveltaa kaikkiin kieleen liittyviin tutkimuskysymyksiin. Tämä on tekijä, joka asettaa omat haasteensa Bahtinin käsitteistön käytölle. Dentithin (1996, 14, 39) mukaan Bahtinin pyrkimyksenä ei ollut tarkastella vain ja ainoastaan kirjallisuutta ja pyrkiä teoretisoimaan sitä, vaan tämän ohella hänen tavoitteenaan oli kuvata arkipäivän puhetta ja kirjallista tekstiä. Verkkopalveluissa tämä merkitsee arkipäivän puheen todentumista työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä sosiaalisissa suhteissa ja tekstuaalista kommunikaatiota, jossa ilmaisut ovat sosiaalisten merkitysten kantajia.

Bahtinin (1981, 294) ajattelun keskeisenä elementtinä on hänen näkemyksensä kielen sosiaalisesta luonteesta. Hänelle lausumat muodostavat ihmisten välisten sosiaalisten suhteiden verkoston (Dentith 1996, 39). Yleisen näkemyksen mukaan kirjalliset tekstit ovat yleensä luonteeltaan monologisia, mutta ne voivat sisältää myös dialogisia elementtejä, kuten vastavuoroisuutta, puhuttelevuutta ja moniäänisyyttä (Linell 2010, 35). Internet on hyvä esimerkki nykypäivän sosiaalisten suhteiden verkostosta, jossa vuorovaikutus on sekä monologista että dialogista. Konteksti ei yksioikoisesti määrää kommunikaation luonnetta, vaan yhtäläillä kommunikatiiviset teot vaikuttavat kommunikaation muotoutumiseen. Dialogi ei muodostu yksilöiden yksittäisistä ilmaisuista, vaan pyrkimyksestä luoda yhteinen jaettu ymmärrys (Linell & Marková 1993, 181). Kommunikatiiviset teot ovat kollektiivisia ja ne edellyttävät osallistumista kaikilta osapuolilta. Verkkopalveluissa dialogisuus edellyttää työntekijöiltä pyrkimystä yhteisen ymmärryksen luomiseen verkkokommunikaation keinoin. Työntekijät eivät ole vain passiivisia viestien vastaanottajia, vaan aktiivisia toimijoita vuorovaikutuksellisessa kokonaisuudessa.

Dialogisuutta on kritisoitu siihen liitetyn idealismin takia. On sanottu, että dialoginen teoria keskittyy kuvaamaan vain normatiivisesti hyvää dialogia. (Linell 2009a, 31.) Vastapainona normatiiviselle dialogin määrittelylle on tarjottu deskriptiivistä näkökulmaa (Gergen ym. 2004, 41). Tässä tutkimuksessa pyrkimyksenä ei ole niinkään määritellä hyvän dialogin ominaisuuksia, vaan dialogi tarjoaa viitekehyksen, jonka avulla tarkastelen verkkokommunikaatiota ja sen ulottuvuuksia. Kyseessä on siis lähinnä dialogin käyttö deskriptiivisessä mielessä.

Sekä kasvokkain että verkossa käytämme kieltä kommunikoidessamme toisten kanssa. Bahtinille (1981) kieli on tila tai paikka, jossa dialogiset suhteet realisoituvat. Bahtin (1991, 377–378) toteaa, että ”avoimen dialogin repliikit leikkaavat sisäisen dialogin repliikkejä, sointuvat yhteen tai resonoiivat niiden kanssa. Kaikkialla ideoiden, ajatusten ja sanojen tietty kokonaisuus johdetaan muutamista toisiinsa sulautumattomista äänistä, jotka kuulostavat jokainen erilaiselta.” Sisäisellä dialogilla Bahtin (1991, 371) viittaa henkilön itsensä kanssa käymään sisäiseen dialogiin, jonka tehtävänä on saada puhuja itse vakuuttuneeksi asiasta.

Bahtin (1986, 121) puhuu yhteisymmärryksestä, joka rakentuu merkitysten kerrostumana, jossa useat erilaiset äänet sulautuvat yhteen. Ymmärrän Bahtinin tarkoittavan yhteisymmärryksellä dialogista prosessia, jossa merkitykset muodostuvat ilmaisuista ja niiden tuottamista vastauksista. Tilanteiseen dialogiseen prosessiin vaikuttavat myös ilmaisuille aikaisemmin toisessa yhteydessä liitetyt merkitykset.

Dialogissa osallisina ovat sekä puhuja että kuulija, mutta näiden lisäksi on vielä kolmaskin osapuoli. Kolmantena osapuolena ovat toisten tilanteeseen tuomat merkitykset. Bahtinin (1981, 294) sanoin: ”Kieli ei ole neutraali väline, joka välittää vain puhujan henkilökohtaisia tarkoituksia, vaan se on ylikansoitettu muiden tarkoituksilla.” Yhteisymmärrys ei ole staattinen tila, joka saavutetaan puhujan ja kuulijan välille, vaan se on jatkuva dialoginen merkityksiä luova prosessi. Myöskään asiakkuus ei ole staattista, vaan prosessi, jossa asiakkuuden sisältö ja tarve voivat prosessin edetessä muuntua tai purkautua kokonaan. (Jokinen ym. 1995, 19; Payne 1997, 18.) Verkkopalveluissa työntekijät rakentavat suhdetta asiakkaisiin erilaisin kommunikatiivisin keinoin, jotka muodostuvat sekä dialogisesta prosessista että tekstuaalisista menettelytavoista kommunikaation säätelyssä. Verkkokommunikaatiossa prosessin, tekstuaalisuuden ja kolmansien osapuolten tuomat merkitykset korostuvat muiden kasvokkaiselle kommunikaatiolle tyypillisten piirteiden puuttuessa.

Bahtin (1991, 20) teoksessaan Dostojevskin poetiikan ongelmia kuvaa Dostojevskin tuotantoa käsitteellä polyfonia, joka merkitsee moniäänisyyttä. Bahtinille (1991, 20, 42) moniäänisyys merkitsee itsenäisten, toisiinsa sulautumattomien äänten ja tietoisuuksien kokonaisuutta, joka muodostuu jonkin tapahtuman yhteydessä. Moniäänisyyden olemusta kuvaa se, että äänet pysyvät itsenäisinä ja yhdistyvät tavalla, jossa tietoisuudet säilyvät toisiinsa sulautumattomina. Ne muodostavat kokonaisuuden, joka on enemmän kuin osiensa summa. Moniäänisyys muodostuu kaikista dialogissa osallisena olevista äänistä sekä ulkopuolisista yhteiskunnallisista ja historiallisista tekijöistä (Seikkula & Trimble 2005, 465).

Verkossa vuorovaikutus on tekstillistä, joka voidaan ymmärtää monimutkaisena merkkien yhdistelmänä (Bahtinin 1986, 103). Dialogisuus tekstillisessä vuorovaikutuksessa on sekä tekstien välistä että tekstien sisällä tapahtuvaa (Bahtin 1986, 105; Linell 2009b, 30). Verkkoviesti sisältää sekä kirjoittajan kirjoittaman viestin että viestiin sisältyvät toisten tuottamat merkitykset. Viestiin vastattaessa syntyy tekstien välinen dialogi, intertekstuaalisuus. Teksti muodostuu ulkoapäin tulevasta kielellisestä merkkisysteemistä ja tämän lisäksi jokainen teksti on yksilöllinen ja ainutkertainen, missä piilee tekstin merkityksellisyys. Tekstien välillä tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäksi vuorovaikutusta tapahtuu myös lukijan ja tekstin välillä.

Internetissä välitettävää informaatiota ja siellä tapahtuvaa kommunikaatiota voidaan tarkastella joko suljettuna tai avoimena dialogina, jotka Bahtinin (1981, 342; 1991, 377) ajatusten pohjalta sisältävät kaksi erityyppistä tapaa ymmärtää

diskursiivisia käytäntöjä. Suljettu dialogi joko hyväksytään tai hylätään sellaisenaan, se ei sisällä välimuotoja. Avoin dialogi taas mahdollistaa dialogin syntyminen keskustelijoiden välille avaten samalla uusia merkitysvarauksia, joista lopulta ei voida erottaa kenen ajattelusta tai sanoista ne ovat muodostuneet. Verkossa esimerkkinä suljetusta dialogista, voidaan pitää järjestöjen verkkosivujen informatiivista ainesta, jonka lukija joko hyväksyy tai hylkää sellaisenaan. Sen sijaan vuorovaikutteiset palvelut mahdollistavat avoimen dialogin, jossa yhteisten merkitysten rakentaminen mahdollistuu. Sekä Buber (1993, 16) että Bahtin (1996, 12) ovat käsitelleet kirjoituksissaan dialogista Minä–Sinä -suhdetta, jonka voidaan ajatella nykypäivän asiakastyössä merkitsevän aitoa työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista ja asiakaskeskeisyyden korostamista (ks. Mönkkönen 2002, 37).

Joseph Waltherin (1996, 17) näkemyksessä hyperpersoonallisesta kommunikaatiosta voidaan löytää samoja piirteitä Bahtinin (1981, 345) luonnehtiman avoimen dialogin kanssa, joka on avointa, jatkuvassa muutoksessa olevaa ja uusia merkityksiä avaavaa. Bahtinille (1981, 293–401) ei ole olemassa neutraalia kieltä, vaan kaikki sanat sisältävät merkityksiä ja tarkoituksia. Käytetyt sanat, eivät ole omiamme, vaan toisten merkityksillä ladattuja. Sanoista tulee omia vasta silloin, kun puhuja tai kirjoittaja täydentää niitä omilla merkityksillään ja painotuksillaan ja omii sanat käyttöönsä. Sanat ovat kontekstisidonnaisia, ja määrittävänä tekijänä voivat olla ikä, ammatti, työ, henkilö tai sukupolvi. Merkitsevää on, millaisia merkityksiä kielelle ja sanoille annetaan, miten asioista puhutaan, kuka niistä puhuu ja miten niitä tulkitaan.

Bahtinin (1981, 271–272) mukaan kieleen vaikuttavat dynaamiset voimat, jotka vetävät sitä vastakkaisiin suuntiin; toisaalta yhtenäisen kielen suuntaan, toisaalta kohti erikielisyttä, jota Bahtin nimittää heteroglossiaksi. Erikielisyys ilmentää oman aikakautensa sosiaalis-ideologista puhetapaa, joka voi liittyä sosiaalisiin ryhmiin, sukupolviin tai ammattilaisten käyttämään kieleen. Bahtin (1981, 288–289) on todennut, että ammattikieli eroaa yleiskielestä, ei vain sanastonsa puolesta, vaan myös tavalla, joka käsitteellistää asioita ja ilmaisee aikomuksia. Ammattikieli on intentionaalista, ja sen avulla pyritään jakamaan yhteistä ymmärrystä. Ulkopuolisille kieli saattaa jäädä vieraaksi ja lausumiin sisältyvät merkitykset ymmärtämättä. (Bahtin 1981, 289.) Bahtin (1981, 290) kuvaa tätä prosessia kielen ammatillisena kerroksellisuutena. Michael Holquistin (2002, 71) tulkinta Bahtinin ajattelusta on, että ammattikieltä ohjaavat normit ovat toissijaisia yleiskieleen nähden. Arkikieli on normatiivista ja jossain määrin hienovaraisempaa kuin ammattikieli.

Ammattilaiset, jotka kirjoittavat verkkoon ovat tottuneita sosiaali- ja terveysalan kielenkäyttäjiä ja heille ammattikieli on tuttua. He kuitenkin kommunikoivat maallikkojen kanssa, joille ammattikieli on vierasta. Ammattilaiset joutuvat siis tasapainoilemaan yleiskielen ja erikielisyysvälin välillä. Bahtinin (1981, 271–272) näkemys kieleen vaikuttavista eri suuntiin vetävistä dynaamisista voimista liittyy

myös kysymykseen vallasta ja siitä, missä määrin kielellinen valta kytkeytyy asi-  
antuntijavaltaan.

Bahtinin (1981) näkemys kielen ja kommunikaation luonteesta merkityksiä vä-  
littävänä elementtinä edustaa hänen korostamaansa kantaa kielen sosiaalisuudesta,  
johon myös dialogisuus viittaa. Dialogisuuden tarjoama viitekehys tarjoaa moni-  
puolisen epistemologisen lähestymistavan kommunikaation tarkasteluun käsillä  
olevassa tutkimuksessa. Holquist (2002, 85) toteaa, että muutos puheesta tekstiksi  
johtaa väistämättä maailman monimuotoisuuden ja rajattomien mahdollisuuksien  
pelkistymiseen. Keinona tämän välttämiseksi ovat avoin prosessimainen dialogi ja  
moniaänisyys, jotka tarjoavat mahdollisuuden tuottaa järjestystä kaaokseen itsen  
ja ympäröivän maailman ymmärtämiseksi.

Olen nostanut Bahtinin ajattelusta esille tämän tutkimuksen kannalta keskei-  
set dialogin avainkäsitteet. Hyödynnän bahtinilaista näkemystä dialogista tavalla,  
jossa ymmärrän Bahtinin (1981, 294) luonnehdinnan kielen ja kommunikaation  
sosiaalisesta luonteesta kattavan moniaänisyyden, intertekstuaalisuuden, suljetun,  
avoimen ja sisäisen dialogin sekä erikielisyuden. Näiden jäsenysten avulla tarkas-  
telen dialogisuutta verkkokommunikaatiossa työntekijöiden kertomusten pohjalta.

## 4.6 Todellisuuden merkitysvälitteisyys

Asioiden ja ilmiöiden nimeäminen eli merkityksellistäminen on seurausta pitkis-  
tä historiallisista prosesseista, joissa ihmisten välisellä kanssakäymisellä on ollut  
olennainen rooli. Ihmiset merkityksellistävät maailmaa pohtimalla kokemuksia,  
tarinoimalla, tulkitsemalla ja tarkkailemalla toisia ihmisiä ja ympäristöä sekä tuot-  
tamalla niitä koskevia oletuksia. Maailma ei näyttäydy ”sellaisenaan” vaan aina vain  
sen suhteen kautta, mikä meillä on tähän maailmaan. (Vilkkä 2005, 133.)

Tutkimukseni sitoutuu sosiaaliseen konstruktionismiin, joka perustuu nä-  
kemykselle todellisuuden merkitysvälitteisyydestä. Sosiaalinen konstruktionismi  
muodostuu joukosta erilaisia ajattelutapoja, joita yhdistää näkemys sosiaalisesta  
todellisuudesta, jonka rakentumisessa korostuvat kielelliset, kulttuuriset ja historial-  
liset tekijät (Kuusela 2003, 7, 19). Koska tässä tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu  
kommunikaatioon, liittyy tarkastelun näkökulma sosiaaliseen konstruktionismiin  
erityisesti siltä osin, miten työntekijät rakentavat tulkintaansa verkkopalveluista ja  
kommunikaatiosta verkkopalveluissa. Sosiaaliselle konstruktionismille ja edellä esi-  
tellylle dialogille on yhteistä näkemys, että merkitykset syntyvät toisiinsa sidoksissa  
olevan toiminnan kautta. Sidoksinen toiminta viittaa sekä yksilöitä muokkaaviin  
että rajoittaviin fyysisiin tekijöihin että kontekstuaalisiin vaikutteisiin kuten luok-  
kaan, rotuun, sukupuoleen, kulttuuriin ja historiaan. (Seikkula & Trimble 2005,  
464.) Jaakko Seikkulan ja David Trimblen (mt. 464) mainitsema toiminta sisältää  
näkemysni mukaan kaiken inhimillisen toiminnan mukaan lukien myös kom-  
munikaation.

Peter Berger ja Thomas Luckmann julkaisivat vuonna 1966 teoksen, joka antoi vaikutteita sosiaalisen konstruktionismin synnylle. He olivat kiinnostuneita arkielämän todellisuuden rakentumisesta, jossa arkielämä näyttyy ihmisten tulkitsena todellisuutena. Jokapäiväisen elämän todellisuus esittyy intersubjektiivisena maailmana, joka jaetaan toisten yksilöiden kanssa. (Berger & Luckmann 2003, 32–33.)

Sosiaaliselle konstruktionismille on keskeistä nähdä kieli ja kommunikaatio enemmänkin tekona ja toimintana kuin todellisuuden kuvana. Kommunikaatio nähdään luonteeltaan samalla tavalla seurauksia tuottavana toimintana kuin ruumiillinen toimintakin. Kommunikaation avulla tuotetaan tulkintoja todellisuudesta, kuvataan tilanteita ja määritellään yksilöiden asemaa sosiaalisessa maailmassa. Lisäksi kommunikaatio toimii ihmisten ajattelun ilmaisuvälineenä. Kommunikaatio ei ole neutraali väline, vaan sillä perustellaan, oikeutetaan ja tuotetaan asioita. (Burr 1995, 115; Kuusela 2003, 28.) Kommunikaatioon voidaan soveltaa tekstintutkimuksessa käytettyä ajatusta ”kaksoiskontekstuaalisuudesta”: yhtäältä kielen ulkoinen sosiaalinen konteksti vaikuttaa kommunikaatioon, toisaalta kommunikaatio muoaa ja luo ulkoista sosiaalista todellisuutta (Heikkinen ym. 2000, 119).

Verkkopalveluissa kielen ulkoisina tekijöinä ovat sidoksisuus tietoteknologiaan, järjestöjen organisatoriset toimintaedellytykset ja aatteellinen vaikuttamistoiminta sekä yhteiskunnallinen ympäristö. Nämä ulkoiset seikat vaikuttavat työntekijöiden kokemuksiin ja tapaan, jolla asioista kirjoitetaan. Tulkitsen sosiaalista konstruktionismia verkkopalvelujen kontekstissa siten, että kertomalla työstään työntekijät tulkitsevat sosiaalista todellisuutta, pitävät sitä yllä sekä muokkaavat samalla työkäytäntöjään (Jokinen ym. 2000, 17).

Sosiaalista konstruktionismia voidaan pitää sateenvarjona ajattelulle, joka perustuu näkemykseen, jossa sosiaalinen maailma on kommunikatiivisesti rakentunut. Konstruktionistisessa ajattelussa voidaan erottaa äärikonstruktionismi, jonka mukaan kaikki todellisuuden asiat ovat vapaasti tuotettavissa, eikä niihin liity mitään materiaalisuutta (Kuusela 2011, 55). Äärikonstruktionismissa edellytetään, että tutkimuksessa vältetään kaikkia empiiristä maailmaa koskevia viittauksia, jotta säilytetään teorian epistemologinen eheys (Best 2007, 138). Maltillisemman konstruktionismin mukaan sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen todellisuus ovat ihmisten tuottamia, mutta tämä ei tapahdu missä tahansa olosuhteissa eikä ole niin kontekstivapaata kuin äärikonstruktionismissa oletetaan (Kuusela 2011, 55). Tämän lisäksi maltillisessa konstruktionismissa suhde empiirisen todellisuuteen on toisenlainen kuin äärikonstruktionismissa. Maltillisessa konstruktionismissa yhteyttä empiiriseen maailmaan pidetään suotavana ja jopa toivottavanakin. (Best 2007, 139.)

Sosiaalinen konstruktionismi ei kiellä materiaalisen todellisuuden olemassaoloa eikä pyri säätelemään, mikä on todellista ja mikä ei, vaan todellisuus näyttyy aina jostain näkökulmasta merkityksellistettynä. Tutkijalle tämä merkitsee, että

hän voi lähestyä kohteitaan vain niiden symbolien ja merkitysten kautta, jotka ovat kulttuurisesti mahdollisia (Jokinen ym. 1999, 39). Sosiaalisen konstruktionismin maailmaan astutaan siinä vaiheessa, kun lähdetään kuvaamaan asioita diskursiivisesti (Gergen 2002, 222).

Näkemykseni sosiaalisen todellisuuden rakenteistumisesta on lähempänä mallittilista konstruktionismia, jossa sosiaalinen maailma ja sen käytännöt rakentuvat puheen, tekstien ja argumenttien välityksellä (ks. Potter 1996, 98). Äärikonstruktionismin edustama näkemys empiirisen maailman eristämisestä tutkimuksen ulkopuolelle on itselleni vieras. Sosiaalisen konstruktionismin käyttö empiirisessä tutkimuksessa, jossa kiinnostuksen kohteena on kommunikaatio, merkitsee näkemystä, jossa ihmiset puheen avulla ”konstruoivat” sosiaalista todellisuutta. Tietämisen uudet merkitykset syntyvät sekä itsenäisesti että vuorovaikutuksellisissa suhteissa toisten kanssa (Ruohotie 2000, 125). Sosiaalisen todellisuuden konstruointi verkkokommunikaatiossa on tekstillistä ja ilmenee kertomuksina, joita verkossa tuotetaan. Tämä ulottuvuus yhdistää sosiaalisen konstruktionismin narratiivisuuteen, jossa kertomusten avulla ei niinkään etsitä totuutta, vaan ihmisten välistä jaettua ymmärrystä jo tiedetystä (Emihovich 2008, 38).

Konstruointi on sekä kontekstuaalista että ajallista. Ajallisuus liittyy sekä yksittäisiin tilanteisiin ja tapahtumiin että myös pitkällä aikavälillä kertyneeseen ammatilliseen kokemukseen. (Linell 2006, 153, 157.) Haasteelliseksi tutkimusasetelmani tekee se, että tutkimuksen kohteena olevien järjestöjen verkkopalvelut ovat keskenään erilaisia ja teemat, joita niissä käsitellään vaihtelevat. Kuitenkin konteksti eli verkko toimintaympäristönä ja kokemuksellinen tieto, joka koostuu ajallisesti kahdesta aikadimensiosta – tilanteisesta ja pitkällä aikavälillä kertyneestä – on kaikille yhteistä. Sosiaalinen konstruktionismi tarjoaa näkökulman sille, miten työntekijät kertomuksissaan tulkitsevat auttavia verkkopalveluita ja siellä tapahtuvaa kommunikaatiota. Se miten työntekijät kuvaavat verkkokommunikaatiota ei voida pitää objektiivisena totuutena, vaan kyseessä ovat kuvaukset, joiden pohjalta voidaan tehdä oletuksia käsillä olevasta ilmiöstä (Best 2007, 136).

Sosiaalista konstruktionismia kohtaan on esitetty kritiikkiä ja syytetty sitä relativistisesta näkemyksestä, jonka mukaan sosiaalinen konstruktionismi ei sisällä yhtä ainuttakaan näkemystä maailmasta, vaan kaikki näkemykset kelpaavat. Kenneth J. Gergen (2002, 223) puolustaa sosiaalista konstruktionismia ja toteaa, että aina, kun pitäydytään tiukasti yhdessä näkemyksessä, rajataan samalla pois muiden vaihtoehtojen mahdollisuus. Hän näkee rajausten kaventavan ymmärrystä sosiaalisesta todellisuudesta.

Sosiaalisen maailman merkitysvälitteisyys voi olla funktionaalista, jolloin todellisuuden objektit esittäytyvät niiden käyttötarkoituksen kautta. Käyttötarkoitus viittaa tässä yhteydessä siihen tapaan, jolla ihmiset tuottavat elintarpeensa ja muut elämän välttämättömyydet. (Alasuutari 1995, 51.) Kritiikkinä edelliseen on muodos-



tunut Pertti Alasuutarin (mt. 51) mukaan näkemys, että ihmiselle merkityksellisiä eivät ole vain sellaiset asiat, joilla on hänelle käytännöllinen merkitys. Asiat tulevat merkityksellisiksi myös suhteessa kulttuuriin ja tapaan selittää asioita. (Alasuutari 1995, 52; Vilka 2005, 134.)

Tietoteknologian myötä on syntynyt käsitteitä, jotka kuvaavat internetin ilmiömaailmaa. Internetissä subjektiiviset merkitykset nivoutuvat yhteen kulttuuristen merkitysten kanssa tuottaen uusia käsitteitä, joille ei ole olemassa merkkijärjestelmien ulkopuolista objektiivista vastinetta. Esimerkki käsitteestä ilman objektiivista yksiselitteistä vastinetta on digitaalinen kuilu. Alasuutari (1995, 54) toteaa, että ”tässä mielessä kovimmatkin todellisuuden realiteetit ovat meille olemassa merkitysvälitteisesti, eivät sellaisenaan ihmisten tulkinnoista ja ymmärryksestä riippumatta.” Sosiaalisen konstruktionismin lähtökohdista ymmärrettynä verkkokommunikaation käsitteellistäminen edellyttää virtuaalisen merkitysmaailman kuvaamista ja kuvauksesta tehtyjen merkitysten tulkintaa.



## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimustehtävän tarkentaminen ja tutkimuskysymykset

Määrittelen tutkimukseni laadulliseksi internet-tutkimukseksi, joka on ihmisten internetiin liittyvien kokemusten sekä internetin ulkopuolella tuotettujen tekstien tulkinnallista tutkimusta (Orgad 2009, 34). Internetiin liittyvässä tutkimuksessa tutkimuksellinen painotus voi olla joko teknologisessa tai sosiaalisessa ulottuvuudessa (Aula ym. 2008, 16). Paikannan tutkimukseni sosiaalisesti painottuneeksi, jossa huomio kohdistuu auttavissa verkkopalveluissa tietoteknologiaa työssään käyttävien sosiaali- ja terveysjärjestöjen työntekijöiden kertomuksiin verkkopalveluista ja verkkokommunikaatiosta. Jako joko teknologiseen tai sosiaaliseen ulottuvuuteen on ongelmallinen siihen sisältyvän dikotomisen asetelman johdosta. Näkemykseni mukaan sekä sosiaalinen että teknologinen ulottuvuus ovat aina läsnä, vaikka tutkimuksellinen intressi olisikin joko sosiaalisesti tai teknologisesti painottunut.

Tutkimuksen tavoite on kaksitahoinen: tavoitteena on analysoida miten työntekijät nimeävät palveluita sekä sitä, miten työntekijöiden ja palveluita käyttävien asiakkaiden välinen kommunikaatio toteutuu. Sosiaali- ja terveysjärjestöissä verkkopalvelujen tarjonta on kasvanut viime vuosina ja verkkokommunikaatiosta on muodostunut keskeinen tapa auttaa ihmisiä. Verkkokommunikaatioon kohdistuu jännitteisiä näkemyksiä, jotka jakautuvat odotuksiin sen tarjoamista mahdollisuuksista ja hyödyistä ja toisaalta esitettyä kritiikkiä (Turkle 2011, 18–19; Walther 1996, 19). Etenkin hyvinvointipalveluissa, joissa työn tavoitteena on ihmisten auttaminen, on työntekijöiden ja asiakkaiden välille syntyvä vuorovaikutus keskeinen elementti asiakastyössä. Verkkokommunikaatioon liittyvä arvoituksen ratkaisu (Alasuutari 1994, 188) ohjaa dialogisuuden ja siihen kiinteästi liittyvien teoreettisten käsitteiden äärelle.

*Tutkimustehtävänä on tarkastella auttavia verkkopalveluita ja dialogisuutta verkkokommunikaatiossa sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien työntekijöiden kertomusten pohjalta. Tutkimustehtävän olen jäsentänyt seuraaviksi tutkimuskysymyksiksi:*

1. Miten verkkopalvelut määrittävät työntekijöiden kertomuksissa?
2. Millaiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välinen verkkokommunikaatio rakentuu työntekijöiden kertomusten kautta?

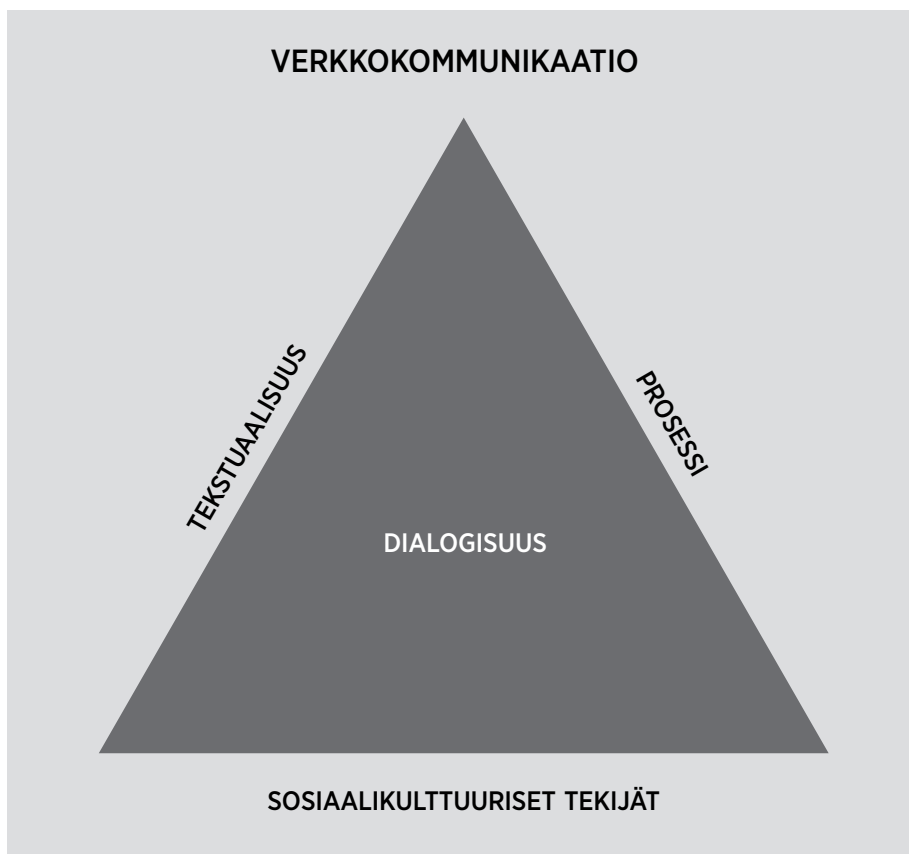
Verkkopalvelujen kokonaisuuden ymmärtäminen edellyttää kielellisten, sosiaalisten ja kulttuuristen rakenteiden ymmärtämistä. Tutkimuksen aikana huomasiin tuntuineeni ilmiöön, joka on uusi ja jonka käsitteistö on vasta hahmottumassa. Työntekijät kuvasivat verkkopalveluita kahden strategian avulla, käyttämällä puheessaan metaforia ja erontekoja. Ensimmäinen tutkimuskysymys muotoutui tutkimusprosessin edetessä, mikä on tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle. Tutkimuskysymyksen avulla etsin vastausta verkkopalvelujen käsitteellistämiseen osana toiminnallista tietoteknologista ympäristöä.

Dialogia käsittelevissä luvuissa (luvut 4.4 ja 4.5) esittelin dialogin lähtökoh-  
tia ja bahtinilaisen dialogin keskeisiä käsitteitä, jotka viittaavat kielen sosiaaliseen luonteeseen ja sen tehtävään merkitysten välittäjänä (Bahtin 1981, 294). Dialogia on aikaisemmin tutkittu muun muassa sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuskysymyksenä sekä verkossa tapahtuvana vuorovaikutustaitoisuutena (Aarnio 1999; Mönkkönen 2002). Tämän tutkimuksen erityisenä kiinnostuksen kohteena on työntekijöiden ja asiakkaiden välinen verkkokommunikaatio (2. tutkimuskysymys). Tutkimukseni teoreettisena viitekehys on dialogi verkkokommunikaation kolmen eri ulottuvuuden välillä eli tarkastelen prosessia, tekstuaalisuutta ja sosiokulttuurisia tekijöitä dialogin ja siihen sisältyvien teoreettisten käsitteiden tarjoamasta näkökulmasta.

Sosiaalisen konstruktionismin näkemys sosiaalisen maailman rakentumisesta kommunikatiivisesti toimii tutkimusta ohjaavana lähtökoh-  
tana (Kuusela 2003, 7, 19). Tarkastelen todellisuutta haastattelemieni työntekijöiden tarjoamasta näkökulmasta käsin merkityksellistettynä. Sitoudun maltilliseen konstruktionismiin, jonka mukaan sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen todellisuus ovat ihmisten tuottamia, ja ne kytkeytyvät materiaaliseen todellisuuteen ja sen rakenteisiin. Näkemykseni mukaan kommunikaatio, siis puhe ja tekstit, rakentavat ja muokkaavat sosiaalisia käytäntöjä. (Jokinen ym. 1999, 39; Kuusela 2011, 55; Potter 1996, 98.) Tässä tutkimuksessa sosiaaliset käytännöt viittaavat kommunikatiivisiin käytäntöihin verkkopalveluissa.

Hyödynnän tutkimuksessa sosiaaliseen konstruktionismiin sisältyvää oletusta tiedon ja ymmärryksen rakentumisesta kommunikatiivisessa suhteessa. Työntekijöiden puheessaan tuottamat kertomukset auttavissa verkkopalveluissa toteutuvasta kommunikaatiosta kuvaavat heidän kokemuksiaan. Kiinnostuksen kohteena ei ole intersubjektiivinen kommunikaatio, vaan työntekijöiden haastattelussa tuottamat kertomukset kommunikaatiosta. Haastattelussa tarkastellaan haastateltavien tuottamia subjektiivisia merkityksiä, jotka heijastavat vallitsevia käytäntöjä. Burr (1995, 114–115) edustaa kantaa, jonka mukaan haastattelujen avulla on mahdollista tarkastella haastateltavien puhetta ja siihen liittyvää intentionaalisesti sävytynyttä sosiaalista toimintaa, johon sisältyy yksilöllisiä tavoitteita. Subjektiiviset merkitykset muodostavat ulottuvuuden, jossa työntekijät puheessaan jäsentävät verkkopalveluita ja niissä toteutuvaa kommunikaatiota. Sosiaalinen konstruktionismi merkit-

see tutkimuksen perustumista näkemykselle, jossa tieto verkkopalveluista ja kommunikatiivisista käytännöistä rakentuu työntekijöiden tuottamissa kertomuksissa. Työntekijöiden kertomukset mahdollistavat kommunikaation käsitteellistämisen ja siihen sisältyvän intentionaalisen toiminnan kuvauksen.



**Kuvio 2.** Verkkokommunikaation ulottuvuudet dialogisuuden dynaamisessa kentässä.

Kuviossa 2. kolmion sivut kuvaavat tutkimukseni keskeisiä käsitteitä ja niiden suhdetta dialogisuuteen. Käsitteellisiä välineitä tarjoavat Arsethin (1997) käyttäjäfunktiot ja Waltherin (1996) hyperpersoonallinen kommunikaatio. Verkkokommunikaatio on prosessi, joka muodostuu viestin lähettäjän ja viestin vastaanottajan välisestä vastavuoroisesta kommunikaatiosta ja viestin persoonallisesta tulkinnasta. Prosessiin vaikuttavat myös viestintävälineen erityispiirteet.

Prosessimaisuuden lisäksi verkossa tapahtuvan kommunikaation analysointi merkitsee huomion kiinnittämistä tekstuaaliseen ulottuvuuteen. Tekstuaalisuudessa on kyse viestin kirjallisen tuotoksen sisältämästä kielestä, kirjoittamisen tavasta ja käytetyistä käsitteistä. Näiden lisäksi kommunikaatioon vaikuttavana kolmantena ulottuvuutena ovat sosiokulttuuriset tekijät. Kommunikaatio ei ole vain ja ainoas-

taan intersubjektivistista kahden henkilön välistä viestittelyä, vaan siihen vaikuttavat yhteiskunnalliset, organisatoriset ja yhteisölliset tekijät. Verkkokommunikaatio on edellä mainittujen kolmen ulottuvuuden jäsentämä kokonaisuus, jota tarkastellaan dialogisuuden silmälasien kautta.

## 5.2 Aktiivinen haastattelu tutkimusmenetelmänä

Tutkimusaineisto on kerätty aktiivisen haastattelun menetelmää hyödyntäen. Aktiivinen haastattelu on enemmän kuin pelkkä kokoelma menetelmiä haastattelun toteuttamiseen. Jaber F. Gubrium ja James A. Holstein (1995, 73) näkevät sen teoreettisena lähestymistapana kerätä aineistoa. Aktiivinen haastattelu tarjoaa näkökulman, jossa kysymykset pyritään formuloimaan ja haastatteluilmapiiri luomaan sellaiseksi, joka mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen haastattelijan ja haastateltavan välille. Haastattelijä pyrkii aktivoimaan haastateltavaa, jotta tämä tarkastelisi tutkimusaihetta mahdollisimman monipuolisesti ja erilaisista näkökulmista. Aktiivinen haastattelu on keskustelua, jota ohjaavat tutkimuksen lähtökohdista nousevat keskeiset aiheet. (Holstein & Gubrium 1995, 8, 17, 76–77; Haavisto 2002, 102.)

Mietin etukäteen teemoja, jotka olivat tutkimuksellisesti merkityksellisiä. Teemat olivat väljiä kehyksiä itselleni valmistautuessani haastatteluihin. Haastatteluissa oli siis myös piirteitä teemahaastattelusta. Sinikka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2008, 48) kuvaavat teemahaastattelua haastatteluna, joka lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa korostuvat haastateltavien elämysmaailma ja heidän tilanteelle antamansa määritelmät. Tarkkojen kysymysten sijaan haastattelu etenee etukäteen mietittyjen keskeisten teemojen varassa, mikä tuo tutkittavien äänen paremmin kuuluviin.

Aloitin haastattelut kysymällä järjestön tarjoamista verkkopalveluista. Tämän jälkeen pyysin haastateltavia kertomaan omasta työstään. Kolmas kaikille esittämäni teema liittyi työntekijöiden verkkopalveluissa kohtaamiin ongelmiin. Kysyin myös haastateltavilta heidän koulutustaastaansa ja sitä, kauanko he olivat työskennelleet verkkopalveluissa. Teemat toimivat löyhinä kehyksinä, jotka täydentyivät itse haastattelutilanteessa nousseilla aiheilla.

Aktiivista haastattelua on kuvattu improvisoituna performanssina, jossa haastattelu on spontaania ja samalla strukturoitua, ohjaajan asettamien reunaehtojen puitteissa (Holstein & Gubrium 1995, 17). Etukäteen miettimäni teemat muodostivat tässä tutkimuksessa reunaehdot haastatteluille, kuitenkin siten, että haastateltaville tarjoutui mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksistaan. Koska en itse ole työskennellyt verkkopalveluissa, pidin tärkeänä, että haastateltavat voivat tuoda haastatteluun teemoja, joita en ehkä itse tunnista. Haastateltavat nostivatkin

esille aiheita, jotka he kokivat merkityksellisinä ja joita lähdimme keskustelussa seuraamaan. Näkemys, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä ja, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa, olivat periaatteita, jotka ohjasivat minua haastatteluista tehdessäni. Tekemissäni haastatteluissa yhdistyivät sekä aktiivinen haastattelu että teemahaastattelu, joten luonnehdin haastatteluja aktiivisiksi teemahaastatteluiksi.

Kysymys tutkittavien äänen kuulemisesta on seikka, jota Gubrium ja Holstein (2001, 21) ovat kritisoineet liian yksioikoisena luonnehdintana. Heitä kiinnostavat kysymykset kenen äänen kuulemma haastattelussa, ja mistä positiosta haastateltava puhuu? Nämä ovat seikkoja, joita mietin myös oman tutkimukseni osalta. Kertooko haastateltava kokemuksistaan ammatillisena vai puhuuko hän organisaationsa edustajana. Kolmantena vaihtoehtona on tarkastella kysymystä itse haastattelutilanteesta käsin. Haastattelu voidaan nähdä vuorovaikutuksellisenä kahden ihmisen kohtaamisena, jossa subjektiivisuuden rakentuminen toteutuu jatkuvana prosessina haastattelijan ja haastateltavan välillä (Gubrium & Holstein 2001, 22).

Koska haastattelin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, oli luontevaa orientoitua haastateltaviin aktiivisina subjekteina, joiden kompetenssi ei rajoitu vain kokemusten kertomiseen, vaan myös kykyyn organisoida ja välittää merkityksiä (ks. Gubrium & Holstein 1995, 19). Haastateltavat olivat haastatteluissa tasavertaisia toimijoita, jotka jakoivat kanssani yhteisen intressin tutkia ja ymmärtää paremmin tutkimuksen kohteena olevaa ilmiökenttää. Lähestyin haastateltavia heidän oimien henkilökohtaisten kokemustensa kautta, mikä tuotti subjektiivisia kertomuksia työstä. On todettu, että tehokkain kanava ihmisten sisäiseen maailmaan ovat kielelliset kuvaukset ja kertomukset, joissa kerrotaan elämästä ja koetusta todellisuudesta (Lieblich ym. 1998, 7). Tulkintani mukaan haastatteluista ei kuitenkaan voi luonnehtia vain subjektiivisina merkityksenantoina, vaan niihin vaikutti myös se kerronnallinen ympäristö, jossa haastateltavat toimivat (Hyvärinen 2010, 114). Huomasin, että haastatteluissa subjektiivisiin kertomuksiin sekoittui myös kuvausta järjestöistä ja niiden tehtävistä, jolloin puhuja tarkasteli verkkopalveluita myös järjestön työntekijän positiosta käsin.

### **5.3 Tutkimusaineiston tarkastelu**

Tutkimusaineisto koostuu verkkopalvelujen parissa työskentelevän 18 työntekijän haastattelusta. Haastatteluista 16 oli yksilöhaastatteluja ja joukossa oli myös yksi parihaastattelu. Haastatteluja voidaan kuvata asiantuntijahaastatteluiksi, joissa kiinnostuksen kohteena eivät olleet itse asiantuntijat, vaan henkilöitä haastateltiin sen tiedon vuoksi, jota heillä oletettiin olevan. Haastateltavien valinta perustui siis heidän institutionaaliseen asemaansa. (Alastalo & Åkerman 2010, 373.) Kahdeksan-

toista haastateltavan joukossa oli kolme miestä ja viisitoista naista. Koulutustasultaan yhdeksällä oli maisterin tutkinto. Eniten haastateltavissa oli sosiaalipsykologiaa pääaineenaan lukeneita. Kuudella oli jokin sosiaali- tai terveysalan tutkinto. Tutkintoja olivat muun muassa psykiatrinen sairaanhoitaja, diakoni, sosionomi ja terveydenhoitaja. Näiden lisäksi mukana oli yksi yhteisöpedagogi, yksi tiedottaja ja yksi psykologian opiskelija.

Sain ensimmäiset haastateltavat ollessani mukana verkko-opetukseen liittyvässä projektissa kouluttajana. Projektin järjestämän koulutuksen yhteydessä tein lyhyen kyselyn, jossa tiedustelin koulutukseen osallistuvien tehtäviä järjestöjen verkko-palveluissa ja heidän kiinnostustaan osallistua haastatteluun. Lähestymistapaani kohdejoukon hankinnassa voi kuvata lumipallo-otannaksi (David & Sutton 2011, 21; Hirsjärvi & Hurme 2008, 59–61). Tavoitettuani ensimmäiset avainhenkilöt sain heiltä uusia ehdotuksia haastateltaviksi. Sosiaali- ja terveysjärjestöt tuntevat hyvin toistensa toimintaa, ja haastattelujen edetessä minulle ehdotettiin uusia järjestöjä, joiden työntekijöitä voisin haastatella.

Valitessani järjestöjä pyrin löytämään organisaatioita, joilla oli vuorovaikutteisia palveluita sekä verkkoryhmiä, koska halusin erityisesti kuulla näiden työntekijöiden kokemuksia. Lisäksi toivoin saavani mahdollisimman laajan ja monipuolisen haastatteluaineiston, joten mukana tutkimuksessa on sekä suurten että pienten järjestöjen työntekijöitä. Mathew David ja Carole Sutton (2011, 232) varoittavat lumipallo-otantaan liittyvästä yksipuolisuudesta. Tutkimusjoukon edustavuus voi lumipallo-otannassa jäädä suppeaksi, kun tutkimusjoukko koostuu vain niistä henkilöistä, jotka ovat suostuneet haastateltaviksi. Omassa tutkimuksessani yksipuolisuuden vaaraa ei siinä mielessä ole, koska kaikki ne henkilöt, joita pyysin haastateltaviksi, siihen myös suostuivat.

Haastattelupyyntöihini suhtauduttiin siis suopeasti, ja haastatteluajat löytyivät helposti. Olin yllätynyt siitä, kuinka myönteisen vastaanoton sain. Tiedän, että tämän päivän työelämälle on leimallista kiire, mutta siitä huolimatta työntekijöillä riitti aikaa ja kiinnostusta tutkimustani kohtaan. Haastateltavat pitivät tutkimusaihetta tärkeänä. Moni heistä totesi haastattelun jälkeen, että oli hyödyllistä puhua ääneen omasta työstä ja kuvata käytäntöjä, jotka ovat monasti muotoutuneet yrityksen ja erehdyksen kautta. Haastattelutilanteissa ei ollut kyse pelkästä aineiston keruusta vaan tilanteesta, jossa haastattelut rakensivat yhteistä todellisuutta ja jossa merkitysten muodostuminen sai alkunsa. Omat kokemukseni ovat yhteneväisiä feministisessä tutkimuksessa esiintyvän näkemyksen kanssa, jonka mukaan haastattelussa ei ole kyse vain aineiston keruusta, vaan se on myös tilanne, jossa identiteetit muodostuvat kertomusten kautta ja jossa merkitykset syntyvät (Doucet & Mauthner 2008, 335). Saamani palautteen perusteella haastattelutilanne mahdollisti työntekijöille oman toiminnan reflektoinnin ja etäisyyden ottamisen työhön.

Verkkotyötä haastateltavat olivat tehneet vaihtelevan ajan. Alle vuoden työkokemus oli kolmella henkilöllä. Eniten eli yhdeksän oli niitä, jotka olivat työsken-



nelleet järjestöjen verkkopalveluissa 1–3 vuotta. Kuudella työntekijällä oli 4–10 vuoden työkokemus. Haastateltavat työskentelivät järjestöissä, jotka tarjoavat apua mielenterveys- ja päihdekysymyksiin sekä seksuaalisen väkivallan ja hyväksikäytön uhreille. Lisäksi järjestöt tarjoavat palveluita nuoruuteen ja vanhemmuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä erityisryhmille, kuten kehitysvammaisille. Joukossa oli myös yksi haastateltava, joka ei ollut järjestötyössä, vaan työskenteli haastatteluhetkellä kaupungin rahoittamassa hankkeessa, joka liittyi lasten ja nuorten elämän virtuaalisuuteen. Kaikissa järjestöissä oli myös muuta palvelutoimintaa verkkopalvelujen ohella.

Toteutin ensimmäisen haastatteluni helmikuussa vuonna 2008 ja viimeisen elokuussa 2009. Kaikki haastattelut tapahtuivat työntekijöiden työpaikoilla. Haastattelujen kesto vaihteli tunnista kahteen tuntiin. Mainitsin yleensä haastattelun alussa, että haastattelun arvioitu kesto on noin tunti, mutta osa haastatteluista kesti siitä huolimatta kauemmin. Huomasin, että haastattelutilanteessa syntyvällä vuorovaikutuksella oli suuri merkitys haastattelun onnistumiselle. Vaikka tutkijalla on valta ohjata keskustelua sisällöllisesti, vaikuttavat vuorovaikutus ja sen sujuminen siihen, miten tietojen suodattaminen onnistuu haastattelutilanteessa (Kuula & Tiitinen 2010, 449).

Tutkimuksen laadun arviointi on kysymys, jota tutkijan on aiheellista pohtia. Sinikka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2008, 184) toteavat, että haastattelututkimuksessa laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa. Pidin haastattelujen aikana tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjasin huomioitani haastattelujen jälkeen. Palasin niihin huomioihin toteuttaessani uusia haastatteluja ja aloittaessani haastatteluaineiston analysoinnin. Huomioiden kirjaamisella pyrin objektiivisuuteen, jota perinteisesti on pidetty tutkimuksen välttämättömänä edellytyksenä (Patton 2002, 574).

Positio, jonka haastattelijä ottaa, liittyy kysymykseen siitä, paljonko haastattelijan on suotavaa itse haastattelutilanteessa kertoa itsestään tai osallistua haastattelutilanteeseen (Doucet & Mauthner 2008, 333). Aloittaessani haastattelujen teon mietin omaa haastattelijan rooliani ja sitä, kuinka aktiivinen tai passiivinen minun tulisi olla. Kysymys aktiivisuudesta ja passiivisuudesta liittyy myös tasapainon löytämiseen puheen ja kuuntelun välillä (Mason 2002, 75).

Ote tutkimuspäiväkirjasta:

*Ensimmäinen haastattelu takana (H1N). Alkuun jännitti, mutta tilanne lähti muotoutumaan ihan sujuvasti. Aikaisemmin miettimäni teemat auttoivat, mutta en niihin kovin orjallisesti tukeutunut. Se mietityttää, kuinka passiivisen roolin otan. Pitääkö vain esittää kysymyksiä, haastateltavan vastauksia mitenkään kommentoimatta. Vaikeaa olla passiivinen, kun on tottunut aktiivisempaan rooliin.*

Matti Hyvärinen ja Vappu Löyttyniemi (2005, 219) kirjoittavat haastatteluun tulleesta normista, joka ohjaa haastattelijavaikutuksen ja tilanteiden yhdenmu-kaistamisen suuntaan. Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 220) pitävät kuitenkin haastatteluissa tärkeämpänä sitä, että kertomisen hetki ja tilanne tuottavat jotain uutta: itsensä kertominen on aina myös itsensä uudelleen näkemistä ja tuottamista.

Huomasin, että aktiivisella otteella pystyin syventämään keskustelua ja sain haastateltavat kuvaamaan työtään monipuolisemmin. Tiedostin kyllä aktiivisessa haastattelijan roolissa piilevän vaaran, nimittäin sen, että lähtisin ohjaamaan haastateltavia liikaa haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteessa tutkija on keskeinen tutkimuksen väline. Tämän johdosta tulee olla tarkkana, ettei tuo haastattelutilanteeseen omia intentioitaan. Tutkijan päiväkirjassani onkin toisen haastattelun jälkeen maininta, jossa totean, että ”(...) litteroidessani haastattelua huomasin jossain määrin johdattellessi haastateltavaa. Jatkossa tulisi keskittyä puhtaisiin kysymyksiin.” Merkintä viittaa huomioon, jonka tein purkaessani haastattelunauhoitusta. Olin mielestäni ohjailut haastateltavaa omilla kysymyksilläni. Päiväkirjamerkinnöissä on havaittavissa, että ensimmäisten haastattelujen aikana etsin omaa rooliani ja tapaani toimia. Aktiivinen rooli löytyi tavasta, jossa pyrin aktivoimaan haastateltavia kysymyksin ja välttämään johdattelua tai omien kokemusteni ilmaisemista. Etsin tasapainoa oman aktiivisuuteni ja haastateltavan kuulemisen välillä.

Haastattelua on mahdollista kuvata tilanteeksi, jossa haastateltavan ja haastattelijan roolit sulavat pois spontaanin puheenvuorottelun tieltä (Pöysä 2010, 157). Koska haastateltavat olivat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joille kommunikaatio on oleellinen osa työtä, muodostui haastatteluista hyvin kerronnallisia. Sosiaalisessa konstruktionismissa ontologisena lähtökohtana on ajatus ihmisestä aktiivisena ja merkityksiä tuottavana toimijana, joka kommunikoidessaan toisten kanssa rakentaa ymmärrystä ympäröivästä todellisuudesta. Ymmärryksen rakentamisessa yhdistyvät kokemukset ja kerronnallisuus, joka toimii kokemusten välittäjänä. Alisdair MacIntyren (2007, 211) mukaan jokainen elää omaa elämäntarinaansa. Koska ymmärrämme elämämme tarinana, mahdollistaa se myös toisten toiminnan ymmärtämisen. MacIntyre (2007, 211) toteaa, että ”tarinat eletään ennen kuin ne kerrotaan”. Haastateltavat siis puhuivat omaehtoisesti, ja minun tehtävänäni oli antaa tilaa haastateltavien kertomuksille ja kuvauksille. Haastatteluista muodostui kokonaisuuksia, jotka konstruoituivat teemoista, joita sekä haastattelijat että haastateltavat tuottivat. Kuten Gubrium ja Holstein (1995, 28) toteavat, aktiivinen haastattelu rakentuu interaktiivisesti tuottaen merkityksellisiä kertomuksia todellisuudesta.

Nauhoitin kaikki tekemäni haastattelut. Litteroin nauhoitukset heti haastattelujen jälkeen tekstitiedostoiksi, noudattaen mahdollisimman sanatarkkaa litterointia kaikkine täytesanoineen. Pyrin noudattamaan tutkimuseettisiin hyviin käytäntöihin kuuluvaa osallistujien puheen arvostamista ja tarkkuutta litteroinnissa (Nikander 2010, 439). Tein litteroinnin itse, mikä vei aikaa. Itse tehdyssä litteroinnissa oli se

etu, että pystyin tällä tavoin käymään jälkikäteen läpi teemat, joita sivuttiin. Lisäksi huomasin nauhoituksia purkaessani, että niistä nousi esille asioita, joihin en itse haastattelutilanteessa ollut kiinnittänyt huomiota. Nauhoitettujen haastattelujen kuunteleminen auttoi minua myös valmistautumaan seuraavaan haastatteluun. Haastatteluaineiston purkaminen tuotti 340 sivua tekstiä 12 pisteen fontilla ja 1,5:n rivivälillä.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeissa Hyvä tieteellinen käytäntö (2012) hyvän tieteellisen käytännön keskeisenä lähtökohtana on, että tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Hyvä käytäntö koskee myös tutkittavien yksityisyyden suojaa, jota tutkijan tulee toiminnassaan kunnioittaa. Tässä tutkimuksessa periaate merkitsee, että olen pyrkinyt käsittelemään aineistoa siten, että haastateltavien tunnistaminen ei ole mahdollista. En myöskään ole nimeltä maininnut järjestöjä, joiden työntekijöitä haastattelin. Tämä siksi, että mielestäni tutkimusaiheen kannalta järjestöjen nimeäminen ei ole tarpeellista. Tutkimuksen kohdistuessa työntekijöihin kysymys yksityisyydestä ei ole yhtä sensitiivinen kuin, jos kyseessä olisivat asiakkaat, mutta siitä huolimatta olen pyrkinyt luottamuksellisuuteen haastateltaviani kohtaan. Purkaessani haastatteluaineiston tekstimuotoon analysointia varten anonymisoin aineiston. Arja Kuula ja Sanni Tiitinen (2010, 452) toteavat, että anonymisoinnin lähtökohdaksi ei tarvitse ottaa sitä tasoa, jolla julkaisussa esitetään tutkittavia koskevia tutkimustuloksia. Tunnistetietoina poistin haastateltavien nimet ja viittaukset järjestöihin, jotta nämä tiedot eivät vaikuttaisi aineiston analyysiin. Analyysia varten koodasin haastattelut juoksevin numeroin ja merkitsin sukupuolen joko M tai N kirjaimella (H1M, H2N jne.).

Väitöskirjassa olen noudattanut vielä tiukempaa tunnistetietojen poistoa käytäessäni aineistositaatteja. Olen poistanut sitaateista kaikki suorat ja epäsuorat tunnistetiedot. (Moilanen & Rähä 2007, 64.) Tämä sen johdosta, että haastateltaviani henkilöitä tai järjestöjä, joissa he työskentelevät, ei ole mahdollista tunnistaa suorista lainauksista. Käytännössä pelkkä haastateltavien nimien muuttaminen ei olisi suojannut haastateltavia tunnistamiselta, joten päädyin poistamaan kaikki tunnistetiedot käyttämistäni sitaateista.

Tuloksia käsittelevissä luvuissa olen käyttänyt autenttisia lainauksia perusteluna tulkinnoille, aineistoa kuvaavina esimerkkeinä ja joissain tapauksissa tiivistettyinä esimerkkeinä kertomuksista (Moilanen & Rähä 2007, 64). Olen poistanut sitaateista täytesanoja kuten ”niinku” ja lisännyt välimerkkejä helpottaakseni niiden luettavuutta. Symboli (---) sitaatin alussa tai lopussa viittaa siihen, että sitaattia ei esitetä kokonaisuudessaan.

## 5.4 Kategorinen muodon- ja sisällönanalyysi

Oman tutkimusprosessini polku ei ollut mutkaton ja suora, vaan kuljin ja kokeilin useita eri vaihtoehtoja. Jotkut niistä päättyivät umpikujaan ja sitä kautta lopulta uuden reitin löytymiseen. Kokemukseni tutkimusprosessista on yhteneväinen Vappu Löyttyniemen (2004, 26) kanssa, joka kuvaa laadullista tutkimusprosessia ”dialogiksi, jota tutkija käy aineistonsa kanssa ja jossa jokainen uusi teoreettinen, käsitteellinen tai menetelmällinen näkökulma sanoittaa kysymykset vähän toisin ja mahdollistaa taas vähän erilaiset vastaukset”. Tutkimuksessani aineistonkeruu ja analyysi lomittuivat, koska suoritin haastattelut pitkällä aikavälillä ja pohdin samalla sopivaa analyysimenetelmää aineistolleni. Kävin samalla myös jatkuvaa dialogia teoreettisten ja käsitteellisten näkökulmien kanssa.

Kuten aikaisemmin olen esittänyt, ovat tutkimukselliset sitoumukseni sosiaalisessa konstruktionismissa. Sosiaalinen konstruktionismi merkitsee laadullisessa tutkimuksessa, että tutkija on kiinnostunut siitä, miten tutkimuksen kohteena oleva ilmiö kuvataan ja miten sitä retorisesti tulkitaan (Miller & Holstein 2007, 537). Tekstintutkimukseen sisältyvä ajatus kielen kaksoiskontekstuaalisuudesta täydentää näkemystä sosiaalisen maailman kommunikatiivisesta rakentumisesta (Heikkinen ym. 2000, 119). Tässä tutkimuksessa kaksoiskontekstuaalisuus voidaan ymmärtää haastattelupuheeseen sisältyvänä kahtena ulottuvuutena: vaikutteina, joita ympäröivällä tietoyhteiskunnalla ja sosiaali- ja terveysjärjestöillä on, sekä haastatteluissa tuotettuna henkilökohtaisena todellisuuden kuvauksena.

Lukiessani haastatteluaineistoa huomasin, että haastatteluista alkoi muodostua moniääninen kertomus verkkopalveluista ja kommunikaatiosta niissä. On sanottu, että kertomuksella on aina jokin media (kirjallinen, suullinen, elokuva, internet) ja esittämisen tapa sekä järjestys (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189–190). Haastatteluaineiston kertomukset olivat kommunikaatiota haastattelijan ja haastateltavien välillä ja samalla ne toimivat jäsennyksinä haastateltavien kokemuksille ja kuvauksina aikaan, paikkaan ja sosiaaliseen ympäristöön sidoksissa olevasta tietämyksestä.

Työntekijöiden kertomukset liittyivät narratiivisuuden pitkään perinteeseen, joka muodostuu tarinoista ja kertomuksista. Kirjallisuustieteessä kertomusta pidetään yläkäsitteenä ja tarinaa sen yhtenä alakäsitteenä. Toisaalta ne voidaan nähdä myös toistensa synonyymeina. Käytän tässä tutkimuksessa kertomuksen käsitettä, koska ymmärrän kertomuksen tarinaa laajempänä ja neutraalimpana ilmaisuna, joka ei sisällä samassa määrin tunneperäistä ja mielikuvituksellista ainesta. (Heikkinen, 2000, 57.)

Haastattelut harvoin sellaisenaan muodostavat kokonaista kertomusta, vaan yleensä ne koostuvat erilaisista jaksoista, kuten tässä tutkimuksessa (Hyvärinen 2010, 90). Työntekijöiden haastattelut koostuivat jaksottaisista kertomuksista, joissa kuvattiin verkkopalveluita, kommunikaatiota sekä työstä kertyneitä kokemuksia.

Kyseessä eivät olleet prototyyppiset kertomukset, vaan pikemminkin kerronnallisuus litteroiduissa haastatteluissa (Hyvärinen 2010, 148). Kerronnallisuus sekä ilmensi haastateltavien subjektiivisia kokemuksia että näkemykseni mukaan toimi myös laajempänä kulttuurisena kuvauksena.

Michael Bamberg (2004, 367) viittaa pieniin kertomuksiin, jotka eroavat elämäkerrallisista tarinoista sen suhteen, että pienissä kertomuksissa huomio kiinnittyy arkipäivän kohtaamisiin ja tapahtumiin. Haastateltava on sosiaalinen toimija, joka reflektiivisesti yhdistää mahdollisia kertomuksia, joita sitten voidaan kertoa kertomuksellisinä episodeina työstä. Pienet kertomukset eroavat elämäkerrallisista tarinoista siinä suhteessa, että pienissä kertomuksissa huomio kiinnittyy arkipäivän tapahtumiin, painotuksen ollessa enemmänkin sosiaalisesti kuin yksilöllisesti orientoitunutta (Squire ym. 2008, 7). Alexandra Georgakopoulou (2006, 122–125) toteaa, että pienet kertomukset tarjoavat uuden narratiivisen käänteen. Kun ensimmäistä aalta edusti kertomus tekstinä (sosiolingvistiikka), niin toisen aallon tutkimuksessa kertomus liitetään kontekstiinsa. Tässä tutkimuksessa aktiivinen haastattelu tuotti Bambergin (2004, 367) kuvaamia pieniä kertomuksia verkkokommunikaatiosta ja metaforisia kuvauksia verkkopalveluista, joita lähdin analysoimaan. Tutkimuksessa narratiivisuus viittaa siis tutkimusaineiston luonteeseen (ks. Heikkinen 2000, 49).

Aineiston analyysissä hyödynsin Donald E. Polkinghornen (1995, 12) näkemystä narratiivien analyysistä, koska juonellisen kertomuksen koostaminen keräämästäni aineistosta ei sen luonteen johdosta ollut mahdollista eikä mielestäni olisi tuottanut riittävän monipuolista kuvaa tutkimuskohteesta. Narratiivien analyysissä huomio kohdistuu kertomusten luokitteluun esimerkiksi tapaustyyppien, metaforien tai kategorioiden avulla erotuksena narratiivisesta analyysistä, jossa kerätään kuvauksia tapahtumista ja koostetaan niistä juonellinen kertomus (Heikkinen 2007, 148; Polkinghorne 1995, 12).

Laadullisessa analyysissä edetään yksittäisistä kertomuksista kohti aineistosta löytyviä yleisiä elementtejä, jotka sisältävät tilanteista informaatiota (Polkinghorne 1995, 12). Tutkittaessa samanaikaisesti useita pieniä kertomuksia paljastaa analyysi aineistosta löytyvät yhtenevät näkemykset ja käsitykset (Polkinghorne 1995, 13). Narratiivien analyysi tässä tutkimuksessa merkitsee sekä kategorista muodon- että sisällönanalyysiä, jotka mahdollistavat aineiston analysoinnin eri näkökulmista, ja tuottavat tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä riittävän monipuolisen kuvan. (Lieblich ym. 1998, 13.)

#### 5.4.1 KATEGORINEN MUODON LUOKITTELU

Kategorinen muodonanalyysi on kiinnostunut erityisesti tyylillisistä tai kielellisistä piirteistä kertomuksissa. Analyysi kohdistuu aineistossa esiintyviin erillisiin lau-

sumiin kokonaisen kertomuksen sijaan (Lieblich ym. 1998, 13-14). Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat työntekijöiden kertomuksissa esiintyvät metaforat. Analysoidessani aineistoa havaitsin metaforien lisäksi haastateltavien puheen sisältävän erontekoja, joiden avulla haastateltavat erottivat verkkopalvelut tutusta ja tunnetusta. Tämän johdosta päädyin analysoimaan sekä työntekijöiden puheessa esiintyneitä metaforia että erontekoja.

Kategorisen muodon luokittelun avulla etsin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, miten verkkopalvelut määrittyvät työntekijöiden kertomuksissa. Käytössä olevat käsitteet, jotka kuvaavat toimintaympäristöä, eivät ole tärkeitä vain sen vuoksi, mitä ne tekevät, vaan myös siksi, mitä ne merkitsevät. Niiden merkitys piilee siinä, että ne tarjoavat mahdollisuuden kriittiselle ajattelulle koskien jotain nykyhetken kysymystä. (Rose 2007, 9.) Näkemykseni mukaan merkitysten avaaminen tarjoaa mahdollisuuden hahmottaa auttavien verkkopalvelujen positiota muuttuvassa hyvinvointivaltion palvelukentässä (Beck 1995, 13; Julkunen 2001, 291). Tämän lisäksi nimeäminen vaikuttaa myös työntekijöiden tapaan toimia verkkopalveluissa (Hacking 2002, 2). Edellä mainituista syistä johtuen, päädyin analysoimaan aineistoa siinä esiintyvien metaforien avulla. Metaforien avulla en analysoi itse kommunikaatiota vaan sitä, miten työntekijät kommunikoivat auttavista verkkopalveluista. Perustelen valintaani sillä, että verkkokommunikaation ymmärtäminen edellyttää verkkopalvelujen kontekstiin liitettyjen merkitysten avaamista.

Metaforien käyttö analyysissa merkitsi perehtymistä tapaan, jolla metaforia on käsitteellistetty. John Fiske (1998, 123) toteaa, että metaforat eivät ole vain kirjallisia apuneuvoja, vaan ne ovat osa sitä tapaa, jolla tulkitsemme arkikokemusta. Chaim Perelman (1996, 129–141) tarkastelee metaforaa retorisen argumentoinnin erityisenä tapauksena. Hänen mukaansa metafora on tiivistetty analogia ja eräs assosioivan argumentaatiotekniikan muoto. Tämä Perelmanin tapa luonnehtia metaforaa on saanut kritiikkiä osakseen sen sisältämän suppean näkökulman johdosta (Aro 1999, 41). George Lakoffille ja Mark Johnsonille (1980, 5) metaforan olemus on yhdenlaisen asian ymmärtäminen ja kokeminen suhteessa toiseen asiaan. David Deshlerin (1995, 315) tulkinnassa metafora on keino, jolla merkityksiä voidaan tarkastella. Metaforaa tulkittaessa luodaan tietty alkuperäiskohdetta koskeva uskomusten joukko, jota vastaa samantapainen toissijaista kohdetta koskeva uskomusjoukko. Nämä kaksi uskomusten joukkoa sulautuvat toisiinsa sisältäen samanlaisia ja erilaisia ominaisuuksia. Viestijälle merkityksellistä on juuri tämä yhteisten ominaisuuksien kimppu, johon vastaanottajankin tulisi kiinnittää huomionsa. Deshler (1995, 315) käyttää metaforaa puhuessaan intuitiivisesta loikasta, jolla tiettyjä kahden semanttisesti erillisen alueen aspekteja liitetään toisiinsa.

Tämän tutkimuksen osalta analyysiä palvelee mielestäni parhaiten näkemys metaforasta kokonaisuutena, jossa kaksi erilaista todellisuuden aluetta asetetaan keskinäiseen yhteyteen niin, että ne muodostavat kolmannen entiteetin, jotain uutta.

Metaforan anti piilee siinä, että se mahdollistaa ilmiön uudelleenjäsentämisen valaistessaan vertailtavan ilmiön epätavanomaisella tavalla. Metaforan käyttö tarjoaa mahdollisuuden kommunikoida ja reflektoida käytäntöjä, jotka muuten ovat mykkiä ja liian itsestään selviä erottuakseen arkisesta kokonaisuudesta ja liian tavallisia tullakseen kommunikoiduksi. (Arnkil 2005, 187–188, 195.) Verkkopalvelujen osalta on kyse sekä käytäntöjen vakiintumisesta ja arkipäiväistymisestä että siitä, kuinka käytännöistä kommunikoidaan.

Lakoffin ja Johnsonin (1980, 14–34) jako rakenteellisiin, orientoitumista ilmaiseviin ja ontologisiin metaforiin on toimiva ja käyttökelpoinen jäsenitys tämän tutkimuksen kontekstissa. Rakenteellisissa metaforissa jokin asia ilmaistaan toisen avulla (ks. myös Kuusela 2004, 28). Orientoitumiseen viittaavat metaforat liittyvät tilaan ja asian kuvaamiseen sellaisten käsitteiden avulla, kuten ylös–alas, sisään– ulos tai takana–edessä. Ontologiset metaforat ovat tyypiltään erilaisia, ne voivat kuvata esimerkiksi tapahtumia, toimintoja, tunteita ja ideoita tietyn tyyppisinä. Ontologisten metaforien käyttö palvelee tiettyä tarkoitusta, ja niiden käyttö mahdollistaa niihin viittaamisen, tietyn näkökulman tunnistamisen ja toiminnan suhteessa niihin.

Metaforan anti piilee sen kyyvyssä lisätä tietoa, ehdottaa uusia näkökulmia ja vedota siihen, mitä emme ole tulleet ajatelleeksi. Kun on kyseessä jotain uutta, jolle ei ole vielä muodostunut selkeää käsitteistöä, voidaan metaforan avulla yhdistää tuttua ja koettua uuteen sekä tarkastella ilmiötä uudesta näkökulmasta. Fiske (1998, 126) puhuu arkielämän metaforien tuottamasta ymmärryksestä, jota hän kuvaa arkijärkenä. Arkijärki vaikuttaa luonnostaan olevalta, mutta tosiasiaassa se on aina yhteiskunnallisesti tuotettua. Näkemykseni mukaan haastateltavien puheessaan tuottamia merkityksiä ei voida tarkastella vain subjektiivisina kuvauksina, vaan ne kertovat myös laajemmasta yhteiskunnallisesta viitekehystä. Tämän johdosta haastateltavien tuottamien merkitysten analysointi auttaa rakentamaan laajempaa kuvaa verkkopalveluista.

Lukiessani ja etsiessäni aineistosta metaforia huomasin sen sisältävän erotte- luita, joita en aikaisemmin ollut havainnut. Haastateltavat rakensivat puheessaan erontekoja, joiden avulla he kuvasivat auttavia verkkopalveluja suhteessa tuttuun ja tunnettuun. Aineistossani eronteot näyttäytyivät keinona tehdä ero asioiden välil- le. Gergen (2002, 148) on todennut, että kieli on itse asiassa erottelun väline siinä mielessä, että samalla kun sana viittaa johonkin nimettyyn, se samalla poissulkee jotain ulkopuolelle. Erontekojen avulla työntekijät kuvasivat verkkopalveluja ja il- maisivat samalla niihin sisältyviä erityispiirteitä sekä erottivat ne samalla tunnetusta.

Merkityksellistämässä on käynnissä aina kaksi vastakkaista tendenssiä. Yhtäältä kyse on merkitysten vakiinnuttamisesta, joka auttaa suunnistamaan arkipäivän maailmassa. Toisaalta kyseessä on myös toinen tendenssi: merkitysten rajojen hämärtyminen ja muuttuminen sekä uusien merkityksellistämisen tapojen esiin nouseminen. (Jokinen 1999, 39.) Eronteoissa merkitykset rakentuvat niiden

piirteiden perustalle, jotka erottavat ne tunnetusta. Arja Jokinen (1999, 40) toteaa, että ”kieli ja kielelliset merkitsijät eivät ole todellisuuden kuvia, mutta ne eivät myöskään ole riippumattomia ei-lingvistisestä todellisuudesta. Niiden voisi pikemminkin sanoa olevan erottamattomia ja jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa”.

Tietoteknologiassa tapahtuvan kehityksen johdosta käsitteet, jotka koskevat internetiä ja siellä olevia palveluita ovat jatkuvassa muutoksessa. Teknologinen kehitys tuottaa ja vakiinnuttaa uusia käsitteitä, joilla kuvataan ympäröivää maailmaa. Kyseessä on monimutkaisempi prosessi kuin vain kielen ja todellisuuden välinen suhde. Olennainen tekijä on ihmisten välinen kommunikaatio, jossa ”kamppailut” luokituksista käydään. Kamppailun tuloksena jotkut käsitteellistämisen tavat saavat vahvemman jalansijan kuin toiset. Tarkasteltaessa sanottua kontekstissaan esimerkiksi sanaa osana lausetta tai lausetta osana laajempaa tekstikokonaisuutta, voidaan tulkita sen tarkempi merkitys. (Jokinen 1999, 40.) Gubrium ja Holstein (1995, 79) toteavat, että analysoitaessa aktiivisen haastattelun avulla kerättyä aineistoa tulee huomioida, millainen ulottuvuuksien välinen kytkös on ja miten se on rakennettu. Tämä merkitsee aineiston analysointia ja tarkastelua sekä todellisuutta muokkaavien käytäntöjen että niille annettujen subjektiivisten merkitysten näkökulmasta. Näihin subjektiivisiin merkityksiin pyrin pääsemään kiinni tarkastelemalla työn-tekijöiden kerronnassa esiintyviä metaforia ja erontekoja.

#### 5.4.2 KATEGORINEN SISÄLLÖN LUOKITTELU

Haastattelupuheeseen sisältyvien pienten kertomusten avulla haastateltavat rakensivat tulkintaa verkkokommunikaatiosta. Litteroitu aineisto näyttäytyi kertovana tekstinä (ks. Hyvärinen 2010, 91). Kategorinen sisällönanalyysi tunnetaan laadullisten aineistojen sisällönanalyysinä ja kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa siihen viitataan usein ”temaattisena analyysinä” (Ruusuvuori ym. 2010, 19). Laadullisessa sisällönanalyysissä aineistosta poimitaan ilmaisuja, jotka luokitellaan ja kootaan kategorioiksi (Lieblich ym. 1998, 13). Kategorisoinnissa on kyse asioiden nimeämisestä ja luokittelusta, joka on perusta kaikelle inhimilliselle toiminnalle. Ihmiset pyrkivät järjestämään kokemuksiinsa antamalla asioille merkityksiä ja jakamalla niitä kategorioihin. (Juhila ym. 2012, 19). Tuotetut kategoriat voivat olla tilanteesta riippuen joko suppeita tai laajoja.

Toteutin luokittelussa poikkiaineistollista luokittelustrategiaa, jossa kävin läpi ja kategorisoin koko aineiston (Mason 2006, 150; Ruusuvuori ym. 2010, 21). Analyysin edetessä jätin osan muodostamistani kategorioista tutkimuksen ulkopuolelle, koska ne eivät mielestäni vastanneet asettamaani tutkimuskysymykseen. Palasin laadittuihin kategorioihin useamman kerran tutkimuksen aikana tarkistaakseni ja löytääkseni kategorioiden välisiä yhteyksiä tai mahdollisia päällekkäisyyksiä.



Koodasin aineistosta lausumia, joilla työntekijät kuvasivat verkkokommunikaatiota. Totesin, että pelkkä lausumien koodaus ei ollut riittävää aineiston sisältämien kommunikaation erityispiirteiden esilletuomiseksi. Tarvitsin avuksi näkökulman, jonka avulla pystyisin erittelemään verkkokommunikaatiota verkkopalveluissa. Aineiston temaattisessa luennassa hyödynsin laatimaani verkkokommunikaation jakoa kolmeen ulottuvuuteen (ks. kuvio 2.). Näistä verkkokommunikaation ulottuvuuksista työntekijöiden puheeseen sisältyi lausumia verkkotekstin tuottamisesta, joista muodostin tekstuaalista ulottuvuutta ilmentäviä alakategorioita. Koodasin nämä alakategoriat kokonaisuudeksi, jonka nimesin tekstuaaliseksi kommunikaatioksi.

Viittaukset verkkokommunikaation prosessimaisuuteen kuten prosessin ylläpitämisen edellytyksiin ja säätelyn mahdollisuuksiin muodostivat alakategorioita, joista muodostin pääkategorian, jonka nimesin prosessimaiseksi kommunikaatioksi. Edellisten kategorioiden lisäksi työntekijät viittasivat puheessaan kommunikaatioon verkkoryhmissä. Alakategoriat kommunikaation erityispiirteistä verkkoryhmissä, viittaukset ryhmien ohjaamiseen ja ohjaukselliset interventiot muodostivat kommunikaatio verkkoryhmissä pääkategorian. Tämä pääkategoria sisältää sekä tekstuaalisuuteen, prosessiin että sosiokulttuurisiin tekijöihin viittaavia kertomuksia. Työntekijöiden pohdinnat eettisistä kysymyksistä ja verkkokommunikaatioon liittyvästä eriarvoisuudesta sekä viittaukset yhteiskunnallisiin ja institutionaalisiin tekijöihin nimesin sosiokulttuurisiksi tekijöihin. Kategorisen sisällönanalyysin tuottamat kategoriat muodostavat väitöskirjani tulososion rungon.

Analyysia ohjasi abduktiivinen eli teoriasidonnainen päättely, jota voidaan kuvata myös hajautettuna ongelmanratkaisuna. Teoriasidonnaisessa päättelyssä käytetään apuna kulttuurisia apuvälineitä, kuten käsitteellisiä ideoita tai teorioita, jotka suuntaavat tutkimusta (Paavola & Hakkarainen 2008, 178–179). Johanna Ruusuvoori ym. (2010, 19) toteavat, että puhdas aineistolähtöisyys on käytännössä mahdotonta, koska tutkimusaineiston sisällön alustava jäsentely ja järjestely samoin kuin keräysvaihe sisältävät jo itsessään tutkijan tekemiä teoreettisia valintoja ja tulkintoja. Aineistolähtöisyys viittaa induktiiviseen päättelyyn, jossa tutkija muodostaa käsitteet aineistolähtöisesti eikä nojautu aikaisempiin teoreettisiin käsitteisiin. Käyttämäni teoriasidonnainen päättely eroaa deduktiivisesta eli teorialähtöisestä päättelystä siltä osin, että teorialähtöisessä päättelyssä käytetyt käsitteet on johdettu teorialähtöisesti. (Patton 2002, 453; Polkinghorne 1995, 13; Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–96.) Teoriasidonnaisuus tässä tutkimuksessa merkitsee analyysitapaa, jossa muodostamani verkkokommunikaation ulottuvuudet ovat ohjanneet havaintoyksiköiden valintaa ja analyysiä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 98).

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on tärkeä tutkimusprosessin vaihe. David Silverman (2007, 9) toteaa, että analyysillä on tutkimuksessa suurempi merkitys kuin itse aineiston alkuperällä. Ei ole olemassa huonoa aineistoa, mutta voi olla huonosti tehty analyysi. Ensimmäisen ja viimeisen tekemäni haastattelun

väli oli 1,5 vuotta. Aineiston kerääminen näin pitkällä aikavälillä ohjasi lukutapaani, ja siksi luin haastatteluaineiston kahteen kertaan tulkinnallisella otteella sisäistääkseen sen ja ymmärtääkseni, millaisia päätelmiä sen pohjalta on mahdollista tehdä (ks. Mason 2002, 149). Luennan tavoitteena oli siis saavuttaa aineistoa koskeva esiyymmärrys ennen varsinaista analyysia.

Aineiston analysoinnissa käytin apuna Atlas.ti-ohjelmaa erityisesti kategorioiden muodostamisessa. Analyysiohjelmia esiteltäessä varoitetaan tutkijaa siitä, että laadullisten aineistojen analysointiin laaditut tietokoneohjelmat eivät varsinaisesti analysoi aineistoa, vaan niiden merkitys piilee siinä, että niitä voi käyttää analyysin apuna. (Patton 2002, 442.) Atlas.ti-ohjelman ansio oli siinä, että se nopeutti ja helpotti analyysiprosessia. Aineiston organisointi ja erittely analyysia varten sujui ohjelmalla helposti (Jolanki & Karhunen 2010, 396). Laadullisten aineistojen analysointiin tarkoitettuja ohjelmia käytettäessä kehoitetaan olemaan tarkkana, jotta aineistoon sisältyvät hienovaraiset vihjeet tai sanonnat eivät huku tekstimassaan. Huolellinen litteroitujen haastattelujen lukeminen ja niihin palaaminen analysoinnin aikana auttoi herkkyyden säilyttämisessä. Siirrettyäni litteroidut haastattelut Atlas.ti-ohjelmaan, kuuntelin haastattelut nauhalta ja luin ne vielä kertaalleen samanaikaisesti läpi. Samanaikainen nauhoitusten kuunteleminen ja luenta auttoi sijoittamaan ilmaisut kontekstiinsa.

## 6 KOHTAAVA ASIAANTUNTIJUUS SIIRTYMÄVAIHEEN PALVELUSSA

Tässä ensimmäisessä empiriaa käsittelevässä luvussa huomio kohdistuu siihen, miten verkkopalvelut määrittyvät työntekijöiden kertomuksissa. Kategorisen muodonanalyysin esille nostamien arjen metaforien ja erontekojen tuottama ymmärrys ei kuvaa pelkästään työntekijöiden subjektiivisia käsityksiä, vaan on myös yhteiskunnallisesti tuotettua ja sosiaalisesti rakentunutta (ks. Fiske 1998, 126). Metaforien ja erontekojen analyysi kertoo tietoteknologisen toimintaympäristön erityispiirteistä ja niiden vaikutuksista työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen kommunikaatioon ja toimintaan. Työntekijöiden kertomuksissa esiintyneet verkkopalveluja kuvaavat metaforat jakautuvat kolmeen pääkategoriaan, jotka ovat: matala kynnyks, ehkäisevän työn paratiisi ja polku avun piiriin. Kertomuksissa eronteot kuvaavat verkkopalvelujen eroja suhteessa peruspalveluihin ja internetin sosiaaliseen mediaan.

### 6.1 Ajasta ja paikasta riippumaton matalan kynnyksen palvelu

Matala kynnyks on työntekijöiden kertomuksissa usein esiintyvä metafora. Kertomuksissa matala kynnyks liitetään verkkopalvelujen helppoon saatavuuteen. Verkkopalveluihin on helppoa ottaa yhteyttä ja kysyä apua ongelmaan, pulmaan tai ratkaisemattomaan kysymykseen. Yhteyttä ottava henkilö voi olla epävarma omasta asiastaan tai kokee ongelmansa leimaavana, eikä ole vielä valmis ottamaan yhteyttä muihin sosiaali- tai terveystalveluihin. Matalan kynnyksen palvelulta odotetaan kuuntelua, rohkaisua ja neuvoja, johon auttavat verkkopalvelut tarjoavat mahdollisuuden. Oheisessa sitaatissa työntekijä puhuu verkkopalvelujen matalasta kynnyksestä ja yhteydenoton helppoudesta.

*(...) Mun mielestä se on aika luonteva tapa neuvoa ihmistä ja kun ajattelee, että on kysymys vaikka päihdeongelmista niin nehän on hirveen leimaavia. Ihmiset ei halua edes kasvokkaista vuorovaikutusta niin se kynnyks on paljon matalampi ottaa yhteyttä verkkopalveluun anonyymisti ja työntekijänä mä ajattelen että se on aika helppoa (...)*

Työntekijä jatkaa kertomusta ja kuvaa verkkopalveluun tulevia yhteydenottoja. Hän kokee hyvänä mahdollisuuden, että asiakkaat voivat lähettää viestejä omalle tukihenkilölleen ja purkaa pahaaoloaan vaikka yöllä, jonka jälkeen olo on levollis-

sempi. Tukihenkilö tässä järjestössä viittaa verkkopalvelussa toimivaan ammattilaiseen, joka toimii asiakkaan henkilökohtaisena tukena. Yhteydenotot eivät edellytä ajanvarausta tai kasvokkaista tapaamista, vaan palvelut ovat ajasta ja paikasta riippumattomia ja ne ovat mahdollisia internetin välityksellä mistä vain ja mihin vuorokauden aikaan tahansa.

*Ja tässäkin yöaikaan on näyttänny pistävän, että tää on silleen hyvä että pystyy purkaan sen pahanolon just silloin kun se on. Jos se on vaikka keskellä yötä niin sä saat purettua joko tänne yleiselle palstalle tai omalle tukihenkilölle kun purat sen pahanolon niin sä ehkä saat sen loppuyön nukuttua ihan hyvin, jos sä vaan mieltisit sitä ahdistusta yksikseks niin voi olla että ei tulis uni koko yönä ( ...)*

Tietoteknologisen murroksen seurauksena ihmisten välinen toiminta on muuttunut uudella tavalla vapaaksi aika–paikka -suhteista (Kuusela 2004, 42). Työntekijöiden kertomuksissa matala kynnys viittaa ajasta riippumattomuuteen, maantieteellisten esteiden poistumiseen ja siihen, että samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten on helpompaa löytää toisensa internetin välityksellä.

Ajasta riippumattomuus mahdollistaa vuorotyötä tekeville yhteydenoton silloin, kun se heidän työnsä kannalta on mahdollista. Maaseudulla asuville, joille palvelut ovat kaukana ja vaikeasti tavoitettavissa verkkopalvelut tarjoavat matalan kynnyksen palvelujen piiriin. Myös harvinaista sairautta sairastaville verkkoryhmät tarjoavat kanavan vertaistuen saamiseen ja antamiseen. Verkkopalvelut tavoittavat myös erityisryhmiin kuuluvat kansalaiset, esimerkiksi liikuntarajoitteiset tai näkövammaiset, joille kasvokkaisten palveluiden käyttö ei aina ole mahdollista. (Csiernik ym. 2006, 19.) Edellä mainittujen ryhmien lisäksi ulkomailla asuvat suomalaiset ovat löytäneet verkkopalvelut, josta esimerkki ohessa. Elämäntilanteessa tapahtuvat muutokset voivat heilauttaa arkipäivässä selviytymistä, jolloin tarvitaan apua omalla äidinkielellä.

*(...) Meillä on aika lailla ulkomailla asuvia asiakkaita eli se on sellanen ryhmä mikä ei näy välttämättä muissa auttamispalveluissa (...) Et voi lähteä käymään koto-Suomessa koska vaan, jos oot jossain Kiinassa. Suomalaisia asuu hyvin paljon nykyään ulkomailla, että paljon on niitä perheenäitejä mitkä on muuttannu miehen työn perässä jonnekin ulkomaille. Niil on pienet lapset, ne ei tunne ketään, ne ei osaa maan kieltä. Tulee joku kriisi niin siin oot aika yksin. Ja sit vaihto-oppilaat ja muut tämmöset nuoret, jotka on jossain työharjoitteluissa, ne on kans et niitä on prosentuaalisesti aika paljon.*

Edellä mainittujen asiakasryhmien lisäksi joidenkin järjestöjen verkkopalveluiden käyttö on mahdollista myös maahanmuuttajille, koska sivustot on käännetty

muun muassa englanniksi, ruotsiksi, venäjäksi ja näiden lisäksi tarjolla ovat viitotomakieliset ja selkokieliset sivustot.

Palveluihin ottavat yhteyttä myös henkilöt, joilla on jo peruspalveluissa hoitotai asiakassuhde. Näissä tilanteissa työntekijät kannustavat asiakkaita ensisijaisten palvelujen pariin ja rohkaisevat ottamaan kasvokkaisissa palveluissa esille asioita, joista asiakas on kirjoittanut verkkopalveluun. Jos puhuminen on vaikeaa rohkaitaan tulostamaan verkkopalveluun kirjoitettuja tekstejä ja näyttämään niitä omalle työntekijälle. Matalaan kynnykseen liittyvä piirre, joka ilmeni kertomuksissa oli kirjallisen ilmaisun mahdollisuus. Koettiin, että verkkopalvelut ovat helposti lähestyttävissä sellaisille henkilöille, joiden on helpompaa ilmaista itseään kirjoittamalla kuin puhumalla.

Eräässä haastattelussa työntekijä pohtii sitä, miten tulisi määritellä matalan kynnyksen palvelu.

*(...) Kun mä toisaalta rupeen miettiin et mitä mä kutsuisin palveluks. Et on ihminen jonka kanssa juuri sinä puhut, et on kaks ihmistä, jotka identifioituu vaikka sit nimimerkien kautta. Mutta et niillä on aito kahden keskinen kontakti tai sitten pienryhmässä. Mutta sitte taas palveluahan se on se pelkkä tietokin, mutta että varsinainen, jos puhutaan matalan kynnyksen palveluista niin en mä nyt kuitenkaan, vaikka olis kuinka verkkosivusto jos on tietoo ja jos olis vaikka kuinka innovatiivisesti sitä tietoo siellä, niin jotenkin tuntuu, et ei se mikään palvelu ole.*

Voidaanko esimerkiksi www-sivuja, jotka sisältävät asiantuntijatietoa, kutsua palveluksi? Oheisessa lainauksessa työntekijä päätyy pohdinnassaan siihen tulokseen, että matalan kynnyksen verkkopalveluksi määrittyy sellainen palvelu, joka sisältää kahden henkilön keskinäisen tai ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen. Pelkkä informaatiota sisältävä www-sivusto ilman vuorovaikutteisuutta, ei täytä matalan kynnyksen kriteeriä.

Hoitojärjestelmään liittyvässä retoriikassa matalan kynnyksen käsite vakiintui 1990-luvulla osaksi suomalaista päihdealan sanastoa (Törmä 2009, 164). Päihdealan lisäksi käsite on levinnyt laajalti, ja sitä käytetään monissa eri yhteyksissä. Matalasta kynnyksestä on tullut myös osa hallinnollista retoriikkaa (ks. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009). Matala kynnyks on liitetty usein huono-osaisuuteen, asunnottomuuteen ja päihdeongelmaisiiin, jotka eivät saa tai leimaantumisen pelossa eivät edes hae palveluja (Juhila 2008, 74).

Auttavien verkkopalvelujen kontekstissa matalan kynnyksen palveluun liitetään ajasta ja paikasta riippumattomuus, eri väestöryhmiä koskeva helppo saatavuus ja vuorovaikutteisuus. Työntekijän kertomuksessa verkkopalvelut konstruoidutvat helposti saataviksi, kun taas peruspalveluihin hakeutumista kuvataan rohkeutta ja uskallusta vaativaksi.

*Joo kyllä se on mun mielestä suuri merkitys, koska se kynnyks on niin valtava siis ihan siis normaaleilla ihmisillä on se kynnyks iso mennä omista henkilökohtasista tunteistaan ja asioistaan puhumaan vieraille (...)*

Matalan kynnyksen käsite voidaan myös tulkita eronteoksi tavalla, joka ilmenee oheisessa kertomuksessa.

*Se on jännä se matalan kynnyksen palvelu mihin usein viitataan järjestöistä puhuttaessa. Matalan kynnyksen palvelu niin se tuottaa semmosta mielikuvaa et terveyskeskukseen hakeutuminen on vaikeeta ja sitä kautta hoidon saaminen on vaikeeta, semmosen jännän et mistä puhutaan silloin kun kirjoitetaan väestölle (...)*

Kertomusotteessa näkökulma vaihtuu työntekijän pohtiessa tapaa, jolla asioista kirjoitetaan. Se ilmentää verkkotyön vahvaa kielellistymistä, jossa käytetyillä käsitteillä on suuri merkitys. Käsitteet kertovat verkkopalvelujen ja sosiaalisen todellisuuden välisestä vuorovaikutteisesta suhteesta. Asiakkaille kirjoitetuissa teksteissä käytetyt käsitteet suuntaavat asiakkaiden ajattelua ja kertovat verkkopalveluihin liitetystä merkityksistä (ks. Hyvärinen 2004, 307). Matalan kynnyksen käyttö verkkopalvelujen yhteydessä tuottaa käsityksen terveyspalveluista vaikeasti saatavina vastakohtana verkkopalvelujen helpolle saatavuudelle. Käytettyjen käsitteiden ja sosiaalisen todellisuuden välinen suhde kertoo kahdensuuntaisesta vuorovaikutteisuudesta. Samalla tavoin kuin matalan kynnyksen käyttö suuntaa palvelun käyttäjien verkkopalveluihin liittämiä käsityksiä, se myös vaikuttaa työntekijöiden näkemyksiin ja ohjaa kommunikaatiota verkkopalveluissa.

## 6.2 Ehkäisevän työn paratiisi

Työntekijöiden kertomuksissa verkossa tehtävä työ määrittyy ehkäiseväksi työksi. Se paikannetaan vaiheeseen ennen varsinaista auttamisen tarvetta. Verkkopalvelujen merkitys ehkäisevänä palveluna liitetään tilanteeseen, jolloin ihmisellä itsellään on vielä voimavaroja auttaa itse itseään. Tässä vaiheessa verkkopalvelut toimivat reflektiopintana, jonka avulla ihmiset tarkastelevat ja analysoivat elämäänsä ja käyttäytymisensä syitä sekä suhteuttavat ne ympäröivään todellisuuteen.

*(...) verkko on yhä ja toivottavasti jatkossakin tämmösen ehkäisevän työn paratiisi. Että siellä pystyy toteuttamaan kaiken näkösiä työmllejä. Kyllä mä nään et niitten merkitys kasvaa ja et se on mitä enemmän tai varsinkin nuoret jotka on kasvaneet netin aikana vanhenee niin ne on totunnu käyttää nettiä siihen kaikkeen asiaan. Et se on työkalupakki mikä kulkee mukana niihin ihan kaikkiin asioihin.*

Työntekijä kuvaa internetiä ehkäisevän työn paratiisina, jossa voidaan toteuttaa erilaisia työmalleja. Lausumaa voidaan tulkita Deshlerin (1995, 315) tapaan intuitiivisena loikkana, jossa kahden semanttisesti erillisen alueen aspektit, kuten ehkäisevä työ ja paratiisi liitetään yhteen. Työntekijän kuvauksessa on nähtävissä usko verkkopalvelujen tulevaisuuteen, kun nykyiset nettiä käyttämään tottuneet nuoret vanhenevat. Työntekijä näkee internetin tarjoavan rajattomat mahdollisuudet siellä tehtävälle ehkäisevälle työlle. Viittaus työkalupakkiin sisältää ajatuksen, että nuoret tulevaisuuden aikuisina tulevat hyödyntämään internetiä kaikilla elämän osa-alueilla ja etsivät palveluita yhä enenevässä määrin internetistä. Tutkimukset nuorten internetin käytöstä tukevat työntekijän näkemystä siinä suhteessa, että nuoret todellakin ovat paljon internetiä käyttävä väestöryhmä (Boonaert & Vettenburg 2011; Johnson 2010; Kangas 2011; Valcke ym. 2011).

Palveluja suunniteltaessa on kuitenkin hyvä huomioida, että tutkimusten mukaan nuoret eivät muodosta yhtenäistä käyttäjäryhmää, vaan nuorten kohdalla on eroja esimerkiksi digitaalisen syrjäytymisen (Boonaert & Vettenburg 2011) ja internetin käytön suhteen (Oinas-Kukkonen & Kurki 2009). Internetin käytössä sukupuolen on todettu toimivan erottavana tekijänä. Harri Oinas-Kukkonen ja Heli Kurjen (2009, 146) tutkimuksessa todetaan, että tytöt käyttävät internetiä enemmän sosiaaliseen kanssakäymiseen, kun taas pojille internetin merkitys todentuu pelaamisen mahdollistavana mediana.

Kaikissa tässä tutkimuksessa mukana olevien järjestöjen palveluissa palvelun käyttäjät asioivat palvelussa käyttäen nimimerkkiä. Palvelun saamisen ehtona ei siis ole oman nimen tai henkilötietojen paljastaminen. Tässä aineistossa nimimerkin käytön tehtävänä on ennen kaikkea henkilöiden oikean identiteetin suojaaminen.

Työntekijöiden näkemys nimettömyyden merkityksestä kertoo siitä, että nimimerkin käyttö rohkaisee puhumaan avoimemmin omista ongelmista ja antaa uskallusta hakea apua. Nimettömyys mahdollistaa henkilökohtaisten ongelmien tutkimisen, ja se toimii identiteettiä suojaavana naamiona, joka mahdollistaa oman itsen tarkastelun uudella tavalla (Danet 2001, 33; Wallace 1999, 125). Nimettömyys tarjoaa mahdollisuuden asiointiin identiteettiä paljastamatta ja tukee verkkopalvelujen ehkäisevää roolia. Nimettömyys vaikuttaa myös asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen.

*(...) enemmän samalla viivalla ollaan siinä, sehän netissä on parasta että se laskee sen asiantuntijan sinne asiakkaan tasolle. Jos menee johonkin tämmöseen perinteiseen palveluun sisälle, niin sit siellä ollaan aina nöyrästi hattu kourassa ja otetaan sen asiantuntijan osaaminen. Mut kun sen voi tehdä nimettömänä niin sit se on enemmän tämmöstä vuorovaikutteista se keskustelu (...)*

Kertomuksessa tuotetaan eronteko peruspalveluihin nähden, joissa asioidaan omalla nimellä, kun taas verkkopalveluissa nimettömyys laskee työntekijän samalle

tasolle asiakkaan kanssa. Työntekijän näkemyksenä on, että nimettömyys tuottaa vuorovaikutteisuutta ja tasavertaisuutta asiantuntijan ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Työntekijöiden merkityksenannoissa korostui tasavertainen asiakkaan kohtaaminen.

Asiantuntijuuden merkitys ilmenee myös verkkopalvelujen ja sosiaalisen median välisessä eronteossa. Työntekijöiden tuottamissa eronteissa verkkopalvelujen ja internetin avoimien keskustelufoorumien välillä korostuu verkkopalveluissa työskentelevien ammatillinen suhtautuminen ja asiantuntijatieto verrattuna keskustelufoorumeihin. Oheisessa otteessa esimerkkinä ovat itsemurhakeskustelut, joihin verkkopalveluissa ja avoimilla keskustelupalstoilla reagoidaan eri tavoin. Yleisillä valvomattomilla keskustelufoorumeilla keskustelu on villiä ja vapaata, koska sen voi tehdä nimimerkin suojissa. Keskustelijat voivat kirjoittaa asioista tavalla, jota kasvokkaisessa viestinnässä ei rohjeta tehdä. Myöskään keskustelufoorumeilla levitetyn tiedon alkuperästä ja totuudenmukaisuudesta ei ole mitään takeita. Sitä vastoin järjestöjen verkkopalveluissa ammatillaiset tai ammattilaisten ohjaamat vapaaehtoiset työskentelevät ammattieettisten periaatteiden ohjaamina ja kommunikaatio asiakkaiden kanssa perustuu luotettavaan asiantuntijatietoon.

*Niin se on just sitä et jos menee hakemaan apua nuori, joka harkitsee itsemurhaa joltain nettifoorumilta niin puolet vastauksista on sitä et koita jaksaa ja puolet on et hyppää alas, se on se todellisuus siellä ja ammattilaiselta tuskin tulee sitä jälkimmäistä koskaan (...)*

Myös työntekijöiden on mahdollista – ja joissakin organisaatioissa jopa suotavaa – vastata asiakasviesteihin nimimerkillä. Työntekijöiden nimettömyydessä on myös kyse identiteetin suojaamisesta, mutta sitä ei heidän kohdallaan pidetä yhtä merkityksellisenä seikkana kuin palveluun yhteyttä ottavien asiakkaiden osalta.

Ehkäisevyydestä puhuivat lähinnä työntekijät, jotka työskentelevät järjestöissä, joissa toiminta painottuu ehkäisevään työhön. Ehkäisevyys ei kuitenkaan aina toteudu suunnitellulla tavalla, vaan palveluihin tulee kriisiviestejä, joihin vastaaminen on vaativaa ja edellyttää ammatillista osaamista. Tämä ilmentää hyvin verkkopalveluihin liittyvää ennakoimattomuutta. Vaikka palvelu on tarkoitettu ehkäiseväksi palveluksi, joudutaan siellä reagoimaan myös yhteydenottoihin, jotka kertovat akuutista avuntarpeesta.

Työntekijät asemoivat itsensä alkuvaiheen tukijoiksi, joille empatian osoittaminen toteutuu tapahtumien ja tunteiden normalisointina. Tilanteessa, jossa yhteydenottaja kokee syyllisyyttä ja häpeää eikä pysty jäsentämään tapahtunutta, voi työntekijä normalisoida tilannetta ja kertoa, että asiakkaan oireet ovat normaaleja seurauksia epänormaalista tapahtumasta ja kertoa, miten ihmiset vastaavassa tilanteessa reagoivat. Lisäksi asiakkaille saatetaan antaa viesteissä erilaisia tehtäviä, kuten rentoutusohjeita, hengitysharjoituksia tai mielikuvaharjoituksia.



*(...) se tuntuu alussa että se on ainoa mahdollisuus jollain tavalla tätä asiaa lähestyä se kirjoittaminen, siinä vaiheessa tuntuu että esimerkiksi ei voi koskaan puhua kenellekään. Niin se voi olla että jo se yks vastaus, jossa yritetään sitä häpeää ja syyllisyyttä vaimentaa ja normalisoida sitä tilannetta ja antaa psykoedukaatiota. Ja kertoa niistä oireista et ne on täysin tavallisia seurauksia näin epätavallisesta ja epäinhimillisestä tapahtumasta. Ja kun monella on esimerkiksi se ajatus, että pelkää että on tulossa hulluksi tai sekoamassa ja kun saa sen tiedon että tämä on täysin ja hyvin yleinen seuraus tällaisesta tapahtumasta, niin se jo itsessään helpottaa niin paljon et sitten se ihminen voikin olla valmiimpi menemään puhumaan siitä, kun se suurin häpeän kynnyks on ylitetty. On saanut ehkä sen kokemuksen, että näistä asioista voi puhua ja näitä voi joku ottaa vastaan ja jollekin muullekin on voinut sattua näin ja ei ole ihan yksin sen asian kanssa. (...)*

Häpeän kynnyks tässä yhteydessä viittaa siihen, että asioiden selvittely verkkopalveluissa auttaa ylittämään kynnyksen, joka omaan elämäntilanteeseen liittyy. Verkkopalvelussa asiointi rohkaisee hakeutumaan virallisen auttamisjärjestelmän pariin. Tällöin verkkopalvelut toimivat peilinä asiakkaille, mahdollistaen ulkopuolisen tarjoaman näkökulman aiheisiin, joista ei aikaisemmin ole rohjettu avoimesti puhua.

### **6.3 Polku avun piiriin**

Työntekijöiden puheessaan käyttämiä metaforia olivat polku, kanava, tie ja silta avun piiriin. Verkkopalveluista haetaan tietoa, neuvontaa, ohjausta ja vertaistukea. Työntekijöiden näkemykset verkkopalvelujen merkityksestä osana hyvinvointipalveluja ovat kaikilla haastateltavilla hyvin samansuuntaiset. Nähdään, että verkkopalvelut eivät kilpaile kasvokkaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa, eivätkä ne korvaa olemassa olevia palveluja, vaan niiden tehtävänä on täydentää nykyistä palveluntarjontaa. Verkkopalvelut voivat toimia alkukontaktina palvelujen suuntaan. Tämän jälkeen asian selvittelyä voidaan jatkaa joko edelleen verkkopalveluissa tai ohjata perinteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin.

*Et kyllähän noissakin verkkomielenterveyspalveluissakin se tavallaan pitää ajatella niin ehdottomasti, että se on lisä muihin mielenterveyspalveluihin. Jos voidaan koskaan ajatella, että se mitään koskaan korvaa niin ollaan hakoteillä.*

*(...) ei netti vie pois tarvetta tämmöiselle kasvokkain tapaamiselle. Et se on vaan se väline millä tehdään se alkukontakti ja sitten ihan samalla tavalla keskustelemalla ne asiat hoituu.*

Ohjauksessa ja neuvonnassa keskeisenä elementtinä mainittiin jatko-ohjaus peruspalvelujen pariin, jota on mahdollista tehdä eri tavoin. Työntekijät voivat yh-

teydenottajan puolesta selvittää alustavasti mahdollisia jatkohoitopaikkoja. Näissä tapauksissa työntekijä toimii välittäjänä peruspalvelujen ja asiakkaan välillä. Yleensä asiointi verkkopalveluissa on nimetöntä, mutta tarpeen vaatiessa voidaan sopia, että kumpikin osapuoli paljastaa henkilöllisyytensä, mikä mahdollistaa tilanteen henkilökohtaisemman hoitamisen. Henkilöllisyyden paljastamisen edellytyksenä on, että yhteydenottaja on siihen halukas, eli sen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Tässä tilanteessa työntekijä voi konsultoida eri tahoja, jos tämä asiakkaan tilanteen johdosta on tarpeellista. Polku voi johtaa myös järjestön muihin verkkopalveluihin kuten verkkoryhmiin.

Verkkopalvelut toimivat välineenä, jonka avulla osa yhteydenottajista voidaan ohjata intensiivisen avun piiriin. Koska verkkopalvelut ovat valtakunnallisia, on haastavaa antaa koko Suomea koskevaa kattavaa ja yksityiskohtaista ohjausta ja neuvontaa virallisessa palvelujärjestelmässä olevien suurien alueellisten erojen johdosta. Työntekijät pystyvät kertomaan yleiset faktat, mutta eivät voi tietää, miten esimerkiksi hoitoon hakeutuminen yksittäisessä kunnassa tai kaupungissa tapahtuu. Vastauksena tähän ongelmaan verkkopalveluissa on tarjottu palvelun käyttäjille mahdollisuutta jakaa palvelun sivustolla omakohtaisia kokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluista, jolloin kertomukset hyödyntävät myös muita samalla paikkakunnalla apua tarvitsevia. Peruspalvelujen pirstaleisuus on tuottanut tarpeen laatia palvelukuvauksia, joista sekä palvelujen käyttäjät että työntekijät voivat hakea ajankohtaista informaatiota.

Monet asiakkaiden yhteydenotoista liittyvät ongelmiin, joiden kohdalla jatko-ohjaus on tarpeellista. Näin on etenkin mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaita voidaan ohjata hakeutumaan terveyspalvelujen piiriin, kyseisen järjestön pääkaupunkiseudulla kokoontuvaan ryhmään tai vaihtoehtoisesti nettiryhmiin. Työntekijän toteamus siitä, että kättä pidempääkin tarjotaan viittaa siihen, että auttavissa verkkopalveluissa ei ole kyse vain asiakkaiden ongelmien kuuntelusta. Verkkopalveluissa pyritään aktiivisin ohjauksellisin keinoin etsimään yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisua vaikeaan tilanteeseen.

*(...) se voi olla että kuulostaa, että asiakas on masentunut ja itekki kertoo että on hirveen ahdistunut ja ettei jaksakaan mitään ja luettelee näitä masennuksen oireita. Sit se voi olla sitä, että yrittää nättiä ohjata häntä et oisko hyvä käydä lääkäriä ja lähteä selvittämään mistä tämä väsymys johtuu. Tai jos on pääkaupunkiseudulta meidän ryhmä voi sopia tai nettiryhmä. (...) Et kyllä sitä kättä pidempääkin jonkin verran tarjotaan.*

## 6.4 Yhteenveto

Työntekijöiden kertomuksissa verkkopalveluja kuvattiin matalana kynnyksenä, ehkäisevän työn paratiisina ja polkuna avun piiriin. Ne ovat tulkittavissa metaforiksi, joilla verkkopalvelut kytketään perinteiseen kasvokkaiseen, sosiaali- ja terveysalalla jo pitkään käytössä olleeseen auttamisen perinteeseen. Merkitykset korostavat sosiaalista, eivät niinkään teknologista ulottuvuutta. Käytetyt metaforat ilmentävät kaikille tuttuja fyysisen ympäristön objekteja. Ne voidaan Lakoffia ja Johnsonia (1980, 25) hyödyntäen nimetä ontologisiksi metaforiksi. Kynnys ja polku ilmentävät entiteettejä, jotka eivät ole staattisia, vaan toiminnallisuuteen johdattavia: kynnyksen yli astutaan ja polkua pitkin kuljetaan. Verkkopalveluista piirtyy kuva siirtymävaiheen palveluina, joista haetaan ensivaiheen ehkäisevää apua ja saadun tuen avulla jatketaan matkaa eteenpäin. Siirtymävaiheen palvelut merkitsevät siirtymistä palvelujärjestelmässä verkkopalveluista pitkäkestoisen palvelun piiriin. Työntekijöiden kertomusten pohjalta voidaan todeta, että verkkopalveluissa palvelun käyttäjinä on myös joukko ihmisiä, jotka eivät niinkään etsi ratkaisua ongelmaan, vaan kaipaavat lähinnä tukea ongelman kanssa elämiseen. Luonnehdin tämän tyyppistä auttamista ei-lineaariseksi auttamiseksi, joka toteutuu hetkellisinä kohtaamisina verkkopalveluissa (ks. Juhila 2011).

Työntekijöiden kertomuksissa on havaittavissa kaksijakoisia erotteluita: verkkopalvelut vastakohtana sekä perinteisille kasvokkaisille sosiaali- ja terveyspalveluille että sosiaalisen median avoimille keskustelufoorumille. Tämä dikotominen erottelu on tulkittavissa keinoksi tuoda symbolista järjestystä maailmaan ja tehdä siitä sillä tavoin hallittavampi ja ymmärrettävämpi (Löfström 1999, 53). Reaalimaailman käsitteiden käyttö virtuaalimaailman ilmiöiden kuvauksessa kertoo murrosvaiheesta. Uudet asiat nimetään vielä vanhoilla reaalimaailmasta lähtöisin olevilla käsitteillä. Huomion kiinnittäminen asioiden nimeämiseen on merkityksellistä myös siinä mielessä, että nimeämistä voidaan pitää toimintaa ohjaavana tekijänä (Hacking 2002, 2). Havainto herättää kysymyksen siitä, missä määrin perinteiset auttamisen tavat edelleen ohjaavat toimintaa ja kommunikaatiota verkkopalveluissa. Työntekijöiden erottelu kertoo murrosvaiheesta, jossa toisaalta etsitään uuteen toimintaympäristöön sopivia toimintatapoja ja kommunikaatiota ja samalla ollaan sidoksissa perinteisiin auttamisen tapoihin.

Kontekstiinsa sosiaali- ja terveysjärjestöihin liitettynä verkkopalvelut ilmentävät järjestöjen ehkäisevää ja täydentävää roolia palvelujärjestelmässä. Verkkopalveluissa asiakkaat ja joissain palveluissa myös työntekijät käyttävät nimimerkkiä, joka suojaa todellisen identiteetin. Työntekijöiden kertomuksissa on löydettävissä latentti merkitysstrukturi (Moilanen & Rähä 2007, 60), joka ohjaa työntekijöitä kuvaamaan verkkopalveluita kohtaavina ja tasavertaisina palveluina erotuksena perinteisistä kasvokkaisista palveluista. Kertomuksissa korostuu kohtaava asian-

tuntijuus eli asiantuntijan ja asiakkaan tasavertainen kohtaaminen. Juhilan (2006, 137) näkemys kumppanuussuhteeseen perustuvasta horisontaalisesta asiantuntijuudesta sisältää kohtaavan asiantuntijuuden elementtejä. Kohtaava asiantuntijuus perustuu vuorovaikutteisuuteen, joka asettaa keskustelijat samalle tasolle.

Horisontaalisen asiantuntijuuden vastakohtana on vertikaalinen asiantuntijuus, jossa työntekijällä katsotaan olevan jotain sellaista tietoa, jota asiakkaalla ei ole, ja jonka avulla työntekijä pystyy jäsentämään asiakkaan tilanteen, tarvittavat muutokset ja niiden vaatimat toimenpiteet (Juhila 2006, 84). Toisin kuin vertikaalisessa, horisontaalisessa asiantuntijuudessa sen enempää asiakkaalla kuin työntekijälläkään, ei ole lähtökohtaisesti sellaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen tietämyksen (Juhila 2006, 137). Verkkopalveluissa asiantuntijuus on lähempänä horisontaalista asiantuntijuutta, koska asiakkaan nimettömyys aiheuttaa sen, että työntekijä ei voi koskaan olla varma asiakkaan henkilöllisyydestä. Asiakkaan ja työntekijän suhdetta värittää epävarmuus, joka ei anna työntekijälle mahdollisuutta ylittää omalla tietämyksellään asiakkaan tilanteisen tietämyksen rajoja. Työntekijöiden puheessa asiantuntijuus esiintyy myös erontekona suhteessa sosiaaliseen mediaan ja sen avoimiin keskustelufoorumeihin. Eronteko merkitsee ammattimaisen ja eettisen suhtautumisen korostumista asiakastyössä.

Tietoyhteiskuntaa on kuvattu kohtaamisyhteiskunnaksi, jossa korostuu mahdollisuus ihmisten väliseen monimuotoiseen ajallisen ja paikalliset rajat ylittävään kommunikaatioon (Himanen 1995, 10). Myös tässä tutkimuksessa kohtaamisen merkitys korostui työntekijöiden kertomuksissa. Internetissä tapahtuvassa työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa kommunikaatio-osaaminen muodostuu keskeiseksi työvälineeksi. Verkkopalveluissa kommunikatiiviset käytännöt edellyttävät työntekijöiltä uudenlaisten kohtaamistaitojen hallintaa ja kykyä tekstuaaliseen kommunikaatioon, jonka kuvaamiseen siirryn seuraavaksi.

## 7 TEKSTUAALISUUS VERKKOKOMMUNIKAATIOSSA

Verkkopalvelut toimivat työntekijöiden ja asiakkaiden välisenä narratiivisena kohtaamispaikkana. Kommunikaatio on tekstuaalista muodostuen käytetystä kielestä, käsitteistä ja kirjoittamisen tavasta. Otan verkkokommunikaation ulottuvuuksista ensimmäisenä tarkasteluun tekstuaalisuuden, jonka kautta lähdän rakentamaan kertomusta kommunikaatiosta verkkopalveluissa.

Haastatteluissa työntekijät kertoivat verkkopalveluihin tulevista viesteistä ja niiden erilaisuudesta. Viestit voivat olla lyhyitä ja napakoita, jolloin kysyjä on muotoillut valmiiksi kysymyksen, johon toivoo saavansa vastauksen. Toisen ääripään muodostavat viestit, jotka ovat pitkiä ja sisältävät kuvauksen kirjoittajan elämänsä historiasta. Ne eivät välttämättä sisällä yhtään kysymystä, ainoastaan kirjoittajan kertomuksen. Mitä viesteihin vastaaminen edellyttää työntekijöiltä? Miten työntekijän ja asiakkaan välinen kommunikaatio tuotetaan tekstuaalisesti? Nämä ovat kysymyksiä, joihin etsin vastausta analysoimissani työntekijöiden kertomuksissa esiintyneiden verkkotekstin tuottamista kuvaavien lausumien avulla.

### 7.1 Kirjallisen viestin henkilökohtaisuus

Haastattelemani työntekijät työskentelivät järjestöissä, joiden verkkopalvelut on tarkoitettu joko rajatulle kohderyhmälle, kuten lapset, nuoret, tai joiden palvelulla on jokin kohdennettu teema, kuten päihteet tai mielenterveyskysymykset. Syyt, miksi ihmiset kirjoittavat verkkopalveluihin, liittyvät heidän elämässään olevaan ongelmaan tai pulmaan, johon etsitään vastausta. Lähtökohtana palveluissa on, että sinne yhteyttä ottavilla on jokin syy palvelun käyttöön. Aina asian ei tarvitse liittyä kysyjän omaan elämään, vaan kysyjä voi olla asialla läheisensä puolesta. Erittelemättä yhteydenottojen syitä tarkemmin näyttäisi haastattelujen perusteella siltä, että syynä yhteydenottoon on henkilökohtaisesti araksi koettu asia, josta puhuminen lähipiirille, sukulaisille, ystäville tai ammattilaisille koetaan vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi, kun sitä vastoin asiasta kirjoittaminen on mahdollista.

*(...) kysymykset on ollu kauheen erilaisia laidasta laitaan, toiset kirjoittaa hyvin napakasti yhden kysymyksen mistä vois löytää esimerkiks terapeutin tai myös juridisista asioista vaikka, että kuinka kauan tai missä ajassa joku rikos vanhenee tai hyvin konkreettisia, tai toiset kirjoittaa monta monta A4:sta ja koko elämänsänsä ilman semmosta yksittäistä muotoiltua kysymystä ne vaan kertoo sen tarinansa (...)*

Haastateltavan mielestä nimettömyys ei yksin selitä sitä, miksi asiakkaat kirjoittavat verkkopalveluihin, koska kyseisessä palvelussa toimii myös kriisipuhelin, jonne on mahdollista soittaa nimettömänä. Työntekijä viittaa kirjoittamiseen keinona ilmaista arkoja asioita silloin, kun niistä ääneen puhuminen ei vielä ole mahdollista. Työntekijä vertaa verkkopalveluihin kirjoittavia henkilöitä kriisipuhelimeen soittaviin. Hänen mukaansa verkkopalveluihin yhteyttä ottavat ovat koostuneempia kuin kriisipuhelimeen soittavat. Hän toteaa, että ”kriisipuhelimeen soittavalla ei ole keskittymiskykyä tai muuta mahdollisuutta kirjoittaa omasta tilanteesta kovin selkeästi”. Haastateltavan mielestä puhelin- ja verkkopalveluihin yhteyttä ottavien henkilöiden välinen ero liittyy muun muassa kykyyn ilmaista itseään kirjallisesti. Kirjallinen ilmaisu on vaativaa, eikä kaikilla ole siihen tarvittavaa taitoa, kykyä tai psyykkistä kapasiteettia. Ihmiset, joiden on vaikeaa ilmaista itseään kirjallisesti, eivät myöskään hae apua verkkopalveluista.

*Niin no se nimettömyys ei varsinaisesti eroa. Et meillä voi puhelimeen soittaa myös anonyymisti, mutta monella se tai lähes kaikilla se herättää niin voimakasta häpeää ja syyllisyyttä varsinkin siinä alkuvaiheessa, et sen mieluiten haluais unohtaa eikä siitä kellekään puhua. Mut että sen mä uskon että se kirjottaminen on monelle se helpompi tie, asioita ei pysty vielä ääneenkään sanomaan mutta ne saa paperille kirjoitettua (...)*

Henkilöille, jotka ottavat yhteyttä verkkopalveluihin, kirjoittaminen toimii oman äänen löytämisenä ja tilannetta jäsentävänä interventiona (Burr 1995, 121). Henkilöt kirjoittavat elämästään kertoen samalla tarinaansa (Hänninen 2000, 22). Shlomith Rimmon-Kenanin (1999, 112–113) mukaan kertomuksella on aina kertoja, joka kertoo tai harjoittaa jotakin kerronnan tarpeita palvelevaa toimintaa. Yleisö taas on toimija, jota kertoja vähintäänkin implisiittisesti puhuttelee. Yleisön läsnäolo on aina rivien välistä pääteltävissä, myös siinä tapauksessa, kun kertoja kirjoittaa itselleen. Tällöin kertojasta tulee oma yleisönsä. Ammatillisessa kasvokkaisessa kohtaamisessa kertoessaan tarinaansa henkilö menettää kontrollin kokemuksiinsa, koska työntekijä on se, joka dokumentoi asiakkaan kokemukset kirjalliseen muotoon. Verkkopalveluissa sen sijaan kontrolli suhteessa omaan tekstiin säilyy henkilöllä itsellään hänen kirjoittaessaan omaa tarinaansa. (Gilzean 2011, 42.)

Elämäntarinan kertominen verkkoviestissä perustuu vapaaehtoisuuteen ja henkilökohtaiseen haluun ilmaista itseään kirjallisesti. Elämäkerrallinen viesti näyttäytyy työntekijöiden kerronnassa itsenäisenä kertomuksena. Viestin yleisönä voi olla viestin vastaanottaja, joka jää kertojalle kuvitteelliseksi konstruktioksi, henkilöksi nimimerkin takana, ja samalla yleisönä on kertoja itse. Verkkopalveluun kirjoittavat henkilöt puhuttelevat tarinallaan sekä yleisöä että itseään. He ovat ehkä joutuneet kokemaan henkilökohtaisesti vaikeita asioita, joista ääneen puhumiseen

ei vielä riitä uskallusta. Kirjoittajalle itselleen kirjoittamisen merkitys piilee siinä, että kirjoittamalla tarinansa hän samalla jäsentää tapahtunutta. Tapahtuneen jäsentäminen saa aikaan kognitiivisia muutoksia, koska tapahtuneen jäsentäminen tuottaa lisäymmärrystä tilanteeseen ja emotionaalisten kokemusten sanoittaminen edesauttaa vaikeuksista selviytymistä. (Pennebaker 1997, 162; Tanis 2009, 143). Lisäksi elämäkerralliset viestit mahdollistavat oman identiteetin ja sosiaalisten suhteiden uudelleen määrittelyn (Markham 2004, 99). Viestin kirjoittamisella on siis kahdenlainen tehtävä: kirjoittaja pyrkii sekä selkeyttämään omaa ajatteluaan ja tunteitaan että hakemaan apua.

*(...) kirjoittavat ihmiset ne on jo sinänsä aika kykeneviä käsitteellistämään sitä tilannetta ja kertomaan siitä, koska se kirjottaminen jo sinänsä vois sanoa et se on jonkinnäkönen interventio vaikeeseen elämäntilanteeseen. Et kun sä kirjotat ja jäsenät sitä vaikka ei olisikaan tietoo siitä et joku lukee sitä.*

Verkkopalveluissa ei ole käytössä tarkkoja tilastotietoja asiakkaiden sukupuolesta, mutta työntekijöiden kokemusten mukaan useimmissa vuorovaikutteisissa palveluissa palvelun käyttäjinä ovat pääsääntöisesti tytöt ja naiset. Eräs työntekijä toteaa, että heillä suurin osa kirjoittajista on tyttöjä. Hänen mielestään kirjoittaminen on selkeästi tyttöjen tapa selvittää asioitaan. Toinen selitys naisvoittoisuuden saattaa olla se, että naisille kynnys ulkopuolisen avun hakemiseen vaikeissa elämäntilanteissa on helpompaa kuin miehille.

*Tytöt kirjottaa 90 prosenttisesti, sillä tavalla et se on selkeesti tyttöjen tapa (...)*

Tarkasteltaessa matalaa kynnystä osana kertomuksia voidaan kirjoittaminen nähdä keinona jäsentää ja koostaa omaa ajattelua. Työntekijöiden mukaan kerronnan tarve saa ihmiset kirjoittamaan verkkopalveluihin. Henkilökohtaisten asioiden selvittely niistä kirjoittamalla voi olla ensimmäisen kynnyksen ylittäminen, jonka jälkeen niistä puhuminen on helpompaa. Kirjoittaminen palvelee siis myös kirjoittajaa itseään hänen toimiessaan oman kertomuksensa yleisönä.

## **7.2 Jännitteinen tekstuaalisuus**

Vastattaessa viesteihin kirjoittamalla kommunikointi saattaa olla työntekijöille alussa vaikeaa. Vaikka työn sisältö on hallinnassa, viesteihin vastaaminen vaatii harjaantumista. Useat järjestöt tarjoavat työntekijöilleen ja vapaaehtoisille koulutusta, jonka keskeisinä teemoina ovat tietotekniikkaan, työn käytäntöihin ja kirjoittamalla

kommunikointiin perehdyttäminen. Haasteeksi tekstuaalisessa kommunikaatiossa mainittiin se, kuinka nonverbaalin kommunikaation sisältämät elementit saadaan välitettyä viestin vastaanottajalle. Kasvokkaisessa kommunikaatiossa ymmärrystä voidaan osoittaa ilmeillä, eleillä ja äänensävyillä. Verkkoviestissä ymmärryksen osoittaminen joudutaan viestimään toisin. Kunnioituksen viestittäminen edellyttää muun muassa vakuuttavien sanojen löytämistä (Sennett 2004, 205).

*(...) toki se kirjottamalla kommunikointi on vähän erilaista kuin puhumalla mutta siihenkin oppii hyvinkin pian. Työntekijät sanoo, että kun ottaa ensimmäisen asiakkaan niin siinä saattaa mennä tosi pitkä aika. Ensin sä luet sitä ja sit sä kirjotat ja pyyhit ja kirjotat ja pyyhit. On tosi vaikeeta tehdä se ensimmäinen mut sitten, kun menee pari kuukautta niin se sama vastaus tulee vartissa mikä tuli aikasemmin kolmessa vartissa.*

Alkuun tekstin tuottaminen on vaikeaa ja vastausviestien laatimiseen kuluu kauan aikaa. Aikaa kuluu sanamuotojen ja oikeakielisyyden miettimiseen. Kielellisesti oikein kirjoitettua tekstiä pidetään tärkeänä sekä ymmärrettävyyden että asiakasta kohtaan osoitettavan kunnioituksen takia. Jos tekstissä on paljon virheitä, viestittää se asiakkaalle, ettei hänen viestistään olla kiinnostuneita. Huolellinen tekstin tarkistaminen ja mahdollisten virheiden korjaaminen ennen viestin lähettämistä koetaan hyväksi asiakaspalveluksi. Tekstin huolellisella läpikäynnillä halutaan korostaa hyvän palvelun merkitystä. Jos kaikesta huolimatta viestiin jää joitakin virheitä, ei se kuitenkaan ole vakava puute. Tärkeintä on, että viestissä pyritään virheettömyyteen ja oikeakielisyyteen.

Vaikka kirjoittamalla kommunikointiin voi harjaantua, koetaan se silti työlääksi. Tekstuaalista kommunikaatiota pidetään aikaa vievänä. Eräs haastateltava totesi, että ”jos nettipalvelujen perustamisen taustalla on ajatus kustannustehokkuudesta niin se on harhaa”. Viesteihin vastaaminen vie aikaa, koska niissä joudutaan miettimään tarkkaan sanavalinnat, jotta viestin saaja ymmärtää viestin sen lähettäjän tarkoittamalla tavalla. Viesteihin vastaaminen koetaan jopa vaativammaksi kuin kasvokkainen ohjaus ja neuvonta. Tämä siksi, että viestistä jää pysyvä jälki ja se voidaan vaikka julkaista vastaanottajan toimesta. Verkkoviestissä faktatietojen tulee olla oikein ja niitä ehkä joudutaan tarkistamaan ennen viestin lähettämistä. Viestien vaatavuus asettaa omat haasteensa verkkopalveluissa työskentelevien osaamiselle.

*(...) se vastaaminen vaatii hirveesti sitä osaamista enemmän kun se kasvokkainen ohjaaminen, koska tarvii jotenkin varmistaa faktatietoja, kun kirjottaa sen viestin pysyväksi johonkin. Joka voidaan vaikka mahdollisesti julkasta sen vastaanottajan toimesta. Kasvokkainen neuvonta voi olla joskus puolihuolimatonta. Et siinä joutuu muotoilemaan täsmällisemmin sen oman vastauksensa ja ohjeistuksensa.*



Työntekijöiden kertomukset sisälsivät runsaasti kuvauksia siitä, millainen työntekijän kirjoittaman vastausviestin tulee olla. Tavoitteena on kohtaava teksti, jonka toivotaan hyödyttävän viestin saajaa. Tekstin tulee olla toiveikasta, mikä merkitsee selviytymisen ja voimavarojen korostamista. Viestin saajalle halutaan viestittää, että vaikeaan tilanteeseen löytyy ratkaisu. Toiveikkuus ei kuitenkaan saa olla epärealistista, vaan tekstin tulee olla realistista ja mahdollisimman konkreettista. Tekstin konkreettisuutta on mahdollista edistää käyttämällä tapausesimerkkejä, jotka havainnollistavat sanomaa. Maininta realismista voidaan tulkita viittauksena kognitiiviseen empatiaan. Kognitiivisessa empatiassa korostuu toisen ymmärtämisen rationaalinen puoli. Siinä tunteiden ymmärtäminen ei sulkeudu pois, vaan toisen tunteiden ymmärtämistä lähestytään kognitiivista tietä. (Aarnio 1999, 21.) Viesteihin vastattaessa lähtökohtana on siis pyrkimys asiakkaan viestin ymmärtämiseen. Ymmärtäminen perustuu tietoiseen haluun ottaa toinen ihminen huomioon ja ymmärtää toisen ajatuksenkulkua ja toimintaa. Asiakkaan ymmärtäminen mahdollistaa kohtaavan tekstin tuottamisen.

*(...) kyettäs tuottamaan kohtaavaa tekstiä mistä olisi aidosti hyötyä  
(...)*

Haastateltavat kertovat sisällyttävänsä vastausviestiin asiakkaan käyttämiä sanoja ja ilmaisuja. Julia Waldman ja Jackie Rafferty (2006, 136) ovat tutkineet nuorille suunnatussa verkkopalvelussa työntekijöiden ja nuorten välistä kommunikaatiota. Myös Waldmanin ja Raffertyn (2006, 136) tutkimuksessa työntekijät sisällyttivät nuorten käyttämiä sanoja vastausviesteihinsä ja viesteissään esittämiinsä jatkokesymyksiin. Tutkimuksessa asiakkaan sanojen sisällyttäminen vastausviesteihin nimettiin peilaustekniikaksi.

Useat työntekijät puhuivat haastatteluissa verkkoteksteissä käytettävästä kielestä ja siitä millaista sen tulisi olla.

*(...) sähkönen kirjeenvaihto voi olla puhekielen ja kirjakielen tai yleis-  
kielen sekotusta (...)*

Ammatti-, yleis-, puhe-, kirja- ja selkokieli ovat mahdollisia vaihtoehtoja asiakasviesteissä. Puhekieli tekstuaalisen kommunikaation yhteydessä viittaa ennen kaikkea reaaliaikaiseen kommunikaatioon, jonka on sanottu muistuttavan enemmän puhetta kuin kirjoittamista (Danet 2001, 14–17). Hyvänä vaihtoehtona pidetään yleis- ja puhekielen yhdistämistä. Työntekijät kertoivat pyrkivänsä minimoimaan ammattikielen käyttöä. Yksittäiset sanavalinnat ovat merkityksellisiä, esimerkiksi mielenterveysaiheisissa palveluissa pyritään välttämään medikalisoitua kieltä, joka palvelun käyttäjille on usein vierasta. Työntekijöiden kuvaukset kertovat kolmesta verkkoviestien kieleen vaikuttavasta ulottuvuudesta – kognitiivisesta, institutionaa-

lisesta ja sosiaalisesta ulottuvuudesta (Hiidenmaa 2000, 28). Kognitiivisuus viittaa professionaaliseen tietoon, jota institutionaaliset rakenteet kehystävät. Kommunikaatio edellyttää professionaalisen tiedon hallintaa. Vastatessaan viesteihin työntekijät samalla edustavat järjestöä, jossa työskentelevät. Tämä tuo institutionaalisia vaikutteita tapaan ja sävyyn, jolla asiat ilmaistaan. Edellisten lisäksi käytettyyn kieleen vaikuttaa sosiaalinen ulottuvuus, joka verkkopalveluissa merkitsee pyrkimystä kohtaavan tekstin tuottamiseen. Internetissä kielen ulottuvuudet painottuvat eri tavoin riippuen viestin funktiosta. Kun viesti kirjoitetaan asiakkaalle kyseessä ei ole pelkästään tiedon siirto, vaan samalla myös asiakassuhteen rakentaminen tekstillisin keinoin.

Eräissä verkkopalveluissa selkokielen käyttö on tarpeellista, koska asiakaskunnassa on henkilöitä, joille tavallisen yleiskielen ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia. Selkokielessä yleiskielen sisältöä, rakennetta ja sanastoa muokataan siten, että asiakkaiden olisi helpompaa sitä ymmärtää. Oheisessa haastatteluotteesta työntekijän näkemys on, että yleiskielen liika yksinkertaistaminen ja muokkaaminen selkokieleksi saattaa kadottaa tekstin kohtaavuuden.

*(...) mutta sekin on jännä näissä asioissa missä menee selkokielen ja hyvän yleiskielen raja, et jos asioita lähtee yksinkertaistamaan liikaa ne ei välttämättä enää välttämättä kuulosta et ne on (...)*

*(...) Kohtaavia (...)*

Tasapainon löytäminen yleiskielen ja selkokielen välillä koettiin yllättävän haasteelliseksi. Verkkokommunikaatiossa käytetty kieli kytkeytyy esteettömyyteen ja siihen, että verkkopalvelut olisivat mahdollisimman monen saatavilla.

Työntekijöiden puhe kielen merkityksestä on kuvausta dynaamisista ja kieltä eri suuntaan vetävistä voimista, joihin Bahtin (1981, 271–272) viittaa. Työntekijät tiedostavat työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien erikielisyyden ja siihen liittyvät seuraukset, jotka ääritapauksessa voivat johtaa väärinymmärryksiin. Ammattikielen intentionaalisuus on ulkopuolisille vierasta ja johtaa helposti siihen, että ammattikielen sisältämät merkitykset jäävät ymmärtämättä. Bahtin (1981, 289) kuvaa tätä prosessia kielen ammatillisena kerroksellisuutena. Waldman ja Rafferty (2006, 138) toteavat, että verkkopalvelun sisältäessä paikoittain pitkiä ja monimutkaisia sanoja jäävät ne palvelun käyttäjille vieraiksi. Tämän johdosta kohderyhmän huomioiminen on tärkeää kommunikoitaessa verkossa. Työntekijöiden mukaan varmintaa on käyttää yleiskieltä, joka mahdollistaa hienovaraisen ilmaisun. Keino, jolla pyritään välttämään väärinymmärrykset, on omien viestien luetuttaminen kollegoilla. Tällä pyritään varmistamaan se, etteivät viestit ole monimerkityksellisiä ja sisällä epäselvyyksiä. Ilmaisuihin voidaan tuoda myös syvyyttä ja monipuolisuutta tapausesimerkkien käytöllä.

Haastattelemani työntekijät pitävät tärkeänä kielen elävyyttä, mikä omalta osaltaan korostaa sanavalintojen merkitystä. Waldman ja Rafferty (2006, 138) viit-

taavat verkkokommunikaatiossa käytettäviin hallinnollisiin termeihin. Työntekijät haluavat usein käyttää mahdollisimman täsmällisiä hallinnollisia käsitteitä, jotka tekevät kommunikaatiosta virallista. Hallinnollisten käsitteiden käyttö ilmentää professionaalisuutta, mutta virallistaa ja jäykistää samalla kommunikaatiota. Tässä tutkimuksessa työntekijät korostivat persoonallisen otteen merkitystä. Tekstin toivotaan olevan napakkaa, jossa kirjoittajan oma persoona saa näkyä. Tarkoitus ei ole kirjoittaa standardivastauksia, jotka ovat aina samanlaisia, vaan pyrkimykseenä on löytää oma kirjallinen tyyli ilmaista asioita, mikä mahdollistaa asiakkaan saaman yksilöllisen vastauksen.

*Mutta yritetään, että niistä ei tuu ammattilaisen kirjeitä, siinä on siloteltu kaikki, vaan et se persoona pitää sieltä näkyä, kirjottajan persoona.*

Verkkokirjoittajia ohjeistetaan yleensä laatimaan tiivistä ja ytimekästä tekstiä, koska verkossa lukija ensin silmäilee tekstiä ja vasta kiinnostuksen herättyä lukee sitä tarkemmin (ks. Alasilta 1998, 135). Samat periaatteet pätevät työntekijöiden kokemusten mukaan myös asiakkaille kirjoitettuihin vastausviesteihin.

*(...) netissä ei tarte kirjottaa kovin pitkästi ei tarte ekassa viestissä sanoo kaikkee, vaan voi keskittyä yhteen asiaan ja kysellä muutaman kysymyksen. Et pituus ei oo siinä se pointti et semmosta selkeätä, lyhyttä ytimekästä tekstiä. Jos ihminen on kovin kriisissä niin ei se välttämättä jaksu lukea edes mitään kauheen pitkää, et se on parempi et se on semmonen helposti luettava (...)*

Lyhyttä, ytimekästä tekstiä perustellaan asiakkaan mahdollisuudella paneutua samaansa vastaukseen. Kriisin tai traumaattisen tapahtuman kohdannut ihminen ei välttämättä jaksu lukea kovin pitkää vastausta. Pyrkimys yksilöllisyyteen vastausviesteissä eroaa Turklen (2011, 168) näkemyksestä internetin verkottuneesta elämästä, jossa ihmiset määrittyvät pikemminkin objekteiksi kuin subjekteiksi. Kun sosiaalisessa mediassa lähetetään viesti samalla kertaa useille ystäville, viestin saajat määrittyvät joukoksi yksilöiden sijaan. Verkkopalveluissa työntekijät korostavat yksilöllisen ja henkilökohtaisen kommunikaation merkitystä. Tämä on seikka, joka erottaa verkkopalvelujen kommunikaation sosiaalisesta mediasta.

Vastausviestin laadinnassa merkitykselliseksi kertojien puheessa nousi ydinasian löytäminen asiakkaan lähettämästä viestistä. Harjaantuminen ydinasian löytämiseen koettiin alkuun vaikeaksi.

*(...) oli se vaikeeta oppii se mikä tässä nyt on se ydinasia ja mitä mä voin tälle asiakkaalle vastata.*

Kun työntekijöitä koulutetaan verkkopalveluissa työskentelyyn käytetään eräässä järjestössä esimerkkinä viestiä, joka on pitkä, sekava ja koostuu monista elämänhallintaa heikentävistä tekijöistä. Kyseisen viestin kanssa koulutettavat joutuvat harjoittelemaan viesteihin vastaamista. Ohjeena koulutuksessa on, että tartutaan siihen asiaan, mikä omasta mielestä tuntuu oleelliselta. Ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa vastata, koska tavoitteena on, että jokainen työntekijä laatii hieman erilaisen, persoonallisen vastauksen. Vastauksen laadinnassa tärkeänä lähtökohtana on miettiä, miksi asiakas on viestinsä kirjoittanut ja mikä on mahdollisesti viestin ydinasia. Jos ydinasian löytäminen on vaikeaa, voi aina esittää lisäkysymyksiä ja niiden avulla tarkentaa ydinasian löytämistä. Eräs työntekijä totesi, että on tärkeää löytää asiakkaan viestistä ydinasia, mutta yhtä merkityksellistä on huomata se, mitä työntekijänä jättää sanomatta. Joskus merkityksellistä ei ole se, mitä sanotaan, vaan se mitä jätetään sanomatta ja miksi (Hydén 2008, 128).

*(...) Silläkin on joskus merkitystä niillä sanomatta jättämisillä. Et nekin voi olla joskus tietosia valintoja, että johonkin asiaan ei esimerkiksi puutu vastauksessaan.*

Narratiivisen tutkimuksen piirissä ollaan kiinnostuneita kertomuksen sisältämistä avainteemoista. Avainteemoja ovat subjektiiviset kertomuksessa usein toistuvat tekijät, jotka tarjoavat välineet kertomuksen ymmärtämiseen. (Phoenix 2008, 69.) Verkkopalveluissa ydinasian löytämisellä on samansuuntainen merkitys kuin narratiivisessa tutkimuksessa avainteeman analysoinnilla. Narratiivisen tutkimuksen yhteydessä, tutkittaessa ihmisten pieniä kertomuksia arkipäivän tapahtumista, on todettu, että kaikki eivät kerro vain ja ainoastaan tapahtumista. Kuvauksen fokus ja huomio voivat olla tapahtumien ohella tunteissa ja kokemuksissa. Narratiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miksi tietyt tapahtumat kerrotaan tietyllä tavalla. (Phoenix 2008, 69.) Ero avainteemojen ja ydinasian välillä on kuitenkin siinä, että verkkoviesteissä ei olla kiinnostuneita tavasta, jolla asioista kerrotaan tai syistä tapahtumien takana. Verkkoviesteissä ydinasian löytäminen liittyy sen pohdintaan, miksi asiakas on ottanut yhteyttä verkkopalveluun. Tämä siksi, että syyt yhteydenottoon ilmaisevat asiakkaan kohdistamia odotuksia verkkopalveluita kohtaan. Lisäksi ydinasian löytäminen edesauttaa työntekijää vastausviestin laadinnassa.

### **7.3 Yhteenveto**

Työntekijä ja asiakas kohtaavat tekstein tuotetussa narratiivisessa tilassa, jolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kommunikaation avulla rakennettua sosiaalista

ja narratiivisista elementeistä rakentuvaa todellisuutta. Verkkoteksti muodostuu elementeistä, joita esiintyi työntekijöiden kertomuksissa heidän kuvatessaan sitä, miten he tekstuaalisesti rakentavat kommunikaatiota. Olen nimennyt elementit kohtaavan verkkotekstin elementeiksi (taulukko 4.), koska työntekijöiden kertomuksissa verkkopalvelut merkityksellistyvät kohtaavina palveluina ja työntekijöiden vuorovaikutteisia tekstejä luonnehdittiin kohtaaviksi.

**Taulukko 4.** Kohtaavan verkkotekstin elementit

Kohtaava verkkoteksti	
Yleiskieli/selkokieli	Tekstin ytimekkyys
Puhekieli	Ydinasian löytäminen
Oikeakielisuus	Peilaustekniikka
Persoonallinen ilmaisu	Tapausesimerkit

Verkkopalveluihin tulevista asiakasviesteistä osa on lyhyitä, joissa viestin lähettäjä toivoo saavansa vastauksen tiettyyn mielessään olevaan kysymykseen. Osa viesteistä sitä vastoin on pitkiä kerronnallisia, elämäkerran sisältäviä viestejä. Verkkopalveluihin yhteyttä ottaville asiakkaille pitkän elämäkerrallisen verkkoviestin kirjoittamisella on kahdenlainen tehtävä: kirjoittaja pyrkii kirjoittamalla selkeyttämään omaa ajatteluaan ja tunteitaan sekä saamaan apua itselle ongelmalliseksi koettuun asiaan.

Erityyppiset verkkoviestit ilmentävät kahta erilaista diskursiivista käytäntöä. Lyhyet viestit edustavat suljettua dialogia, jossa viestin lähettäjä esittää verkkopalvelulle kysymyksen (Bahtin 1981, 342; 1991, 371). Verkkopalvelun työntekijä laatii vastausviestin, jossa tavoitteena on vastata mahdollisimman huolellisesti ja selkeästi esitettyyn kysymykseen. Asiakkaan harkintaan jää, mitä hän saamallaan vastauksella ja siihen sisältyvällä tiedolla tekee, hyväksyykö vai hylkääkö sen ja miten hän saamaansa tietoa hyödyntää. Suljetussa dialogissa työntekijä ei saa palautetta asiakkaalta, eikä voi tietää mitä ajatuksia viesti on saajassa herättänyt ja miten hänen lähettämänsä viestiä on tulkittu. Eräs haastateltava pohti tätä ja totesi, että ”responsi jää puuttumaan” ja tämän johdosta tilanne on haasteellinen.

Asiakkaan lähettämät laajat elämäkerralliset viestit sitä vastoin mahdollistavat avoimen dialogin syntyminen keskustelijoiden välille. (Bahtin 1981, 342; 1991, 377.) Työntekijältä avoimen dialogin synnyttäminen edellyttää kohtaavan verkkotekstin elementtien käyttöä. Avoimessa dialogissa kommunikaatio näyttäytyy laajempaan kysymyksenä kuin vain pelkkänä tekstinä (Emihovic 1995, 44; Hawkesworth 1989, 555). Avoin dialogi mahdollistaa asiakkaan tilanteen tarkastelun tavalla, jossa työntekijä ja asiakas lähtevät yhdessä rakentamaan tekstien välistä yhteistä ymmärrystä (Bahtin 1986, 105; Linell 2009b, 30).

Ammattikielen intentionaalisuus, jossa asioiden käsitteellistäminen poikkeaa yleiskielestä, toimii dialogia ehkäisevänä tekijänä (Bahtin 1981, 288–289). Avoimen dialogin syntyminen edellyttää työntekijältä, että hän pidättäytyy ammatillisuuden tarjoamasta varmuudesta. Ammatillisille varmojen mielipiteiden ilmaisu on houkuttelevaa, mutta samalla se sulkee pois vaihtoehtoisia näkökulmia, jotka eivät rakenna dialogia työntekijän ja asiakkaan välille (McNamee & Shotter 2004, 103). Kohtaavan verkkotekstin elementtien käyttö kertoo työntekijöiden pyrkimyksestä avoimen dialogin aikaansaamiseen. Avoimen dialogin toteutuminen edellyttää kuitenkin aktiivisuutta molemmilta osapuolilta, joten sen toteutuminen jää aina tapauskohtaiseksi.

## 8 PROSESSIMAISSUUS VERKKOKOMMUNIKAATIOSSA

Työntekijöiden kertomukset sisältävät piirteitä, jotka ilmentävät prosessimaisuutta kommunikaatioissa, jonka tarkasteluun siirryn seuraavaksi. Verkkokommunikaatioissa prosessin hallinta sisältää elementtejä, jotka koetaan haastavina, kuten kommunikaation säätely ja monitulkintaisuus. Toisaalta työntekijät kertovat dialogisista elementeistä (Linell 2010, 35), joiden avulla he pyrkivät vaikuttamaan kommunikaatioprosessiin. Työntekijöiden kertomuksissa esiintyvät kuvaukset kertovat työntekijöiden ja asiakkaiden välisistä sosiaalisten suhteiden verkostoista (Bahtinin 1981, 294), joissa vuorovaikutus on sekä reaaliaikaista että ei-reaaliaikaista.

### 8.1 Kommunikaation säätely

Järjestöjen verkkopalveluissa on käytössä sekä ei-reaaliaikaisia että reaaliaikaisia eli chat-tyyppisiä palveluita. Haastatteluissa viitattiin reaaliaikaisen ja ei-reaaliaikaisen keskustelun eroihin. Työntekijät ovat kokeneet reaaliaikaisen keskustelun asiakassuhteen alussa hyväksi. Chatin avulla voidaan kannustaa asiakkaita akuutin vaiheen yli tilanteessa, jossa asiakas toivoo saavansa pikaista keskusteluapua. Näissä tilanteissa työntekijät kokevat viiveellä kirjoittamisen liian hitaana palveluna.

Mielenterveysaiheisessa verkkopalvelussa työntekijä ja asiakas voivat tarpeen vaatiessa sopia tapaamisajan chat-ympäristöön, jossa keskustelu tapahtuu reaaliaikaisena. Asiakassuhteen myöhemmässä vaiheessa taas ei-reaaliaikainen kommunikaatio on todettu sopivammaksi, koska se mahdollistaa asioiden pohdiskelevan ja syvällisen käsittelyn. Huolimatta reaaliaikaisen kommunikaation eduista, liittyy siihen kokemus ilmaisullisesta kapeudesta. Reaaliaikaiseen kommunikaatioon liittyvä ilmaisun lyhyys ja tiiviys aiheuttaa kokemuksen vielä kapeammasta ilmaisullisesta mahdollisuudesta kuin mitä ei-reaaliaikaisuus tarjoaa.

*(...) Toki mitä on puhunnu tukihenkilöiden kanssa ne sanoo, että se on niinkun hyvä sillon aluks tai kun on joku akuutti et tarvii vähän tsemppata tai potkia se on semmosessa tilanteessa hyvä, mut siinä viiveellä tapahtuvassa kun saa kirjottaa rauhassa ja pidempään niin siinä menee ehkä niin kun syvemmälle.*

Tietoteknologian käyttöön liittyy nykyisin monasti nopeuden vaade. Ihmiset ovat tottuneet nopeaan sähköpostiviestintään ja lähettäessään sähköpostia he odottavat

saavansa nopeasti vastauksen viestiinsä. (Turkle 2011, 166.) Nopeuden vaade esiintyy myös verkkopalveluissa. Nuoret ovat tottuneina internetin käyttäjinä nopeita reaaliaikaisessa kommunikoinnissa, joka vanhemmille työntekijöille tuottaa ainakin alkuun vaikeuksia. Eräs työntekijä toteaa, että ”mun mielestä ensimmäiset chättäilyt oli ihan karmivia”. Reaaliaikaiseen kommunikaatioon tottuminen vie oman aikansa ja joillekin se ei tunnu luontevalta pidemmänkään ajan kuluttua.

Kommunikaation säätely on kysymys, joka nousi esille eräässä haastattelussa. Työntekijän kertomus poikkeaa muiden työntekijöiden kertomuksista, koska hän ainoana haastateltavana nosti esille kommunikaation säätelyn vaikeuden. Perustelen sitaatin valintaa sillä, että sitaatti edustaa muista poikkeavaa näkökulmaa, nostaan samalla esille tärkeän prosessiin liittyvän kysymyksen. Kertomus sisältää omakohtaista kokemuksellista kerrontaa prosessimaisesta verkkokommunikaatiosta ja sen sisältämistä haasteista.

*Joo on se tosi erilaista mitenköhän sitä muotoilis (...) se on ehkä se hankaluus, että siinä on mahdotonta säädellä sitä tasoa millä niistä asioista puhutaan. Että kun mä teen täällä siis myös perinteistä asiakastyötä ja jos mä vertaan siihen niin sen ihmisen kanssa siinä vastaanotolla on hyvin helppo säädellä sitä, että millon me liikutaan liian syvälle. Ja sit me puhutaan taas jostain muusta niin ettei ne traumamuistot aktivoitu liikaa eikä se oireilu voimistu. Et pystyy säädellä sitä balanssia siinä, että se on vakauttavaa eikä uudelleen traumaattisoivaa se kohtaaminen, mutta netissä siihen ei oo mahdollisuuksia. Sen mä oon kokenu jotenkin hankaluudeksi, että joskus ihmiset ajattelee, että on tarpeen kertoa kaikki yksityiskohtaisesti ja mahdollisimman tarkasti, se ei palvele ketään. Varsinkin siinä alkuvaiheessa, mä en vastaanotollakaan käsittelisi tapahtuman yksityiskohtia, mutta netissä mä en voi sitä estää jos ihminen niin haluaa tehdä. Se on ainakin yks semmonen hankaluus kyllä. (...)*

Kyseessä on palvelu, jonne yhteyttä ottavilla henkilöillä on erittäin traumaattisia kokemuksia elämässään. Kyseisen palvelun tavoitteena on tarjota alkuvaiheen ensiapua ja ohjata asiakasta eteenpäin sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin. Kertoja kuvaa, kuinka hän kokee hankalaksi sen, että ei pysty verkossa säätämään keskustelun tasoa, jolla asioista kirjoitetaan. Työntekijän kokemukset vertautuvat kasvokkaiseen kommunikaatioon. Hänen kokemustensa mukaan kasvokkaisessa asiakastyössä keskustelun säätely on mahdollista. Tällä hän viittaa ennen kaikkea asiakkaan kokemien traumaattisten tapahtumien yksityiskohtaiseen ja tarkkaan käsittelyyn, jota hänen näkemyksensä mukaan asiakassuhteen alkuvaiheessa tulisi välttää.

Haastateltavan puheesta välittyvä kuva työntekijän vastuusta vuorovaikutuksen säätelyssä, jotta ikävät muistot eivät aktivoitu liikaa. Tilanne on asiakkaan kannalta



ambivalentti, koska asiakas toisaalta haluaa vaieta, mutta toisaalta kertoa kokemuksistaan (Rosenthal 2003, 926). Työntekijän haasteena on säilyttää tasapaino kirjoittajan kokemusten kerronnan ja toisaalta ikävien muistojen aktivoitumisen välillä. Asiakkaan näkökulmasta kommunikaation merkitys piilee siinä, että on olemassa kanava, jonka kautta on mahdollista sanallistaa kipeitä kokemuksia ja muistoja, joista asiakas on aikaisemmin vaiennut. On todettu, että jopa yhden kerran elämäkerrallinen haastattelu voi saattaa alkuun parantavan prosessin asiakkaan elämässä (Rosenthal 2003, 916).

Kasvokkaisessa asiakastyössä voidaan tarvittaessa siirtää puhe pois tapahtuneen yksityiskohtaisesta käsittelystä, mutta netissä tämän kaltainen säätely on vaikeampaa. Työntekijän näkökulmasta tämä merkitsee sitä, että työntekijä altistuu asiakkaan tuottamille traumaattisille kokemuksille eri tavalla kuin perinteisessä asiakastyössä. Kyseessä on internetille tyypillinen ilmiö, joka on todettu myös tutkimuksissa. Internet saa ihmiset paljastamaan itselleen merkityksellisiä ja arkoja asioita avoimemmin kuin mitä he tekisivät kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (Helton 2003, 23). Myös Waltherin (1996, 28) hyperpersoonallinen kommunikaatio perustuu näkemykseen, jonka mukaan viestin lähettäjä pystyy verkkokommunikaatiossa ulkoisten seikkojen puuttuessa keskittymään paremmin henkilökohtaisten kokemusten, ajatusten ja tunteiden ilmaisuun.

Verkkopalvelut tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden kertoa elämäntarinaansa. Kertominen antaa välineitä ymmärtää itseä ja tapahtunutta paremmin sekä tarjoaa mahdollisuuden identiteetin rakentamiseen (Spears ym. 2002, 92). Työntekijälle haasteena on, miten auttaa ja tukea yhteydenottajia traumaattisten kokemusten käsittelyssä ja ohjauksessa eteenpäin, tietäen samalla oman auttamisensa rajat.

*(...) mä kerroin siitä että perinteisessä asiakastyössä, jos me aatellaan että ensivaiheen hoito on vakauttamista, jolloin vältetään menemästä niihin tapahtumien yksityiskohtiin ja yritetään sen sijaan niin kuin vakauttaa sitä tilannetta ja oireiden hallintaa lisätä, niin mikä ei oo myöskään asiakkaan kannalta etu, mut ei myöskään työntekijän kannalta etu, että traumamateriaalille altistuu työntekijä tässä ihan eri tavalla kun perinteisessä asiakastyössä.*

Verkkotyön haastavuus on yllättänyt työntekijän raskaudellaan. Hän oli aikaisemmin kuvitellut, että työ olisi kevyempää, koska kommunikaatio on etäistä ja asiakassuhteet ovat lyhyempiä kuin perinteisessä asiakastyössä. Kuitenkin työ on osoittautunut jaksamisen suhteen haasteelliseksi, koska kokemus työn hallittavuudesta ja sen kontrolloimisesta on vähäistä. Työntekijän kokemus on, että vähäisestä kommunikaation säätelystä johtuen työntekijät altistuvat verkkokommunikaatiossa asiakkaiden kertomuksille enemmän kuin perinteisessä asiakastyössä.

Kyseessä on tilanne, jossa ärsykkeet tulvivat yli tavalla, jota ei enää pystytty hal-

litsemaan. Asiakkaiden kertomukset vaikuttavat sekä autettavaan että auttajaan, joskin eri voimakkuudella. Asiakkaiden järkyttävät kertomukset uhkaavat myös auttajan suojakilpeä. Auttajan kuulemasta asiasta tulee uhka työntekijän omalle koskemattomuudelle ja sisäiselle eheydelle. (Nissinen 2007, 108–109.) Babette Rothschild (2010, 27) puhuu sijaistraumatisoitumisesta kuvatessaan haittavaikutuksia, joita ammatti-ihmiset työssään kohtaavat. Etenkin kriisi- ja mielenterveys-työntekijät ovat alttiita sijaistraumatisoitumiselle myös verkkopalveluissa, joissa asiakkaiden traumaattiset kokemukset välittyvät viesteistä. Traumaattisten kokemusten käsittely ei-reaaliaikaisen kommunikaation keinoin antaa työntekijälle enemmän aikaa keskittyä vastausviestin muotoiluun, eikä edellytä samanaikaista kognitiivisten voimavarojen ja sosiaalisten taitojen käyttöä keskustelun eteenpäin viemisessä (Walther 1996, 28).

## 8.2 Kuunteleminen, empaattinen luenta ja monitulkintaisuus

Verkkokommunikaatio, silloin kun kyseessä on tekstuaalinen viestintä, perustuu lukemiseen. Kuitenkin työntekijät metaforisesti viittasivat puheessaan kuuntelemisen tärkeyteen. Ymmärrän työntekijöiden kertomuksissa esiintyvät ilmaisut kuuntelemisesta, empaattisesta luennasta ja tekstin tulkinnasta osaksi työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatioprosessia.

Työntekijöiden tavoitteena on, että vastausviestin saaja kokee, että hänet otetaan vakavasti ja hän on tullut kuulluksi. Jotta viestin lähettäjälle tulee tunne kuulluksi tulemisesta, tulee työntekijällä olla malttia analysoida asiakkaan viesti, joka verkkoauttamisen kontekstissa voidaan tulkita viestin lähettäjän kuulemiseksi. Helena Aarnio (1999, 1) kuvaa kuuntelemista toisen lausumiin keskittymisenä ja omasta orientaatiosta luopumisena. Kuunteleminen verkkopalvelujen yhteydessä merkitsee mielen tyhjentämistä omista käsityksistä ja keskittymistä saatuun viestiin. Kuuntelemisessa keskeistä on, että kuuntelija luopuu arvioimasta sanoja ja pyrkii pääsemään kiinni asioihin, jotka kuvaavat puhujan käsityksiä ja näkökulmia (Heikkilä & Heikkilä 2001, 109). Kuunteleminen on ymmärrettävissä asiakkaan viestin analysoinnin ohella myös taitona viestittää asiakkaalle, että hänen asiansa on kuultu.

*(...) se kuunteleminen on yks mikä pitää aina siinä viestissä olla se tavoite, ett asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi. Eli saa purkaa jos vaan haluaa purkaa sen pahanolon eikä esitä mitään kysymystä. Siellä viestissänsä asiakas ryöpsäyttää vaan sen ja lopettaa ilman mitään edes allekirjotuksia, se on vaan sellanen ryöpsähdys. Sillon se tavote on aikatavallla se, että me ollaan luettu ja kuullaan et sulla on paha olla, siinä ei sitte oo mitään muuta kuin se, että hän kokee sen, että me ollaan otettu vakavasti ja kuultu se hänen tilanteensa ja pahaolonsa.*

Työntekijät kuvaavat saamiaan viestejä kunnioittavan empaattisesti. Nähdään, että jokaisen saadun viestin takana on yksilö omine kokemuksineen ja tunteineen. Ihmisten kirjoittamat tunteet ja kokemukset nousevat merkityksellisiksi, etenkin silloin, kun viesti ei sisällä konkreettista kysymystä tai toivetta ottaa kantaa johonkin viestissä kerrottuun teemaan. Empaattinen luenta mahdollistaa asiakkaan viestissä olleiden asioiden huomioimisen kommunikaatiossa. Anni Vilkkö (1995, 163) kuvaa empaattista luenta kokemusellisena luentana, jossa viestin lähettäjän maailma ja sitä jäsentävät rakenteet hahmottuvat ja yhtäläisyyksien ja erilaisuuksien ymmärtäminen mahdollistuu. Luenta ei perustu samaistumiselle ja samankaltaisuuden kokemiselle, vaan sitä voidaan kuvata asenteena, joka antaa tilaa ja mahdollisuuden samankaltaisuuden ja erityisesti erilaisuuden näkemiselle.

*(...) mutta lähinnä se lämpö ja että joku ottaa sinut vakavasti ja on lukenut jokaisen lauseen, kunnioittaminen sitä kirjettä kohtaan. Meillä liikututaan omasta työstämme, kun katsotaan kun ne vapaaehtoiset on kirjottaneet. Jokaiseen pienenkin pieneen asiaan on otettu kantaa ja huomioitu.*

Kielen kaksoiskontekstuaalisuus sisältää oletuksen, että kielen ulkoinen sosiaalinen konteksti vaikuttaa kielen käyttöön, toisaalta kielen käyttö muovaa ja luo kielen ulkopuolista todellisuutta (Heikkinen 2000, 119). Verkkopalveluissa työntekijä lukiessaan saamaansa viestiä kontekstualisoi sen uudelleen tekstin sisältämien vihjeiden perusteella. Työntekijä rakentaa ymmärryksensä viestin lähettäjän tilanteesta ja hänen sosiokulttuurisesta todellisuudestaan saamansa viestin pohjalta. Haasteelliseksi kontekstualisointi muodostuu niissä tilanteissa, joissa viestin sisältämät vihjeet ovat niukat.

*Neuvontaviesteihin vastaaminen voi olla haastavaa, jos saatu viesti on kovin lyhyt, tyylisiin vain muutama virke, viestiin vastatessa joutuu rakentamaan tilanteen päässään, tavallaan kuvittelemaan millaisesta tapauksesta tässä voisi olla kyse, aikaisemmat kokemukset auttavat (...)*

Työntekijä on työskennellyt pitkään alalla, ja hänellä on monipuolinen työkokemus sekä kasvokkaisesta asiakastyöstä että verkkotyöstä. Aikaisemmillä kokemuksilla haastateltava viittaa työkokemukseen, joka on kertynyt sosiaali- ja terveysalalta ja josta työkokemuksesta verkkotyössä on apua. Monet verkkopalvelujen työntekijöistä ovatkin ensin työskennelleet perinteisessä asiakastyössä ja vasta sen jälkeen siirtyneet tekemään osittain tai kokonaan verkkotyötä. Aikaisempi työkokemus siis auttaa työntekijöitä rakentamaan mielessään asiakastapausta viesteihin vastattaessa.

Verkkopalvelujen asiakasviesteissä tekstin tulkinta on oleellinen osa kommunikaatioprosessia. Saadun viestin vastaanottajana toimiva työntekijä joutuu konstru-

oimaan viestin taakse jäävän kertomuksen mielessään riippumatta siitä, millainen viesti sisällöltään on. Joissakin viesteissä tulkinnan varaa jää vähän, kun viesti on pitkä ja siinä kuvataan kirjoittajan tilannetta monipuolisesti. Lyhyet viestit ovat monitulkintaisia, mikä vaikeuttaa viesteihin vastaamista. Asiakkaat ja työntekijät ovat kielellisesti yhteenliitettynä, ei niinkään kielellisen itseilmaisun takia, vaan sen johdosta, että kieli mahdollistaa merkitysten rakentamisen toisten kanssa. Viesti saa merkityksen vasta siinä vaiheessa, kun vastaanottaja antaa sille persoonallisen tulkinnan (Koskimaa & Heinonen 2005, 98–99; Aarseth 1997). Humberto R. Maturana ja Francisco J. Varela (1998, 196) luonnehtivat kommunikaatiota monitulkintaiseksi, koska heidän mukaansa siihen vaikuttavat sekä kommunikaation sisältö että vastaanottajan reaktiot ja tulkinnat. Monitulkintaisuus kuvaa osuvasti verkkokommunikaatiota ja kommunikaation sisältämiä haasteita vastattaessa saatuihin viesteihin.

Monitulkintaisuutta voidaan lieventää kysymysten ja tarkennusten avulla. Työntekijä toteaa, että hän ei alussa ymmärtänyt, miten voi vaikuttaa siihen, millainen keskustelusta tulee. Matkan varrella hän on oppinut, että tekemällä kysymyksiä saa asiakkaan pysymään mukana keskustelussa. Työntekijä puhuu myös tulkinnan tarkistamisesta. Tällä hän viittaa tilanteeseen, jossa työntekijä kertoo asiakkaalle tekemänsä tulkinnan. Näin asiakkaalla on mahdollisuus kertoa mielipiteensä työntekijän tekemästä tulkinnasta ja sen oikeellisuudesta.

*(...) et alussa mä en ymmärtänny sitäkään, että täytyy kysyä aika paljon kysymyksiä jos haluaa että se asiakas pysyy siinä ja vielä jatkaa sitä keskustelua. Että kyl ne sitte yleensä jatkuu, jos vaan yrittää sitä viritellä ja kysellä mites sen kanssa ja miten sä ite ajattelet tästä ja et myös siinä on työntekijällä mahdollisuuksia koittaa vaikuttaa siihen millaseksi se keskustelu jatkuuks se vai.*

Työntekijöiden mukaan tekstuaalisessa kommunikaatiossa kysymysten teko ja tulkinnan tarkistaminen edesauttavat vuorovaikutuksen syntymistä ja jatkumista. Työntekijä toteaa, että on huomannut, että työntekijöiden välillä on eroja työskentelytavoissa. Toiset virittelevät keskustelua, kyselevät ja heittäytyvät vuorovaikutukseen. Toiset vastaavat vain esitettyihin kysymyksiin, eivätkä pyri omilla viesteillään aktivoimaan asiakasta.

Joseph Waltherin (1996, 28) korostama palautteen merkitys esiintyy myös tässä tutkimuksessa työntekijöiden kertomuksissa. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa vahvistavalla palautteella on todettu olevan merkittävä vaikutus (Walther 1996, 28). Ulkoisten vihjeiden puuttuessa korostuu vastavuoroisuuden merkitys entistäkin enemmän. Kun yhdistetään työntekijöiden kertomuksissa esiintyvät palaute, kysymysten teko ja tulkinnan tarkistaminen, voidaan todeta nämä keinoiksi, joilla rakennetaan jatkuvuutta työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen.

Aina aikaisempi työkokemuksaan ei auta, jos tulkinta perustuu väärille oletuksille. Eräs haastateltava kertoi esimerkin vastausviestistä, jossa työntekijän vastaus perustui tulkinnalle, jonka lähtökohdat olivat väärät eivätkä vastanneet viestin lähettäjän tilannetta. Vaikka työntekijän vastausviesti ei auttanut viestin saajaa johti tulkintaongelma kuitenkin pitempikestoiseen viestittelyyn. Harri Veivo ja Tomi Huttunen (1999, 103) toteavat, että kommunikaatiossa pyritään määrittelemään ja pakottamaan kommunikaation toiselle osapuolelle tietty vastaanottajahahmo. Tässä tapauksessa vastaanottajahahmon määrittely perustui väärin oletuksiin ja johti väärään tulkintaan.

Kirsi Juhila (2006, 140) kirjoittaa sosiaalityön tietämisen paikallisuudesta ja siitä, että tieto ei ole universaalialia. Vaikka työntekijä pystyy hyödyntämään asiantuntemustaan ja aikaisempaa työkokemustaan, on jokainen tapaus siitä huolimatta ainutlaatuinen eikä vertaudu aikaisempiin. Tämän johdosta tulkintojen tekeminen on haasteellinen elementti verkkokommunikaatiossa.

### **8.3 Prosessimaisen dialogin elementit**

Työntekijöiden puhe kommunikaation säätelystä, kuuntelemisesta, viestien empaattisesta luennasta ja tulkinnasta ovat kuvauksia siitä, miten asiakassuhde rakentuu prosessimaisesti työntekijän ja autettavan välille. Työntekijöiden kertomuksissa esiintyi myös muita dialogisia elementtejä, joilla työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatioprosessia luodaan ja ylläpidetään (ks. Linell 2010, 35).

Prosessimaisuutta vastausviestien laadinnassa esiintyy silloin, kun viesteihin vastaavat vapaaehtoiset, joita työntekijät ohjaavat. Nimetty työntekijä lukee kaikki palveluun tulevat asiakasviestit ja päättää, vastaako viestiin vapaaehtoinen vai työntekijä. Järjestöissä työntekijöiden vastattaviksi ohjautuvissa viesteissä sisältö voi liittyä muun muassa kiireellisyyteen, itsetuhoisuuteen, ahdistuneisuuteen, vaikeaan elämäntilanteeseen tai väkivaltaan. Järjestöissä ei ole listausta aiheista, joihin työntekijä vastaa, vaan työnjako perustuu työntekijöiden intuitioon siitä, vaatiiko viesti ammattilaisen vastauksen. Työnjako perustuu periaatteelle, jonka mukaan vapaaehtoisia ei haluta rasittaa liian vaativilla viesteillä.

Vapaaehtoisen kanssa luetaan viesti ja keskustellaan siitä, mitä ajatuksia viesti vastaajassa herättää ja lisäksi pohditaan viestin lukijassa nostattamia tunteita. Tämän jälkeen palataan itse viestiin ja siihen, miten siihen tulisi vastata. Vastaamista voidaan lähestyä muun muassa pohtimalla sitä, mitä tavoitteita vastausviestille voidaan tässä tapauksessa asettaa? Edellä mainitut prosessimaisuuden piirteet esiintyivät kertomuksissa, joissa käsiteltiin työntekijöiden ja vapaaehtoisten viesteihin vastaamista. Haastattelujen valossa näyttää siltä, että myös silloin, kun viesteihin vastaavat vain työntekijät, sisältää prosessi samoja piirteitä.

Haastatteluissa mainittiin pohjatyön tekeminen asiakkaalle laadittavaa vastausta varten. Se voi merkitä muun muassa selvittelyä jatkohoitopaikoista, jonne asiakas voidaan ohjata.

*Ja sitte tota sitä jatketaan sitä tilanteen selvittämistä kerrotaan erilaisia näkemyksiä ammattimaisesta näkökulmasta siihen tilanteeseen. Hirveen usein otetaan selvää asiakkaan puolesta jatkohoitopaikoista tai siis tämmösistä kasvokkaisista paikoista. (...)*

Joskus selvittely edellyttää asiantuntijan, kuten esimerkiksi lääkärin tai juristin konsultointia. Viiveellä tapahtuva kommunikaatio koetaan parempana, koska se mahdollistaa tehokkaamman asioihin paneutumisen. Myös Walther (1996, 29) on todennut, että kommunikaatio, jossa on vähemmän häiritseviä tekijöitä, mahdollistaa syvällisemmän keskustelun.

Työntekijöiden kertomuksissa esiintyy myös kuvauksia siitä, kuinka joskus on tarpeellista haastaa asiakas vuoropuheluun. Vuoropuheluun haastaminen on tulkittavissa viestien väliseksi intertekstuaalisuudeksi, jossa työntekijät rakentavat dialogia viestien välille (Bahtin 1986, 105; Linell 2009a, 13). Työntekijä reagoi asiakkaan lähettämään viestiin, mutta viesti ei välttämättä sisällä vastausta asiakkaan esittämään kysymykseen. Viestin tehtävänä on saada aikaan pidempikestoinen vuoropuhelu.

*Joskus on hyvä haastaa viestin lähettäjä vuoropuheluun niin, että vuorovaikutuksesta tulee useamman viestin mittainen (...)*

Työntekijät kertoivat myös viesteistä, joissa asiakas on jo miettinyt vaihtoehtoisia ratkaisuja ja toivoo saavansa tukea valitsemalleen ratkaisulle.

*(...) et asiakkaalla on sellanen tilanne taas että on ite miettinyt, että pitäsköhän mun näin, et mä oon miettinyt et mä tässä tilanteessa teenkin näin. Sitte se on tätä tukemista et on hyvä et sä oot miettinyt näitä asioita sulla on suunnitelmia, se on asiakkaan omien ratkaisujen tukemista. (...)*

Työntekijän puheessa on tunnistettavissa kuvaus asiakkaan sisäisestä dialogista (Bahtin 1991, 371). Sisäinen dialogi viittaa asiakkaan käymään sisäiseen keskusteluun, jossa hän reflektoi omaa toimintaansa ja sosiaalista tilannettaan. Sisäinen dialogi merkitsee tapaa, jolla ihmiset tekevät omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja. Edellä olevassa työntekijän otteessa viitataan kommunikatiiviseen refleksiivisyyteen (Archer 2003, 153–297). Siinä henkilökohtaista elämää koskevat päätökset halutaan ratkaista keskusteluttamalla omaa ratkaisua ensin muilla. Tälle refleksiivisyyden muodolle on tyypillistä nähdä päätöksenteko tuloksettomana ilman ulkoista kes-

kustelua. (Archer 2003, 153–297.) Kommunikatiivinen refleksiivisyys edellyttää tahoja, jonka kanssa asioita on mahdollista jakaa. Päätöksentekoon halutaan tukea verkkopalveluista ennen lopullista ratkaisua, koska asiakas uskoo, että ulkoisen konsultoinnin avulla on mahdollista päästä parempaan lopputulokseen.

Tutkimustulosten valossa näyttää siltä, että myös auttavat verkkopalvelut voivat toimia keskustelukumppanina, jolta haetaan tukea oman toiminnan reflektointiin. Verkkopalveluihin tulevista viesteistä osalle on tyypillistä kommunikatiivinen refleksiivisyys, jossa viestin lähettäjä on miettinyt valmiiksi ratkaisuvaihtoehdon ja haluaa vielä varmistuksen verkkopalvelujen työntekijältä. Työntekijöiden kokemukset viesteistä, jotka ilmaisevat kommunikatiivista refleksiivisyyttä, tukevat aikaisemmin tässä tutkimuksessa esitettyä näkemystä verkkopalvelujen ehkäisevyyden merkityksestä. Osalla verkkopalveluihin yhteyttä ottavista henkilöistä on riittävästi voimavaroja tehdä itse ratkaisuja oman elämänsä suhteen. Näissä tapauksissa työntekijöiden tehtävänä on tukea sisäisen dialogin tuottamaa ratkaisua.

Työntekijät pohtivat myös asiakassuhteen päättämistä.

*Joo, mä kyllä koen silleen, että ne pitkät ketjut ne oli sellasii tavallaan, joita mä en saanu ohjattuu eteenpäin mitenkään. (...)*

Kuten aikaisemmin on todettu työntekijöiden näkemysten mukaan verkkopalvelut ovat polku palvelujen piiriin. Edellä olevassa otteessa työntekijä pohtii pitkää asiakkaiden kanssa käytyjä viestiketjuja. Työntekijän lausumassa on tulkittavissa epäonnistumisen kokemus sen suhteen, että yhteyttä ottavia ei aina saada ohjattua eteenpäin. Hän viittaa ammattitaitoon ja sen merkitykseen verkkokommunikaatiossa. Hän mainitsee puutteena sen, että hänellä ei ole terapeutin koulutusta, joten terapeuttien elementtien tuominen kommunikaatioon ei ole mahdollista.

*(...) että on joskus opittava rajaan asiakassuhde, millon sen on aika päättää. Koska ei oo tarkoituksenmukasta, että kirjojellaan vuosikautia sit vaan kuulumisia. Joskus tarvitaan työntekijältä sitä, että mä nyt sanon, että katkastaan sitä kirjottelua. Mutta pikku hiljaa yritetään saada sitä päättymään. Sit kun se tarve on mennyt ohjataan sitä muihin palveluihin, vaikka noihin avoimen ryhmiin ja tän tyyppeihin, joskus asiakkaan on kauheen vaikee luopua siitä tukijastaan.*

Pidempään jatkuneissa asiakassuhteissa on osattava päättää asiakassuhde silloin, kun se työntekijän mielestä on tarpeellista. Asiakassuhteen päättäminen liittyy prosessin siihen vaiheeseen, jolloin työntekijä kokee, että asiakas ei enää hyödy asiakassuhteesta tai kun akuutti tarve on mennyt ohi. Pelkkä kuulumisten kertominen ei ole riittävä perustelu asiakassuhteen jatkamiselle. Asiakassuhteen päättäminen on

työntekijän vastuulla etenkin silloin, kun asiakkaan on vaikea luopua tukijastaan. Viestittelyä ei katkaista kerralla, vaan se yritetään saada pikku hiljaa päättymään. Samalla asiakasta voidaan ohjata ottamaan yhteyttä muihin palveluihin. Asiakassuhteen päättyminen ei välttämättä tarkoita sitä, että asiakas ei voisi myöhemmin palata verkkopalveluun. Työntekijät kertoivat asiakkaista, jotka oltuaan jonkin aikaa poissa, ottavat uudestaan yhteyttä. Joissakin palveluissa on jopa mahdollista, että asiakkaan kanssa aikaisemmin työskennellyt työntekijä jatkaa työskentelyä vanhan asiakkaansa kanssa.

## 8.4 Yhteenveto

Työntekijöiden työkalupakki sisältää elementtejä, joiden käytön avulla vuorovaiikutusta pyritään ohjaamaan dialogiseen suuntaan. Olen nimennyt nämä työntekijöiden kertomuksissa esiintyneet elementit prosessimaisen dialogin elementeiksi (Linell 2010, 35).

**Taulukko 5.** Prosessimaisen dialogin elementit

Asiakassuhteen säätely	
Kuunteleminen	Tulkinnan tarkistaminen
Empaattinen luenta	Kysymysten teko
Pohjatyö viestiin vastattaessa	Vuoropuheluun haastaminen
Viestin tulkinta	Asiakassuhteen päättäminen

Työntekijät kertoivat myös elementeistä, jotka toteutuessaan ehkäisevät dialogin syntymistä. Kommunikaation säätelyn vaikeus ja saatujen viestien monitulkintaisuus ovat seikkoja, jotka toteutuessaan ohjaavat vuorovaikutusta monologisuuden suuntaan (Linell 2010, 35). Verkossa asiakassuhteen säätely koetaan vaikeammaksi kuin kasvokkain. Etenkin keskustelun tasoon vaikuttaminen poikkeaa kasvokkai-  
sesta auttamisesta. Työntekijän mahdollisuudet säädellä tekstuaalista kommunikaatiota siirtämällä puhe pois asioiden yksityiskohtaisesta käsittelystä on vaikeaa ja seurauksena on kokemus työn hallittavuuden ja kontrolloitavuuden vähäisyydestä.

Usein vastausviestin laadinta edellyttää verkkopalveluun tulleen asiakasviestin tulkintaa. Viesti saa merkityksen, kun työntekijä antaa sille persoonallisen tulkinnan (Koskimaa & Heinonen 2005, 98–99; Aarseth 1997). Aina työntekijän tekemä tulkinta ei ole yhtenevä viestin lähettäjän henkilökohtaisen tilanteen kanssa. Tällöin tulkinta voi johtaa vastausviestissä väriin johtopäätöksiin. Tämän johdosta verkkokommunikaatiota voidaan luonnehtia monitulkintaiseksi (Maturana & Varela 1998, 196). Dialogin syntyminen edellyttää työntekijöiltä heittäytymistä, ihmettelyä



ja kyseenalaistamista. Dialogissa ei ole varmuutta prosessin lopputuloksesta. (Goodall & Kellett 2004, 168.)

Prosessin viimeisenä vaiheena on asiakassuhteen päättäminen. Asiakassuhde päättyy joko silloin, kun asiakas kokee tulleensa autetuksi ja syy yhteydenpitoon poistuu tai siinä vaiheessa, kun työntekijän mielestä asiakas ei enää hyödy asiakassuhteesta ohjauksen ollessa tuloksetonta.



## 9 VERKKOKOMMUNIKAATION ULOTTUVUUDET VERKKORYHMISSÄ

Työntekijän ja asiakkaan välinen kommunikaatio toteutuu verkkopalveluissa, ei vain intersubjektiivisesti, vaan myös verkkoryhmissä, joita työntekijät ohjaavat. Esittelen tässä luvussa niitä ulottuvuuksia, joista kommunikaatio verkkoryhmissä muodostuu. Tarkastelun kohteena ovat sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutukset kommunikaatioon sekä käytännöt, joilla työntekijät ohjaavat verkkoryhmien kommunikaatioprosesseja. Olen nimennyt ne dialogisiksi interventioiksi. Perustelen ryhmässä tapahtuvan kommunikaation ottamista mukaan tarkasteluun, koska useilla järjestöillä verkkoryhmät ovat keskeinen osa vuorovaikutteista palveluntarjontaa. Näkemykseni mukaan verkkoryhmien tarkastelu monipuolistaa temaattista kuvausta verkkokommunikaatiosta.

### 9.1 Yhteisöllisyyden vaikutukset

Postmodernille ajalle on tyypillistä ajoittain viriävä keskustelu yhteisöjen merkityksestä hyvinvoinnille. On esitetty, että yhteisöllisyyden ote yksilöön on heikentynyt (Anttonen 2011, 135). Tämä ei kuitenkaan merkitse, että yhteisöllisyys olisi kadonnut, vaan väite voidaan ymmärtää siinä merkityksessä, että yhteisöt eivät määritä enää samassa määrin ihmisten toimintaa kuin aikaisemmin. Yhteiskunnallisen modernisaation myötä myös yhteisöllisyys on muuttunut ja se voi nykyisin olla globaalia, lokaalia ja kaikkea siltä väliltä (Jones 1998b, 9; Niemi ym. 2011, 7).

Internetin verkkoyhteisöt ovat postmoderneja yhteisöjä, joiden kasvua on selitetty sillä, että ihmiset kaipaavat uudenlaista yhteisöllisyyttä, jota verkkoyhteisöt voivat tarjota (Fernback 1997, 53; Baym 2000, 206; Haythornthwaite 2007, 121). Steven G. Jones (1998b, 11–12) uskoo, että kommunikaatio itsessään ei ole merkityksellistä, vaan merkityksellistä on se, että verkossa tapahtuvan kommunikaation avulla pystytään muokkaamaan eri yhteisöihin pirstaloituneita suhteita yhtenäisemmiksi. Verkkokommunikaatiossa tehokkuus ja sosiaalisten kontaktien säilyttäminen nivoutuvat yhteen. Tämä merkitsee, että verkkokommunikaation avulla on mahdollista ylläpitää ja tehostaa eri yhteisöihin hajautuneita sosiaalisia kontakteja. Kommunikaatio ei vain luo rakenteita, vaan se on sekä tila, jossa sosiaaliset suhteet muodostuvat, että väylä, joka mahdollistaa suhteiden syntymisen ja ylläpidon. Auttavissa verkkopalveluissa eräänä auttamisen muotona käytetään internetin keskusteluryhmiä. Kokemusten myötä järjestöihin on kertynyt paljon tietotaitoa verkkoryhmistä ja kommunikaatiosta niissä. Käytän tässä tutkimuksessa

ryhmän käsitettä yhteisön sijaan, koska haastatteleman työtekijät puhuivat verkko- tai nettiryhmistä, mitkä viittaavat järjestöjen ylläpitämiin, internetissä toimiviin ohjattuihin ryhmiin.

Sidoksisuus verkkoryhmissä vaihtelee. Osa ryhmistä on avoimia, jolloin niihin tullaan ja niistä lähdetään joustavasti. Puoliavoimissa ryhmissä verkkokeskusteluja on mahdollista seurata rekisteröitymättä palveluun, kun taas keskusteluun osallistuminen edellyttää palveluun rekisteröitymistä. Suljetuissa ryhmissä ei ole vaihtuvuutta ja jäsenet sitoutuvat ryhmään sen keston ajaksi. Haastatteluhetkellä järjestöjen verkkoryhmät olivat etupäässä avoimia tai rekisteröinnin vaativia puoliavoimia ryhmiä.

Järjestöjen työntekijöiden suhtautuminen avoimiin ja suljettuihin ryhmiin vaihteli. Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että ei ole kolmannen sektorin rooli lähteä toteuttamaan suljettuja ryhmiä. Hän suhtautui kriittisesti suljettuihin ryhmiin, koska hän katsoo, että kommunikaation hallinta on liian vaativa tehtävä järjestöille. Järjestö, jossa hän työskentelee, ei käytä suljettuja ryhmiä. Kyseisessä järjestössä on panostettu ennen kaikkea puoliavoimiin verkkoryhmiin ja niiden ohjaukseen.

Käytännön kokemuksia ryhmien haasteellisuudesta oli työntekijällä, joka oli toiminut ohjaajana suljetussa ryhmässä. Ryhmä koottiin hakemusten perusteella. Valinta tehtiin nettilomakkeen avulla, mikä edellytti ennalta mietittyjä kysymyksiä, jotta saatiin tarvittava informaatio valintojen perustaksi. Valinnassa kiinnitettiin huomiota osallistujien kokemusten samankaltaisuuteen. Ryhmä pieneni alun valintojen jälkeen ja kutistui lopulta haastateltavan mielestä liian pieneksi.

*(...) että ohjaajilla oli paljon enemmän työtä siinä keskustelun virittelemisessä ja ohjaamisessa kun jotkut ryhmät on kuulemma toiminnu aika omaehtoisesti keskustelee vilkkaasti ja tuo erilaisia näkökulmia keskusteluun niin tota vähemmän kirjoitettiin (...)*

Ryhmän pienuus aiheutti sen, että ohjaajat joutuivat aktiivisemmin ohjaamaan ryhmää ja ryhmäläisten keskinäinen vuorovaikutus jäi vähäisemmäksi. Työntekijä tarkasteli ryhmäkokemusta kriittisesti ja totesi, että jatkossa tullaan harkitsemaan tarkkaan perustetaanko tämänkaltaista ryhmää. Se, mitä haastateltava pohti, oli ei-reaaliaikaisuuden merkitystä ryhmän jäsenille. Ei-reaaliaikaisuus aiheutti ryhmän jäsenissä sen, että ikävät muistot velloivat mielessä koko ajan. Hän pohti myös, olisiko parempi, että ryhmällä olisi selkeä aika, jolloin ryhmä kokoontuu verkossa. Tämä merkitsee ryhmän toteuttamista joko kokonaan tai osittain chat-tyyppisenä. Ryhmässä kokeiltiin muutamaa reaaliaikaista keskustelua, ja kokemukset niistä olivat positiivisia. Haastateltavan mukaan chat-keskusteluna ryhmä saattaisi tukea ja edistää paremmin vaikeiden asioiden käsittelyä.

Kokemus ryhmäkokeilusta kertoo siitä, kuinka tarpeellista ryhmää suunniteltaessa on ottaa huomioon kohderyhmä ja miettiä, onko verkkokeskustelu oikea tapa

auttaa ihmisiä ja miten ryhmäkeskustelu kannattaa toteuttaa. Verkkokommunikaation ja kasvokkaisen keskustelun erona on sosiaalisen informaation vähäisempi aste verkkokeskustelussa. Viestit sisältävät vähemmän informaatiota, koska niistä puuttuu nonverbaali viestintä. Keskustelijoiden tulee sopeutua kielellisiin koodeihin, jotka muodostavat ainoan vuorovaikutuksellisen kanavan. Kirjalliset viestit siirtyvät hitaammin kuin puhe, jolloin verkkokommunikaatiossa vihjeet, jotka liittyvät ilmaisuihin ja tulkintaan, ovat vähäisempiä ja niukempia verrattuna kasvokkaiseen kommunikaatioon. Tästä seuraa, että verkkoryhmissä sosiaalisen vuorovaikutuksen syntyminen vie kauemmin kuin kasvokkaisissa ryhmissä.

Joseph Walther (1993) on vertailututkimuksen tuloksena todennut, että verkkokommunikaatio kehittyy hitaammin, mutta saavuttaa ajan myötä saman tason kuin kasvokkainen kommunikaatio. Ei-reaaliaikainen keskustelu mahdollistaa kognitiivisen pohdinnan ja harkitun viestien muotoilun, jossa persoonalliset piirteet pääsevät paremmin esille. Negatiivisena piirteenä ei-reaaliaikaisessa ryhmässä on, että teema, jota ryhmässä käsitellään, on jatkuvasti mielessä, mikä ei aina edistä ongelman ratkaisua.

Verkkopalveluissa joko työntekijät tai niihin osallistuvat jäsenet määrittävät verkkoryhmissä käsiteltävät teemat. Erään järjestön chat-ryhmässä joka toisella kerralla keskusteluteeman määrittävät ohjaajat ja joka toisella kerralla osallistujilta kysytään ehdotuksia keskusteluteemaksi. Chat-keskustelu on nopeatempoista, ja reflektoinnille jää vähän aikaa. Ryhmän ohjaajalle tämä on erityisen haastavaa, koska hänen tulisi ehtiä lukea keskustelijoiden viestejä ja samanaikaisesti kommentoida käynnissä olevaa keskustelua. Kahden ohjaajaan käyttö helpottaa nopeatempoisuuden hallintaa chat-ryhmissä. Keskustelut tuntuvat alkuun nopeatempoisilta, mutta chat-keskusteluihin tottuu ja ryhmien ohjaamisessa voi harjaantua.

*Liveryhmistä vielä sen verran, että tää on sitte semmonen ryhmätyyppinen chatti, mikä on kaks kertaa viikossa maanantaisin ja keskiviikkosin ja tähän mahtuu 12 nopeinta aina mukaan. Ja siinä on kaks ohjaajaa ja joka toinen kerta keskustellaan jostain tietystä teemasta ja joka toinen kerta siitä mikä nousee niille ketkä siihen tulee mukaan. Et kysytään aluks vähän, että mikä oli mielessä ja koitetaan löytää semmosia teemoja mistä mahdollisimman moni haluais puhua (...)*

Työntekijät kertoivat, että järjestöissä on pyritty lisäämään vuorovaikutteisuutta asiakkaiden kanssa pyytämällä toiveita keskusteluteemoista ja suuntaamalla toimintaa palautteen mukaisesti. Verkkopalvelut toivovat saavansa palautetta ja toiveita verkkoryhmien kehittämiseksi.

*Palauteosion kautta tulee toiveita samoin usein liveryhmissä tai tuol avoimissa ryhmissä niin siellä tulee toiveita (...)*

Postmodernin ajan yhteisöllisyydelle on leimallista, että ihmiset kuuluvat moniin yhteisöihin tai verkkoryhmiin ja vaihtelevat niitä joustavasti oman halunsa mukaan (Pessi & Seppänen 2011, 307; Sulkunen 1995, 78). Sama ilmiö on nähtävissä myös järjestöjen verkkoryhmissä. Vaikka keskusteluteemojen valinnassa huomioidaan asiakkaiden toiveet, eivät valitut keskusteluteemat aina syystä tai toisesta kiinnosta. Tällöin järjestöt joutuvat miettimään uusia teemaryhmiä. Kun palvelun käyttäjien kiinnostus ohjaa teemojen valintaa, tuo se toimintaan tiettyä epävarmuutta. Työntekijöiltä tämä vaatii uskallusta heittäytyä ryhmätilanteeseen ennakkoluulottomasti. Haastattelemistani työntekijöistä moni totesi, että toivoo voivansa tulevaisuudessa vielä kehittää omia vuorovaikutustaitojaan ja verkkoryhmien ohjaustaitojaan.

## 9.2 Regressiivisistä progressiivisiin narratiiveihin

Työntekijät pohtivat haastatteluissa verkkoryhmien ohjaamista. Oheinen haastatteluote sisältää työntekijän kuvauksen hänen kokemuksistaan keskusteluryhmän ohjaajana.

*Nää on tosi mielenkiintosa keskusteluita ja niissä tulee vertaispohjalta niin hienoja oivalluksia, miten ne osaa auttaa toisiaan ja sit se on työntekijällekin hirveen mielenkiintonen. Se kaks tuntia se hujauttaa yhdessä hujauksessa sillon kun on hyvä keskustelu.*

Kyseessä on reaaliaikainen keskustelu, jonka kesto on kaksi tuntia. Haastateltava kuvaa verkkokeskusteluita mielenkiintoisiksi ja nostaa esille sen, miten vertaisten hienot oivallukset auttavat ryhmäläisiä. Vertaisten toisilleen antama tuki voi olla informaatiota hyväksi koetuista palveluista tai yleistä tiedon jakamista, jonka tavoitteena on tiedollisen ymmärryksen laajentaminen. Tiedollisen tuen lisäksi ryhmissä esiintyy emotionaalista tukea, jonka avulla osoitetaan ymmärrystä samassa tilanteessa olevia kohtaan. Emotionaalisessa tuessa keskeistä on empatia, kyky ymmärtää, miltä toisesta tuntuu, sekä kyky vastata toisen tunteisiin tarkoituksenmukaisella tavalla. (Jessup & Rogers 1999, 173–174; Tanis 2007, 141.) Ryhmäläisten kommunikatiivisen tuen funktiona ovat siis tiedollinen ja emotionaalinen tuki ja näiden lisäksi toisia ryhmäläisiä vahvistava tuki (Metteri & Haukka-Wacklin 2010, 56).

Verkossa vertaisryhmissä keskustelijat toimivat eri rooleissa sekä tukijoina että tuettavina (Vanhanen 2011, 36). On todettu, että internetin nimettömyys sopii erityisen hyvin vertaisryhmiin, joissa ryhmäläisiä yhdistävä teema koetaan häpeällisenä ja joka halutaan salata (Mickelson 1997; McKenna 1998; Wallace 1999, 205). Nimettömyys helpottaa verkkoryhmissä sekä tiedollisen että emotionaalisen tuen ilmaisemista ja vastaanottamista.

Edellä esiintyvässä työntekijän sitaatissa korostuu vertaisten toisilleen antama apu ja tuki. Vertaisten toisilleen tarjoaman tuen ydin muodostuu vastavuoroisesta

kommunikaatiosta, jossa ongelmallisia elämäntilanteita käsitellään yhdessä (Hyväri 2005, 215). Tutkittaessa verkkoryhmiä on todettu, että joissakin vertaistukiryhmissä on havaittavissa ristiriita uuden tulokkaan odotusten ja ryhmässä pitempään olleiden keskustelijoiden välillä. Pidempään ryhmässä olleet ryhmäläiset ohjeistavat uutta keskustelijaa hyvinkin suorasukaisesti ja direktiivisesti ilman, että uusi tulo kas edes pyytää neuvoja ja ohjeita. (Vayreda & Antaki 2009, 940.) Verkkoryhmissä ohjaajat voivat omalla vuorovaikutuksellaan luoda suotuisat olosuhteet ja vaikuttaa merkittävästi ryhmässä käytävän keskustelun luonteeseen. Ohjaajan merkitys korostuu etenkin silloin, kun keskustelu on vaarassa karata toiseen aiheeseen tai kun joku ryhmäläinen yrittää saada kaiken huomion itselleen.

*(...) Niin joskus alkuunhan täytyy vähän viritellä sitä tai pitää aisoissa, jos se meinaa ryöpsähtää toiseen aiheeseen tai joku yrittää viedä sen kaiken huomion itseensä. Ne puhuu vaan sitä omaa asiaa, et ne ei halua puhua ryhmänä, et vähän tämmöstä vahtimista. Mä ite oon ollu niissä jonkin verrran mukana niin se on kauheen antoisaa. Kaikki ketkä sitä tekee sanoo, et se on kauheen kivaa. Siinä saa niin välittömästi sen palautteen. Joku, kun tulee se on just noussu vaikka kello yks sängystä ja hän nousi vaan sen takia, et hän ajatteli et hän tulee juttelee tänne. Et hän sen avulla pääsi sängystä ylös ja sit sillä onkin tosi paljon parempi mieli sillon parin tunnin päästä niin hyvältä tuntuu (...)*

Viittaus siihen, että ryhmä ei keskustele ryhmänä on ymmärrettävissä kuvauksena ryhmästä, jossa ei esiinny avointa dialogia (Bahtin 1981, 342; 1991, 377). Ryhmäläisten välille ei ole syntynyt dialogista suhdetta, kun jokainen keskustelee yksilönä vain omista lähtökohdistaan (Buber 1993, 16). Työntekijä käyttää vahtiminen käsitettä kuvatessaan ohjaajan roolia chat-keskustelussa. Haastateltavan mielestä ryhmien ohjaamisesta tekee mielekästä se, että niissä ohjaaja saa palautetta verkkoryhmän merkityksestä osallistujille. Hän viittaa henkilöön, jolle verkkoryhmään osallistuminen on niin merkityksellistä, että se on syy, joka saa hänet nousemaan sängystä.

Usein päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyy eristäytyminen ja yhteiskunnallisen elämän ulkopuolelle jääminen, jotka tuottavat masentuneisuutta, yksinäisyyttä ja vieraantuneisuutta (Tanis 2007, 141). Sosiaalisen tuen on todettu olevan erityisen merkityksellistä tilanteissa, joissa ihmiset kokevat, että he eivät voi muuttaa tilannettaan, vaan heidän täytyy vain yrittää sopeutua siihen (Wright 2000, 100). Osa nettiryhmiin osallistuvista henkilöistä ei etsi ratkaisua elämäntilanteeseensa, vaan heille nettiryhmän merkitys piilee siinä, että se tarjoaa keinon kohdata toisia samassa tilanteessa olevia ja mahdollisuuden kertoa omaa tarinaansa muille ryhmäläisille.

Työntekijät kertoivat haastatteluisia asiakkaiden verkkokeskusteluihin lähettämistä viesteistä, jotka Kenneth J. Gergenin (1998; Jokinen 2000, 133) jaottelun mukaan voidaan jakaa regressiivisiin tai progressiivisiin narratiiveihin. Regressiivinen

narratiivi kuvaa elämää alamäkenä, jossa asiat muuttuvat koko ajan huonommiksi. Työntekijöiden puheesta välittyy kuva, että teemallisissa keskusteluryhmissä sinne kirjoittavien henkilöiden viestien sisältö on usein regressiivissävytteistä, kuten seuraava haastateltava kertoo.

*On tämmönen ja tämmönen ongelma ja haluaisin nyt puhua siitä niin toki sellanen valittaminen on ihan sallittua ja että se jakaa sen että on paha olo. Mutta sitte et se ei jää sille tasolle kuitenkaan, että se kai se olis se tavoitteellisuus siinä. Ohjaajan rooli siinä ryhmässä aina niin kuin niissä interventioissaan on nostaa sitä sille tasolle, että miten tästä nyt sitten ehkä eteenpäin, onks kellään mitään ideoita miten tässä tilanteessa voisi tehdä (...)*

Haastateltava on ohjannut ryhmäkeskusteluita ja huomannut ihmisten tarpeen kirjoittaa verkkoryhmiin. Voidaan olettaa, että syy ryhmiin osallistumiselle, on toive päästä keskustelemaan omista ongelmista muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. Ohjaajat ymmärtävät ongelmien käsittelyn merkityksen ja antavat tilaa niistä kirjoittamiselle tai, kuten haastateltava kuvaa, ongelmista puhumiselle. Eräs haastateltava totesi, että ”asioiden jakaminen ryhmässä on enemmän kuin asioista kertominen”. Ymmärrän ajatuksen siten, että asioista kertominen on yksisuuntaista. Kerron omia ajatuksiani ja kokemuksiani muille, mutta jakaminen pitää sisällään vastavuoroisuuden, joka mahdollistaa asian yhteisen tutkimisen. Jokainen ryhmäkeskus- telu muodostuu omanlaisekseen, ja jokainen lähetetty viesti sisältää kannan- oton, joka rakentaa kokonaisuutta. Näin ollen ohjaajan lyhyetkin kommentit ovat osallisina merkitysten rakentumisessa.

Työntekijä kertoo, että ohjaajan rooliin kuuluu nostaa interventioillaan ryhmän keskustelu tasolle, jossa ryhmä lähtee miettimään, mitä tilanteessa voisi tehdä. Työntekijän kuvauksessa ohjaajan rooli sisältää kahdentyyppistä kommunikaatiota. Hänen tulee toisaalta antaa tilaa regressiivisille kertomuksille eli ongelmakeskeisyy- delle. Mutta toisaalta hänen tehtävänään on myös nostaa interventioillaan keskus- telu progressiiviseksi, jossa lähdetään etsimään ratkaisuja tilanteeseen. Haasteena verkkoryhmien ohjaamisessa on se, missä määrin ja kuinka pitkäksi aikaa regres- siivisiin kertomuksiin kulloinkin pysähdytään ja miten siirtymä progressiivisiin kertomuksiin saadaan aikaiseksi (Jokinen 2000, 133).

Verkkopalveluissa työntekijät pyrkivät valamaan ihmisiin uskoa, että ongelmiin löytyy ratkaisuja. Verkkoryhmiä ohjaavien työntekijöiden tehtävänä on saada ih- miset löytämään omat voimavaransa ja palauttamaan usko selviytymiseen. Työn- tekijöiden pyrkimykset kohti progressiivisuutta ovat samalla kuvaus tuesta, jonka päämääränä on voimaantuminen. Voimaantuminen lähtee jokaisesta ryhmäläisestä itsestään – voimaa ei voi antaa toiselle. Ketään ei voida tehdä ulkoapäin vahvaksi, vaan aina tarvitaan yksilön omaa panosta. Henkilökohtaisen prosessin ohella voi- maantuminen on myös sosiaalinen prosessi. Voimaantumista voidaan edistää ja tu-



kea ja juuri tästä tuesta, verkkokommunikaatiossa on kyse. (Siitonen 1999, 117–118.)

Nettiryhmiin ohjaamiseen liittyy myös kysymys kirjoittamisen tavasta. Työntekijät etsivät sopivaa tapaa tekstuaaliselle kommunikaatiolle. He rakentavat puheessaan jännitteisen asetelman läheisyyden ja etäisyyden välille.

*Nyt siitä on tullu rennompaa ja ehkä puhekielisempää ja siihen on saatu mukaan jokaisen persoonaa, minä täällä kirjoitan ja mä kirjoitan näin.*

*(...) miten voi kirjoittaa toisaalta, miten mä sen muotoilisin, jollakin tavalla lämpimästi ja sillä lailla että siellä on ihminen kirjoittamassa, mutta ei niin että sieltä tulis itse liian lähelle (...)*

Keskusteluviesteihin halutaan mukaan työntekijän omaa persoonaa. Halutaan, että viestin saaja kokee, että viestin on kirjoittanut ymmärtävä ihminen. Työntekijät kuvaavat tapaa, jolla he kommunikoivat ryhmässä inhimilliseksi ja lämpimäksi. Omien mielipiteiden kertominen ei ole kiellettyä, myös tunteiden osoittaminen on mahdollista. Aineistossa on maininta minä-viesteistä. Minä-viesti voi olla joko ryhmäläisten omaa puhetta tai ohjaajan puhetta, jossa hän kertoo omista ajatuksistaan. Ohjaajille minä-viesti on sallittua, ja sen avulla toivotaan keskusteluun tulevan inhimillisiä ja persoonallisia piirteitä. Minä-viestin keinoin kerrotaan omista ajatuksista ja pyritään samalla tuomaan uusia näkökulmia keskusteluun.

Työntekijöiden kommunikaatioon sisältyvästä jännitteisyydestä kertoo se, että vaikka kommunikaation tulee olla persoonallista, ei ohjaaja saa tulla liian lähelle ryhmäläisiä. Ohjaajan tulee säilyttää tietty etäisyys, koska muuten vaarana on, että keskustelusta tulee liian ohjaaja keskeistä. Tavoitteena verkko-ryhmissä ei ole, että ryhmäläiset kysyvät ja ohjaaja vastaa. Sen sijaan pyrkimyksenä on, että ryhmäläiset saadaan keskustelemaan ja pohtimaan asioita keskenään. Jos ohjaaja on liian aktiivinen keskustelija, muodostuu keskustelu liian ohjaaja keskeiseksi, jolloin ryhmäläisten keskinäinen kommunikointi jää vähäiseksi.

Toisaalta ryhmäläiset odottavat verkko-ryhmissä ohjaajalta aktiivista roolia. Työntekijöiden mielestä aktiivisuuteen vaikuttaa ennen kaikkea se millaisesta ryhmästä on kyse. Eräs haastateltava totesi, että on tärkeää, että ohjaaja kommentoi keskustelua vaikka lyhyestikin, jotta ryhmäläisille tulee tunne, että keskustelua seurataan. Työntekijöiden kertomusten perusteella näyttää siltä, että ryhmänohjauksessa ollaan menossa aktiivisemmän otteen suuntaan. Myös vertaisten toisilleen tarjoamaa tukea halutaan hyödyntää entistä aktiivisemmin.

*Ja vertaistukihan se on siellä joka vaan vahvistuu (...)*

Myös nettiryhmät elävät samojen kehitysvaiheiden kautta kuin tavalliset ryhmätkin. Kehitysvaiheiden tunnistaminen helpottaa työntekijöitä heidän ohjatessaan

verkkoryhmiä. Haastattelussa esille nousseita vaiheita olivat tutustumisvaihe ja esittäytymisvaihe, jolloin tutustutaan toisiin ryhmäläisiin. Tämän jälkeen seuraa kirjoittamisen vaihe ja viimeisenä ryhmän lopettaminen. Viittaus ryhmän lopettamiseen kertoo siitä, että työntekijöiden näkemyksen mukaan ohjaajan tulee aktiivisesti ohjata ryhmää lopettamisvaiheessa. Tämä on seikka, johon on alettu kiinnittää huomiota kertyneen kokemuksen myötä. Aikaisemmin viimeisellä viikolla ohjaaja on viestittänyt, että nyt on viikko aikaa kirjoittaa. Kokemusten myötä on huomattu, että ohjaajan on hyvä riittävän ajoissa aloittaa ryhmän lopettamisprosessi. Näin ryhmäläisille jää riittävästi aikaa keskinäiseen kommunikointiin ja palautteen antamiseen sekä muille ryhmäläisille että ohjaajalle.

*(...) siihen olis hyvä kiinnittää huomiota mikä on uus juttu mitä ei oo aikasemmin mietitty kauheesti, mut se että on tärkeetä et myös lopettaa sen ryhmän siis että alkaa tekemään sellasta lopettamistyötä siellä. Ennen meillä on ollu tapana jossain vaiheessa vaan viimeisellä viikolla todeta, että nyt on viikko aikaa kirjoitella tulkaa vielä kertomaan tänne jotain viimesiä kuulumisia. Mut nyt vois vähän aikasemmin aloittaa, et ihmiset vois vaikka antaa palautettakin ehkä siinä tai jotain muuta.*

### 9.3 Verkkokeskustelun moderointi

Keskeinen nettiryhmiin liittyvä kysymys, joka nousi esille kertomuksissa, on keskusteluryhmien moderointi eli valvonta. Ryhmiä moderoitaessa ohjaaja seuraa keskustelua ja poistaa tarvittaessa asiattomia viestejä. Järjestöissä, joissa kokeiltiin moderoimattomia ryhmiä todettiin, että keskustelusta tulee helposti riitelyä, provosointia ja kiusaamista. Verkkoyhteisöissä ja -ryhmissä usein esiintyvä ilmiö on ”fleimaus”, jolla tarkoitetaan tarkoituksellisesti provosoivien viestien lähettämistä (Turtiainen 2009, 216). Koska ei haluta, että ihmiset pahoittavat mielensä auttavien verkkopalvelujen ryhmissä, on siirrytty moderoimaan verkkokeskusteluja.

Moderoijat joutuvat miettimään, mikä keskusteluissa on sallittua ja mikä ei. Etenkin huumeisiin liittyvät keskustelut näyttäisivät aiheuttavan päänvaivaa. Niiden osalta moderaattorit poistavat etenkin myönteisesti huumeiden käyttöön liittyviä keskusteluviestejä. Moderointi edellyttää työntekijöiltä tapauskohtaista harkintaa ja sen päättämistä mikä keskusteluissa on sallittua ja mikä ei.

*(...) Näitä ilmiöitä on kyllä tutkittu monissa keskusteluryhmissä et puhutaan fleimauksesta esimerkiksi, joka tarkoittaa sitä että tunteet saattaa mennä äärimmilleen kun on kyseessä anonyymi media ja tietyllä tavalla ne on aika normaalejakin ilmiöitä et niitä tapahtuu kaikissa ryhmissä (...)*

*(...) viikottain käydään keskustelua toisen koordinaattorin kanssa juuri niistä keskustelualueiden keskusteluista ja siitä mitä me sallitaan ja missä kulkee raja (...)*

Valvonta voi tapahtua ennalta, jolloin kaikki keskusteluviestit luetaan ja asiattomat viestit poistetaan ennen kuin ne ovat julkisesti muiden luettavissa. Moderoija voi myös poistaa keskustelusta viestejä sitä mukaa, kun se nähdään tarpeelliseksi, jolloin kyseessä on jälkimoderointi. Haastateltavat totesivat, että keskustelijoille tietoisuus valvonnasta toimii ehkäisevänä tekijänä. Kun keskustelijat tietävät, että keskustelua valvotaan, vähentää se asiattomien viestien lähettämistä.

*(...) tosi vähän on viestejä, joita pitää poistaa, kun ihmiset tietää, että se on valvottu niin ei sinne edes kirjoiteta niitä pilailuviestejä tai mitään kiusaamisviestejä (...)*

Tutkimuksessa, jossa analysoitiin sataa verkkoyhteisöä, saatiin samansuuntaisia tuloksia kuin mistä tämän tutkimuksen työntekijät kertovat (Preece 1999, 78). Niissä yhteisöissä, joita valvottiin, esiintyi vähemmän vihamielisiä viestejä kuin valvomattomissa verkkoyhteisöissä. Tutkimuksessa tehty havainto oli, että valvoituissa yhteisöissä ei vain esiintynyt vähemmän vihamielisiä viestejä, vaan niissä esiintyi myös enemmän empaattisia viestejä. Valvonnan todettiin siis rohkaisevan empaattisten viestien ilmaisuun ja vähentävän vihamielisiä viestejä.

Työntekijöiden kertomusten perusteella voidaan päätellä, että verkkoryhmien moderoinnin syynä on joko suojeleminen tai kontrolli. Oheisessa otteesta työntekijä kertoo esimerkin moderoinnista, joka perustuu asiakkaan suojelemaan. Verkkoryhmissä moderoinnin tarve saattaa liittyä tilanteisiin, joissa verkkokeskustelussa kerrotaan liian yksityiskohtaisesti henkilökohtaisista asioista, jolloin kirjoittaja tai hänen läheisensä saatetaan tunnistaa näiden tietojen perusteella. Haastateltavan kertomassa esimerkissä on kyse nuoresta henkilöstä, jonka viesti on poistettu keskustelualueelta. Jos keskustelijan oma avoimuuden säätelykyky ei toimi, joutuu ohjaaja suojaamaan häntä tunnistamiselta. Suojelussa pyritään suojaamaan keskustelijan henkilöllisyyttä. Henkilölle, jonka viesti on poistettu, lähetetään henkilökohtainen viesti, jossa kerrotaan poiston syy.

*(...) mut se että sellasia mä joudun aina silloin tällöin poistaan missä on joku hyvin nuori 12-, 13-vuotias kertoo omasta henkilöllisyydestään liikaa. Siis tällasia asioita mitkä ei välttämättä oo hyvä paljastaa kaikille. Niin meil on mahdollisuus lähettää semmonen asiakasviesti meillä moderaattoreilla ja poistaa toki osa tai koko viesti. Niin mä yleensä sanon miks se poistettu ja kerron sen että henkilötietoja tai kaikkee ei kannata kertoa netissä, että kirjota vaan uudestaan mutta jätä jotain pois, et täytyy vähän kasvattaa välillä.*

Edellä olevassa haastatteluotteessa moderointia kuvataan keskustelijan suojelemisena, jotta hänen tunnistamisensa estetään. Toisena syynä moderointiin on verkkokeskustelujen kontrollointi. Kontrollissa on kyse viestien poistamisesta ja keskustelijan sananvapauteen puuttumisesta, jos keskusteluviestit ovat vihamielisiä tai muuten asiattomia. Moderointia käytetään silloin, kun viestien sisältö on verkkopalvelun eettisen koodiston vastainen. Moderointia perusteltiin sillä, että yhteyttä ottavat ovat kokeneet elämässään kovia. He ovat ehkä joutuneet kiusatuiksi, jolloin ei haluta, että he saavat samanlaisia kokemuksia verkkoryhmissä, joissa tavoitteena on kuitenkin ihmisten auttaminen. Moderointi sisältää siis piirteitä sekä tuesta että kontrollista (Jokinen 2008, 111). Verkkoryhmien tekstuaalisessa kommunikaatiossa tuki ja kontrolli kietoutuvat toisiinsa kokonaisuudeksi, joka sisältää sekä ohjaajan normatiivisen puuttumisen että ohjauksen ja neuvonnan ryhmäläisille.

Moderointi liittyy myös toiseen sosiaalisen median myötä tulleseeseen ilmiöön, nimittäin kysymykseen yksityisestä ja julkisesta. On todettu, että raja yksityisen ja julkisen välillä on kompleksisempi verkossa kuin kasvokkaisessa elämässä (Elgesem 2002, 203). Avoimissa keskusteluissa keskustelijat unohtavat olevansa keskustelualueella, jossa kaikki viestit ovat julkisia. Verkkokeskustelu tuntuu henkilökohtaisemmalta kuin se onkaan, jolloin julkisen ja yksityisen raja hämärtyy ja unohtuu, että keskustelut ovat avoimia ja tallentuvat vuosiksi eteenpäin (Elm Sveningsson 2008, 69). Ihmiset tuovat aikaisempaa avoimemmin julkisuuteen omia henkilökohtaisia asioitaan ja kertomuksia elämästään. Se, mitä aikaisemmin pidettiin yksityisenä, ei sitä enää välttämättä ole, vaan kokemukset jaetaan kaikkien kanssa (ks. Elm Sveningsson 2008, 82).

Työntekijät totesivat, että moderointia joudutaan tekemään jonkin verran verkkoryhmissä. Moderoinnin tarve näyttäisi olevan huomattavasti vähäisempää kuin sosiaalisessa mediassa yleensä, jossa esiintyy enemmän niin sanottua ”vihapuhetta”. Moderointia koskevassa puheessa poikkeuksen teki eräs työntekijä, joka kertoi ongelmista, joita verkkopalvelussa oli ollut.

*(...) meillä on ollu todellisia ongelmia siellä meillä on ollu ilmeisesti yks häirikkö joka on pesiytynny sinne (...)*

Haastateltava valvoo avointa keskustelua, jota on häiritty. Kyseessä on henkilö, joka on jo pitemmän aikaa häirinnyt keskustelua ja toiminut muutenkin netiketin<sup>6</sup> vastaisesti. Keskusteluja valvottaessa eräänä keinona on estää viestien tulo tietyistä IP-osoitteista<sup>7</sup>. Tätä oli häirikön kohdalla yritetty, mutta se ei ollut tuottanut tulosta, koska hänen IP-osoitteensa olivat vaihtuneet usein. Viimeisenä keinona järjestössä mietittiin mahdollisuutta ottaa yhteyttä poliisiin. Tämä tapaus kertoo siitä, kuin-

<sup>6</sup> Netiketti tarkoittaa yleisiä internetin käyttöön liittyviä ohjeita ja sääntöjä.

<sup>7</sup> IP-osoite on käyttäjän tietokoneen osoite internetissä.

ka hankalaa internetissä on puuttua henkilön toimintaan silloin, kun kyseessä on tahallinen häirintä.

## 9.4 Dialogiset interventiot

Haastatteluissa työntekijät puhuivat interventioista, joilla he ohjaavat verkkoryhmiä. Interventiot tarkoittavat tässä yhteydessä vuorovaikutteisia väliintuloja, joiden avulla työntekijät ohjaavat ryhmän kommunikaatiota.

Oheisessa otteessa työntekijä viittaa tavoitteellisuuteen, joka työntekijän kertomuksessa kytkeytyy ohjaajan interventioihin. Kun verkkokeskustelulle on mietitty tavoitteet, voidaan interventioilla ohjata keskustelua tavoitteiden suuntaisesti. Jos tavoitteena on kokemusten jakaminen, on paikallaan, että keskustelijoilla on tilaa kertoa kokemuksistaan. Tavoitteena voi olla myös yhteisöllisyyden lisääminen, jolloin ohjaaja omilla interventioillaan edistää yhteisöllisyyden toteutumista ryhmässä.

*Yleensä ne interventiot on erityyppisiä mutta usein ne on vaan sitä, että nostetaan sieltä joku ajatus esimerkiksi, joku ryhmäläinen on heittänyt jonkun kysymyksen mihin kukaan ei ole tarttunut niin vielä uudestaan nostetaan, onko jollain nyt tästä. Välillä saatetaan keksiä joku uus aihekin sinne, mutta se on kyllä harvinaisempaa. Yleensä pysytään niissä teemoissa mitä ryhmässä on käsitelty. Ne nousee sieltä ne interventioidenkin aiheet, sieltä osallistujien keskusteluista käsin. Mutta sitten on kuitenkin tavoitteet taustalla, mitkä sit ohjaa vähän sitä suuntaa minkälaisia ne on ne interventiot. (...)*

Työntekijä mainitsee yhtenä mahdollisena interventiona kysymysten teon. Ohjaaja voi tehdä kysymyksiä ryhmälle ja ihmetellä ääneen asioita. Jos joku esittää kysymyksen ohjaajalle, ohjaaja voi heittää kysymyksen takaisin ryhmälle ja pyytää ryhmäläisten mielipidettä. Työntekijä korostaa, että interventioiden aiheet nousevat keskustelusta, jolle tavoitteet antavat suunnan. Tavoitteena on saada ryhmä keskustelemaan keskenään.

Muita mahdollisia interventioita, joita ryhmissä käytetään on keskustelijoiden henkilökohtainen huomioiminen. Jos keskustelijoita on paljon, on henkilökohtainen huomioiminen vaikeaa. Sitä vastoin pienessä ryhmässä voidaan vastata jokaiselle ryhmäläiselle. Ryhmäläisten huomioiminen voi tapahtua esimerkiksi siten, että heitä puhutellaan nimellä tai heidän käyttämällään nimimerkillä. Etenkin uusien ryhmäläisten huomioiminen koettiin tärkeäksi. Henkilökohtaista huomioimista voi olla myös palautteenanto ryhmäläisen lähettämään viestiin. Juuri palautteen merkitystä kommunikaatioprosessin osana on pidetty kriittisenä tekijänä (Walter 1996, 28). Henkilökohtaiset ilmaisut vahvistavat vastavuoroisuutta, ja etenkin verkkokommunikaatiossa, josta sosiaaliset vihjeet puuttuvat, palautteen merkitys

korostuu. Ohjaajan aktiivista otetta tarvitaan myös silloin, kun joku ryhmäläisistä kirjoittaa kokemuksista, jotka saattavat järkyttää muita keskustelijoita. Näissä tilanteissa ohjaajan on hyvä interventiona kirjoittaa turvallisuutta luova viesti ryhmäläisen ahdistavan viestin jälkeen. Turvallisuutta luovan viestin tarkoituksena on rauhoittaa ryhmäläisiä.

Tiedolliset interventiot on myös todettu hyödyllisiksi. Tiedollisia interventioita voivat olla ryhmäläisille kerrottava linkki, josta löytyy teemaan liittyvä artikkeli. Tiedollisen materiaalin avulla pyritään uuden ja ulkopuolisen näkökulman tuomiseen mukaan keskusteluun.

*Tottakai ne interventiot saattaa olla myös jonkin verran sellasia esimerkiksi tiedonantoo esimerkiksi joku linkki johonkin. Tiedetään että jossain on joku hyvä artikkeli vaikka aiheesta, mistä siellä on keskusteltu. Et sillon jotenkin tulis vaikka uutta näkökulmaa jostain ulkopuolelta siihen ryhmään.*

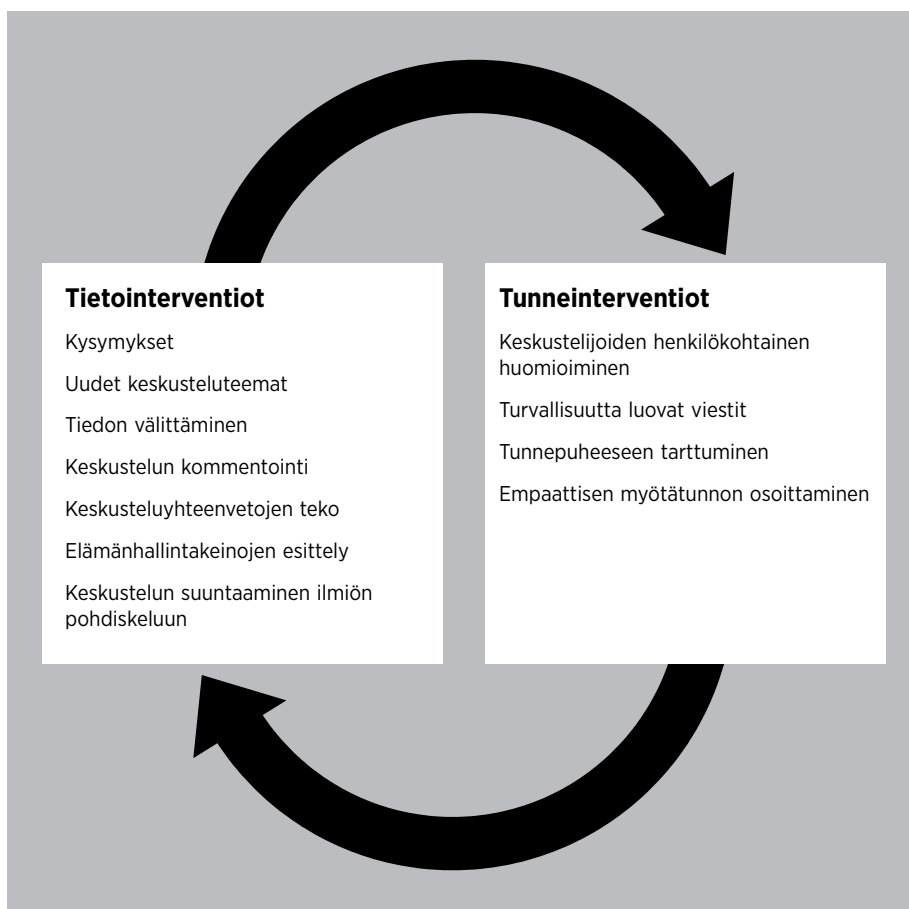
Läsnäolo oli seikka, joka nousi työntekijöiden puheessa esille. Keskusteluryhmissä läsnäolo voidaan ymmärtää eksplisiittisenä läsnäolona, jolloin kirjoitetut viestit kertovat läsnäolosta keskustelussa (Arpo 2005, 279; Marziali 2006, 162). Läsnäolo perustuu tunteeseen, että joku on lähellä, oli se sitten maantieteellistä läheisyyttä tai intensiivisesti ajatuksissa olemista. Ryhmässä kehittyneet sosiaaliset suhteet vaikuttavat siihen, että ihmisten oletetaan olevan ”läsnä” ryhmässä, vaikka viestejä keskusteluun ei tulekaan (Arpo 2005, 279). Avoimissa verkkoryhmissä ryhmiin kirjoitettavia on huomattavasti vähemmän kuin niitä, jotka seuraavat aktiivisesti muiden käymää keskustelua. Työntekijät kertoivat, että interventioita eksplisiittisen läsnäolon ilmaisemiseksi ovat keskustelun kommentointi ja kognitiivisten jäsenysten ja yhteenvedojen tekeminen käydystä keskustelusta.

Käytettyjä interventioita ovat myös tunnepuheeseen tarttuminen ja empaattisten keinojen esittely elämänhallinnan edistämiseksi. Interventiot voivat olla tiedollisia sisällöltään tai ne voivat liittyä tunteisiin ja niiden käsittelyyn. Ohjaajan aktiivinen läsnäolo luo ryhmään tunteen, että hän seuraa keskustelua, vaikka ei siihen joka hetki osallistukaan. Eräänä interventiona mainittiin keskustelun suuntaaminen ilmiön pohdiskeluun. Tämä merkitsee, että keskusteluteeman ollessa esimerkiksi yksinäisyys ohjaaja johdattaa keskustelua pois ongelmapuheesta itse ilmiön tarkasteluun. Tavoitteena on saada ryhmäläiset tarkastelemaan ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti, useasta näkökulmasta käsin. Yksinäisyys merkitsee ihmisille eri asioita, jolloin yksinäisyyden tarkastelu tuo uusia avauksia keskusteluun. Uudet näkökulmat voivat taas puolestaan tarjota keinoja ongelmalliseksi koetun ilmiön hallintaan.

*(...) Meillä esimerkiksi siinä ryhmässä, siellä puhutaan aika paljon yksinäisyydestä ilmiönä, miltä se tuntuu, miten sen kanssa tulee toimeen ja sen tyypistä ja voiko yksinäisenäkin olla tyytyväinen elämään, tän tyypistä keskustelua (...)*

## 9.5 Yhteenveto

Työntekijät pyrkivät interventioillaan ohjaamaan keskustelua avoimen dialogin suuntaan, jotta keskustelijoiden välille syntyy vuorovaikutteinen dialoginen suhde (Bahtin 1981, 342; Buber 1991, 377). Työntekijöiden interventiot ohjaavat kommunikaatiota pois regressiivisistä kertomuksista kohti progressiivisia, uusia näkökulmia avaaviin kertomuksiin (Gergen 1998; Jokinen 2000, 133). Samoin kuin ryhmäläisten toinen toisilleen tarjoama emotionaalinen ja tiedollinen tuki, voidaan myös työntekijöiden käyttämät interventiot jakaa niihin sisältyvien piirteiden perusteella tieto- ja tunneinterventioihin (kuvio 3.). Tietointerventioissa keskeistä on tiedollinen painotus, kun taas tunneinterventioissa pyritään vaikuttamaan ryhmän ilmapiiriin ja huomioimaan tunteiden merkitys osana kommunikaatiota.



**Kuvio 3.** Dialogiset interventiot verkkoryhmissä

Verkkokeskusteluissa pyritään välttämään ohjaajakeskeisyyttä. Parhaimmillaan verkkoryhmissä käytävät keskustelut ovat avoimia ja generatiivisia, jatkuvasti muuntuvia, kun viestit tuottavat uusia viestejä ja kerryttävät uusia näkökulmia. Tämä edellyttää niin keskustelijoilta kuin ohjaajaltakin kykyä hallita käytyä keskustelua ja hahmottaa viesteistä muodostuvaa kokonaisuutta. Kaikilta keskusteluun osallistuvilta tämä ei kuitenkaan onnistu ja palaankin tähän teemaan digitaalista syrjäytymistä käsittelevässä luvussa (luku 10.2). Ohjaajakeskeisyys ilmenee verkkokeskusteluissa tilanteissa, joissa työntekijät poistavat viestejä, jotka ovat joko toisia ryhmäläisiä loukkaavia tai liian paljastavia. Verkkokeskustelun onnistuminen on myös kytköksissä keskusteluteemoihin. Teemojen merkitys näyttää olevan yhtä merkityksellinen kuin itse ryhmässä käytävä keskustelukin (Baym 2000, 200).

Työntekijöiden kommunikointi ryhmäläisten kanssa on jännitteistä. Kommunikaation tulee olla sävyllään persoonallista ja lämmintä, mutta toisaalta työntekijöiden tulee säilyttää riittävä etäisyys ryhmäläisiin. Työntekijöiden käyttämät interventiot kertovat dialogisten elementtien käytöstä verkkokeskusteluissa. Vastineeksi ryhmäläisiltä toivotaan kollektiivista yhteistä ymmärrystä rakentavaa kommunikointia. Ohjaajien tasapainoilu persoonallisen ja etäisen välillä kertoo työntekijöiden halusta jättäytyä taka-alalle ja pyrkimyksestä antaa tilaa vertaisten kertomuksille ja tuelle, jota vertaiset voivat tarjota toinen toisilleen.



## 10 SOSIOKULTTUURISTEN TEKIJÖIDEN MERKITYS

Tässä luvussa tarkastelun näkökulma siirtyy pois työntekijöiden ja asiakkaiden välistä verkkokommunikaatiosta ja kohdistuu sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksiin. Dialogisessa teoriassa olennaista on kontekstuaalinen ulottuvuus. Kontekstuaalisuus sisältää oletuksen intersubjektivisuudesta sekä ajatuksen vuorovaikutuksesta maailmassa ja maailmaan (Linell 2010, 34–35). Per Linell ja Ivana Marková (1993, 183) esittävät, että kommunikaatio koostuu dialogisesta vuorovaikutuksesta, johon kontekstuaaliset suhteet vaikuttavat. Tässä tutkimuksessa kontekstuaalisuus viittaa kommunikaatiota ympäröiviin sosiokulttuurisiin tekijöihin ja niiden vaikutuksiin. Ymmärrys sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksista perustuu tulkintaan, jonka olen tutkijana tehnyt työntekijöiden kertomusten pohjalta.

### 10.1 Kommunikaatioon vaikuttavat tekijät

Työn edellyttämä asiantuntijuus koettiin laajana kokonaisuutena, jossa vaaditaan viestinnän, oman substanssialan ja tietotekniikan hallintaa.

*Tässä työssä tuntuu toisaalta, että pitää revetä niin moneen suuntaan asiantuntijaksi. Pitäis olla päihdepuolen asiantuntija ja viestinnän asiantuntija ja tekniikan asiantuntija samaan aikaan. Ja se välillä tuntuu vähän raskaalta ja mahdottomalta yhtälöltä että tekis mieli keskittyä vaikka johonkin sisällöntuottamiseen (...)*

Työntekijän viittaus raskauteen ja mahdottomaan yhtälöön on tulkittavissa riittämättömyyden tunteena, johon liittyy toive mahdollisuudesta keskittyä vain sisällöllisiin kysymyksiin. Työntekijän kertomus sisältää kuvausta siitä, kuinka työntekijöiden asiantuntijuuteen kohdistuu monia ja osittain ristiriitaisiakin odotuksia. Se kertoo työntekijöihin kohdistuvasta vaateesta pystyä kommunikoimaan samanaikaisesti useilla eri asiantuntijuuden osa-alueilla.

Työntekijöiltä työskentely verkkopalveluissa edellyttää teknologisen diskurssin hallintaa. Työntekijöiden suhtautuminen omaan tietotekniseen osaamiseen vaihteli. Osa oli sitä mieltä, että heidän tietotekniset taitonsa ovat puutteelliset, kun taas osa katsoi, että omat tietotekniset taidot ovat tällä hetkellä riittävät. Työntekijöiden puheessa yhteisenä piirteenä oli, että he näkevät itsensä ennen kaikkea tietotekniikan käyttäjinä. Heidän näkemyksensä mukaan työ ei edellytä heiltä syvällistä tietoteknistä hallintaa, vaan lähinnä järjestelmien käyttöä ja ennen kaikkea myönteistä asennetta tietoteknologiaa ja verkkokommunikaatiota kohtaan.

Aina pelkkä tietoteknisten järjestelmien käyttö ei riitä, vaan tarvitaan taitoa kommunikoida tekniikan ammattilaisten kanssa. Tietotekniset järjestelmät hankitaan useimmiten ulkopuoliselta yritykseltä, jolloin keskeiseksi kysymykseksi nousee järjestön ja yrityksen välisen kommunikaation sujuvuus. Sujuvuus kiteytyy kysymykseen siitä, miten järjestön tarpeet osataan kommunikoida teknisen järjestelmän toimittajalle. Tekninen alustan tai järjestelmän suunnittelu on järjestökohtaista räätälöintiä, jossa kommunikaatio järjestön tarpeista ja toiveista nousee merkittävään rooliin. Hankinnat edellyttävät neuvotteluita, jotta järjestelmä palvelee parhaalla mahdollisella tavalla organisaation käyttötarpeita. Toisaalta järjestelmän toimittajan tulee myös kyetä kommunikoimaan ymmärrettävästi teknologisista mahdollisuuksista ja reunaehdoista. Järjestelmiltä edellytetään helppokäyttöisyyttä, mutta toisaalta niiden suunnittelussa tulee huomioida tietosuoja ja eettisten periaatteiden toiminnalle asettamat reunaehdot.

Joissakin järjestöissä asiakkaiden ohjaus toteutettiin toiminnan alkuaikoina sähköpostitse, mitä nykyisin ei pidetä enää suotavana. Teknologian kehittymisen myötä järjestöt ovat siirtyneet www-pohjaisiin järjestelmiin, joissa pystytään huolehtimaan paremmin käyttäjien tietosuojasta. Haastatteluissa viitattiin tietosuojan merkitykseen, mutta toisaalta koettiin, että tietosuojaan liittyvät kysymykset ovat hyvin hallinnassa eikä niistä tarvitse erityisesti kantaa huolta. Tietotekniikan kehittymisen myötä on pystytty kehittämään luotettavampaa suojausta, ja työntekijät kokivatkin, että verkkopalvelut ovat nykyisin hyvin tietosuojattuja.<sup>8</sup>

Etenkin pienten järjestöjen työntekijöiltä edellytetään aktiivisuutta tietoteknisen infrastruktuurin suunnittelussa yhdessä tietoteknisten asiantuntijoiden kanssa. Työntekijä kiteyttää kommunikaation haasteeksi sen, miten teknisen palveluntuottajan kanssa käytävissä neuvotteluissa pystytään argumentoimaan ohjelmaan liittyvistä tarpeista. Oheinen työntekijän sitaatti sisältää kuvauksen kieleen vaikuttavista dynaamisista voimista, jotka Bahtin (1981, 271–272) on nimennyt erikielisyudeksi. Tietotekninen kieli eroaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttämästä kielestä tavalla, jossa asioiden käsitteellistäminen poikkeaa totutusta. Järjestöjen työntekijöille tämä tuottaa hankaluuksia heidän kommunikoidessaan tietoteknisten asiantuntijoiden kanssa.

Kommunikaation sujuvuus järjestelmän toimittajan kanssa on merkityksellistä myös sen johdosta, että hankittavat järjestelmät ovat kalliita. Tekniset ratkaisut ostetaan yleensä ulkopuoliselta yritykseltä, mistä aiheutuu mittavia kustannuksia järjestölle. Monet uusista verkkoauttamisen muodoista ovat käynnistyneet RAY:n uusille kehittämishankkeille suunnatun projektiavustuksen turvin.<sup>9</sup> Tämä edellyttää tietoteknisen kehityksen ja sosiaalisen median seuraamista, jotta uusien verkkopalvelujen innovointi ja kehittäminen mahdollistuvat.

<sup>8</sup> Tietosuojaus tässä yhteydessä viittaa SSL-sertifikaattiin

<sup>9</sup> RAY, Avustustoiminta, Hakuopas 2011

*Niin se on siinä mielessä nyt tosi iso juttu et sen teknisen alustan rakentaminenhan on täysin räätälöityä työtä (...)*

*Miten se kääntyy se oma näkemys sinne insinöörien kielelle ja päinvastoin.*

Työntekijät puhuivat tiimityöstä ja sen merkityksestä vastattaessa asiakkaiden viesteihin. Verkkopalveluissa keskustellaan vapaaehtoisten, kollegoiden tai toisen yksikön asiantuntijoiden kanssa saaduista viesteistä. Keskusteluissa viestiin sisältävät merkitykset nostetaan yhteiseen tarkasteluun ja pohditaan mitä asiakkaalle vastataan. Yhteisen merkitysten tarkastelun avulla vältetään se, etteivät asiakkaan viestin herättämät tunnetilat välity lähetettävään viestiin, koska sitä ei pidetä suotavana. Yhteinen keskustelu tuottaa kahdenlaisia hyötyjä. Keskustelun avulla voidaan sekä jakaa saadun viestin herättämiä tunnetiloja että pohtia viestin sisältämiä merkityksiä. Tiimityö ilmentää dialogiin liittyvää pyrkimystä luoda yhteinen ymmärrys verkkopalveluun tulleesta viestistä (ks. Linell & Marková 1993, 181). Verkkoviesteistä käytävässä dialogissa osallisina ovat sekä viestin saanut työntekijä, hänen työtoverinsa ja näiden lisäksi mukana on vielä kolmaskin osapuoli. Kolmantena osapuolena on viestin lähettäjä ja merkitykset, jotka hän on sisällyttänyt viestiin. Bahtin (1986, 121) kuvaa tätä merkitysten kerrostumana, jossa useat äänet sulautuvat yhteen.

*(...) joskushan ne saattaa herättää hyvinkin vaikka negatiivisia tunteita jonkin asiakkaan viesti, vihaa tai surua tai ärtymystä tai minkälaisia tunteita tahansa. Et siitäkin näkökulmasta se on mun mielestä tärkeetä, että on joku jonka kanssa keskustella siitä asiakkaan viestistä. Sitte se ei näkys sille asiakkaalle päin ne tunnetilat, se ei oo tarkoituksenmukaista, että ne meidän tunteet näkys siinä. Että tavallaan se sun tarina on ollu joko niin järkyttävä, että jopa minäkin olen siitä täällä hätäntynyt, että se ei oo asiakkaan kannalta mitenkään suotavaa. Että se on tämmösen niinku tiimityön yks hyvä puoli, et voidaan sitte jakaa niitä ajatuksia.*

Työntekijöiden ja asiakkaiden kommunikaatio ei tapahdu tyhjiössä. Sosiaali- ja terveysjärjestöillä on intressejä, joita ne pyrkivät edistämään kaikessa toiminnassaan. Vaikuttamistoiminta ohjaa omalta osaltaan kommunikaatiota verkkopalveluissa. Haastatteluissa työntekijät puhuivat sekä yksilöllisen että organisatorisen tiedon merkityksestä (Spender 1996, 70–71). Yksilöllisellä tiedolla he viittaavat yksilölliseen asiantuntijatietoon ja työssä kertyneeseen kokemukselliseen tietoon. Organisatorinen tieto taas viittaa organisaation tarjoamiin ennalta määrättyihin puitteisiin, jotka ohjaavat kommunikaatiota. Järjestön tehtävän määrittely, organisaation strategiset tavoitteet ja toimintaperiaatteet ohjaavat tapaa, jolla verkkopalveluissa kommunikoidaan. Työntekijät edustavat järjestöjä kommunikoidessaan verkossa, mikä implisiittisesti sisältää järjestöjen vaikutuksen.

Työntekijöiden kertoman mukaan järjestöt vaikuttavat internetissä viestitettävään tietoon, mutta kylläkin melko löyhästi. Yksittäiset työntekijät päättävät tiedon sisällöstä ja siitä, miten asioista kommunikoidaan. Institutionaalisen kontekstin vaikutus esiintyi työntekijän kertomuksessa, jossa hän viittasi verkkopalvelua ylläpitävään järjestöön ja järjestön pyrkimyksiin säädellä kommunikaatiota. Aikaisemmin sääntely oli tiukempaa, mutta nykyisin järjestössä keuhetaan keskustelu ja se, että asioista voidaan olla eri mieltä. Työntekijä toteaa, että ”organisaation vaikutusta on siis ehkä se tapa, millä asioista kirjoitetaan”. Tapa, miten asioista verkkopalveluissa kirjoitetaan sisältää siis sekä professionaalista tietoa, kokemuksen kautta kertynyttä ymmärrystä että järjestön välittämiä vaikutuksia. Myös rahoittaja saattaa pyrkiä vaikuttamaan järjestön kommunikaatioon, esimerkiksi siihen millaisin käsittein verkkopalvelussa operoidaan.

Työntekijät kertoivat myös järjestöjen välillä tapahtuvasta yhteistyöstä ja siihen liittyvästä kommunikaatiosta. Esimerkkinä järjestöjen välisestä konkreettisesta yhteistyöstä voidaan mainita verkkoryhmien toteuttaminen toisen järjestön verkkoympäristössä. Taloudellisesti ei ole kannattavaa, että jokainen järjestö laatii omia informatiivisia sivustoja. Työntekijöiden mukaan saadaan sekä taloudellisia että ajankäytöllisiä säästöjä, jos hyödynnetään toisten järjestöjen laatimia www-sivuja. Nähdään, että ei ole järkevää tehdä päällekkäistä työtä, vaan kohdentaa omaa toimintaa suuntaan, jolla ei vielä ole toimijoita. Työntekijät toteavat, että kommunikaatiota järjestöjen kesken on, mutta moni on sitä mieltä, että yhteistyötä voitaisiin vielä nykyisestäään tiivistää. Kommunikaation tuottama järjestöjen keskinäinen yhteistyö mahdollistaisi paremmin taloudellisesti keuhävän toiminnan. Järjestöjen välillä näyttää siis olevan tilaa yhteiselle kehittämistyötä edistävälle dialogille.

*(...) Suomessa on paljon järjestöjä mitkä vois tehdä keskenään yhteistyötä mut jokainen tekee oman netin niin siin on pieni vaara, että on tosi monta keskenään saman tyyppistä. Niin tavallaan kun yhdistäs voimat niin sais yhden hyvän, että enempi kun vielä pystyttäis keuhittelemään kaikenlaisia yhteistyökuvioita eikä keuhkitä pyörää aina uudestaan ja uudestaan (...)*

Järjestöjen keskinäisen kommunikaation ohella nähdään tärkeänä järjestöjen ja julkisen palvelujärjestelmän välinen dialogi. Työntekijät kertovat käyneensä esittelemässä verkkopalveluita sosiaali- ja terveystalan työntekijöille. Työntekijöitä on pyydetty kertomaan kokemuksistaan ja esittelemään verkkotyön mahdollisuuksia. Työntekijät ovat kokeneet tilanteet haastavina, koska verkkopalveluissa tehtävään auttamistyöhön suhtaudutaan sosiaali- ja terveydenhuollossa varauksellisesti.

Kommunikaatiossa sosiaali- ja terveyshuollon suuntaan ei ole kyse vain verkkopalvelujen toiminnan esittelystä, vaan kommunikaatioon saattaa sisältyä myös odotuksia, joissa toiveena on asenteisiin vaikuttaminen. Verkkotyötä tekevien toi-

votaan välittävän positiivista mielikuvaa verkko-ohjauksesta ja -neuvonnasta. Kyseinen tilanne aiheuttaa kriittisyyttä ja muutosvastarintaa perustyötä tekevissä. Näin on etenkin niissä tilanteissa, joissa työntekijät kokevat, että tietoteknologisia uudistuksia ollaan tuomassa omaan työhön ikään kuin sen ulkopuolelta (Saario & Hämäläinen 2007, 162).

*...Et mä oon kokenu tän aika haastavaks siltäkin osin et se tiedon välittäminen siis niinkun perinteiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon on vähän vaikeeta, sitä ei hirveen ilolla oteta vastaan et työtä voitais jatkossa tehdä tällasessa teknisessä ympäristössä.*

Työntekijä jatkaa ja kertoo, että kyseessä on asenne, joka hänellä itselläänkin oli aikaisemmin verkkotyötä kohtaan. Asenne pohjautuu näkemykseen, että terapeutin vuorovaikutus tai hoidollinen kontakti eivät ole mahdollisia tai että ainakin ne ovat epäaitoja netin välityksellä. Kriittinen asenne verkkopalveluita kohtaan on ymmärrettävää työntekijöiden taholta, joille verkkokommunikaatio on vierasta (Parton 2008, 266). Ammattilaisten suhtautumisessa uusiin työskentelytapoihin ei ole kyse vain tiedollisesta kriittisyydestä, vaan siihen vaikuttavat myös emotionaaliset seikat. Uusi kommunikaatiotapa on vieras ja outo ja herättää sen johdosta vastustusta. Työntekijä viittaa omiin kokemuksiinsa, jotka ovat saaneet hänet muuttamaan näkemystään. Hän pitää nykyisin verkkokommunikaatiota yhtä aitona ja merkityksellisenä kuin kasvokkaista kohtaamistakin. Asenteiden muuttaminen tapahtuu siis parhaiten henkilökohtaisten kokemusten kautta.

Haastateltavat nostivat esille kysymyksen ympäröivän yhteiskunnan ja verkkopalvelujen välisestä yhteydestä. Mitä johtopäätöksiä voidaan tehdä eräiden verkkopalvelujen saamasta suuresta suosiosta? Onko suosion syynä se, että kyseinen palvelu sopii hyvin verkkoon. Tämä voi olla selityksenä silloin, kun verkkopalvelussa käsitellään ihmisille arkaluontoisia aiheita ja asiakkaat kokevat verkkopalvelun turvalliseksi tavaksi pohtia elämäänsä. Syynä voi olla myös verkkopalvelun käyttäjävälillisuus, mikä houkuttelee kävijöitä. Suosiota voi selittää myös se, että yhteiskunnassa kasvokkaisia palveluita on vähennetty siinä määrin, että asiakkaiden on pakko siirtyä nettiin. Tällöin palvelujen käytön taustalla ei ole vapaaehtoisuus vaan vaihtoehtojen vähäisyys. Työntekijöiden mukaan verkkopalvelujen tarjoaminen ei saisi perustua säästöihin. Kasvokkaisten palvelujen korvaamista verkkopalveluilla ei pidetä hyvänä kehityssuuntana. Verkkopalvelujen tulee työntekijöiden näkemysten mukaan perustua asiakaslähtöisyyteen eikä säästösyihin.

Asiakkailta pyritään saamaan palautetta verkkopalveluista palautelomakkeiden, käyttäjäkyselyjen ja käytettävyytustutkimusten avulla. Työntekijöiden yhteisenä kokemuksena kuitenkin on palautteiden saannin vähäisyys. Palautetta tarvitaan, jotta palveluita pystyttäisiin kehittämään asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden suuntaisesti. Jos palautetta ei saada perustuu toiminta työntekijöiden oletusten varaan. Palaut-

teen kerääminen edellyttää myös verkkopalveluilta aktiivista otetta. Palautteen keräämisen merkitys kytkeytyy myös tietoteknologisen kehityksen mukanaan tuomiin haasteisiin. Asiakkailta saadun palautteen vähäistä määrää pidetään ongelmallisen johdosta, että verkkopalvelujen käytön taustalla olevat yhteiskunnalliset ilmiöt jäävät hämäräksi, jolloin niihin ei verkkopalveluissa pystytä reagoimaan riittävän nopeasti.

*(...) sieltä tavallaan tulee yllättäviäkin juttuja. Työntekijät saattaa aatella että kahdenkeskinen viiveellä tapahtuva et keskitytään nyt vaan siihen, mutta saattaa ollakin että asiakkailla on halu siihen reaaliaikaiseen kahdenkeskiseen enemmän. Et ei niitä voi tietää, niitä täytyy selvitellä ja sit kun tekniikka kehittyy niin nopeesti, että ei tiedä mitä kahden vuoden päästä halutaan, et sillai täytys olla koko ajan kauheen avarakatseinen.*

Verkkopalveluissa työntekijät ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden, kollegojen ja toisten järjestöjen työntekijöiden kanssa. Näiden lisäksi institutionaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät vaikuttavat kommunikaatioon. Sosiokulttuuriset tekijät muodostuvat näistä kontekstuaalisista suhteista, jotka yhdessä muokkaavat verkkokommunikaatiota.

## 10.2 Digitaalinen syrjäytyminen

Kuvatessaan postmodernia aikaa Scott Lash (1995, 176) viittaa refleksiivisyshäviöihin, jotka on suljettu tietoyhteiskunnan ulkopuolelle ja joille ei ole pääsyä teknologian käyttäjiksi. Refleksiivisyshäviöihin viitattiin haastatteluissa, joissa ilmeni, että joillekin palveluiden käyttäjille verkkokeskustelujen seuraaminen ja niihin osallistuminen on vaikeaa.

*...mut on varmaan paljon ihmisiä jotka esimerkiksi ei yksinkertaisesti kykene osallistumaan keskusteluun siinä mielessä et ei niinkään et tekniikka ois se este vaan enemmänkin se että on vaikeuksia kognitiivisella tasolla, päihdeongelmallisella saattaa olla siitä alkoholinkäytöstä johtuen kognitiivisia ongelmia et ei pysty seuraamaan tällaisia keskusteluketjuja jotka on palanen siellä palanen täällä ja toisaalta tietysti se et ei kaikki halua käsitellä asioita keskustelun tai kielen avulla vaan on muitakin avunmuotoja, konkreettinen tekeminen ja toiminnallinen.*

Työntekijän kuvaamassa tilanteessa on kysymys sosiokognitiivisesta konfliktista (Byman ym. 2004, 124, 130–131). Verkkokeskustelu edellyttää vastavuoroisen ymmärryksen syntymistä keskustelijoiden välille. Vastavuoroisuutta voidaan edistää

kysymyksillä, vastauksilla, kertomuksilla, ilmaisemalla samanmielisyyttä tai erimielisyyttä, tekemällä yhteenvetoja, käsitteellistämällä ja kirjoittamalla henkilökohtaisia kommentteja toisille. Joskus kuitenkin vastavuoroisen ymmärryksen syntyminen ei onnistu, mikä yksittäisen keskustelijan kohdalla merkitsee sosiokognitiivisen konfliktin syntymistä. Keskustelija ei voi luottaa siihen, että hän ymmärtää mitä toiset kirjoittavat voidakseen vastata viesteihin ja osallistuakseen keskusteluun. Haastatteluaineistossa viitattiin muun muassa pähteitä paljon käyttäneisiin, joille chat-keskusteluun osallistuminen voi olla mahdotonta. Keskustelijoiden monilukuisuus merkitsee viestien suurta määrää etenkin nopeatempoisessa chat-keskustelussa. Informaation tulva saattaa muodostua liian suureksi, jotta keskustelija pystyy hallitsemaan, prosessoimaan ja reagoimaan toisten viesteihin. Tästä seuraa keskustelun ulkopuolelle jääminen, kun keskusteluun osallistuminen ei mahdollistu kognitiivisten taitojen osalta.

Alun perin digitaalisella kuilulla viitattiin ennen kaikkea teknologian käyttöön, esimerkiksi tietokoneen omistamiseen, sen käytön hallintaan tai mahdollisuuteen käyttää internetyhteyttä. Internetyhteyksien laatu on tekijä, joka omalta osaltaan vaikuttaa verkkokeskusteluun osallistumiseen. Chat-keskusteluissa katkeilevat internetyhteydet haittaavat keskusteluun osallistumista. On todettu, että huonot tietoliikenneyhteydet ovat tietotekniikan käyttöä säätelevä ja rajoittava reunaehto (Yu Wong ym. 2009, 754–755). Tämän johdosta on tarpeen, että ei hyväksytä itsestään selvänä käsitystä, että uuteen tietoteknologiaan sopeutuminen on kaikille mahdollista (Wyatt 2003, 76–77; Aarseth 1997, 170). Tässä tutkimuksessa haastateltavat kuvasivat verkkopalveluita täydentävinä palveluina, joiden tarkoituksena ei ole korvata olemassa olevia palveluita, vaan täydentää jo olemassa olevaa palvelutarjontaa. Täydentävä funktio merkitsee vaihtoehtoisen palvelun tarjoamista henkilöille, jotka ovat siitä kiinnostuneita ja joille sen käyttö on mahdollista. Tästä seuraa se, että niille henkilöille, joille verkkopalvelujen käyttö ei ole mahdollista tulee olla tarjolla muita vaihtoehtoisia palvelumuotoja.

Eräs haastateltava viittasi tietotekniikan vähäiseen hyödyntämiseen lastensuojelussa tehtävässä työssä ja nuorten oikeuteen saada heille luontevia palveluita. Hyvinvointipalveluja on kritisoitu siitä, että niissä hyödynnetään vähän uusinta teknologiaa (Tregagle & Darcy 2008, 1486). Sen vähäinen käyttö lastensuojelussa voidaan ymmärtää myös digitaalista syrjäytymistä edistävänä tekijänä kuten eräs työntekijä totesi. Hänen mielestään verkkopalvelut tarjoavat mahdollisuuden lastensuojelun kehittämiseen ja auttamista korostavan kommunikaation tarjoamiseen. Haastateltava näkee verkkokommunikaation tarjoavan vaihtoehtoisia tapoja nuorten kohtaamiselle.

*Mut mä näen että verkossa tehtävällä kohtaamistyöllä on tavallaan eettinen tilaus että nuorilla on oikeus saada palveluita (...) lastensuojelulaissakin sanotaan se, että lapsilla ja nuorilla on oikeus saada sem-*

*mosia palveluita sillä tavalla kuin ne pystyy niitä vastaanottamaan. Jos kaikki palvelut mitä tarjotaan on semmosia mitkä on ehkä aikuiselle soveltuvia niin nuoret ei saa niitä palveluita kuin ne on oikeutettuja saamaan. Jos se netti on nuorelle luontevin tapaa pitää yhteyttä niin miksei niitä palveluita sit saa sitä kautta.*

Työntekijöiden kertomuksista voidaan tehdä sen suuntaisia johtopäätöksiä, että yhä edelleen kysymys digitaalisen syrjäytymisen olemassaolosta on ajankohtainen (ks. Selwyn 2006, 274). Jos digitaalista syrjäytymistä halutaan kaventaa, oleellista ei ole kohdistaa huomiota vain tietoteknologian välineelliseen merkitykseen, johon usein viitataan digitaalisen kuilun yhteydessä. Yhtä tärkeää on tarkastella sitä, mitä annettavaa tietoteknologialla on ihmisten mahdollisuuksille elää arvokasta ja merkityksellistä elämää (Johnstone 2007, 79). Verkkopalveluilta tämä edellyttää tietoisuutta digitaalista syrjäytymistä aiheuttavista tekijöistä ja keinoista niiden ehkäisemiseksi.

### 10.3 Yksinäisyyden yksilölliset ja kulttuuriset vaikutukset

Yksinäisyys esiintyi työntekijöiden kertomuksissa sosiokulttuurisena kysymyksenä, johon ihmiset etsivät apua verkkopalveluista. Se on teema, joka näkyy sekä järjestöjen yksilöllisissä, vuorovaikutteisissa palveluissa että verkkoryhmien kommunikaatiossa. Työntekijät kertoivat siitä, miten auttavissa verkkopalveluissa esittää kommunikatiivisia keinoja, joilla voitaisiin vastata ihmisten yksinäisyydestä kertoviin viesteihin.

*(...) enemmän sieltä näkyy, mitä me just nyt yritetään miettii on siis se, että sieltä näkyy ihmisten ikävä toisen luo. Se on niin kuin se pääsanoma mikä sieltä tulee (...)*

Yksinäisyyttä ei tämän tutkimuksen perusteella voida liittää tiettyyn asiakasryhmään tai järjestöön. Se nousi esille usean työntekijän kerronnassa merkityksellisenä yhteiskunnallisena tekijänä, joka näkyy verkkopalveluissa.

*(...) No tietyllä tavalla siitähän on tullu näille ihmisille, jotka siellä säännöllisesti käy niin nehan tapaa siellä omia tuttujaan, siel on tietty määrä semmosia ihmisiä jotka on jo pitkään tunteneet toisensa, tietää mistä syntyy aina riitaa ja se on ehkä yks osa niitten elämässä ja sitten taas joku asuu yksin ja ei oo mahdollisuutta kulkee esimerkiks itse kaupunkiin tai keskustaan niin esimerkiks hän käyttää sitä valtavasti. Sillon vois kuvitella, että hänelle se on äärimmäisen merkityksellistä, mutta esimerkiks ne jotka käy töissä ja tapaa muutenkin ihmisiä niin se on varmasti pienempi se merkitys (...)*



Erityisryhmälle suunnatussa palvelussa palveluun tulevissa viesteissä välittyy yksinäisyyden kokemus. Työntekijä jatkaa kertomusta pohtimalla sitä, mikä merkitys hänen mielestään keskusteluryhmillä on niille ihmisille, jotka aktiivisesti käyttävät palvelua. Haastateltava tarkastelee verkkoryhmän merkitystä jakamalla käyttäjät töissä käyviin ja niihin, jotka viettävät paljon aikaa kotona. Henkilöille, jotka käyvät töissä ja tapaavat muitakin ihmisiä, heille verkkoryhmä ei ole niin merkityksellinen kuin niille, jotka eivät pääse syystä tai toisesta liikkumaan. Kotona paljon aikaa viettäville verkkoryhmän merkitys on suuri ja verkosta muodostuu paikka, jossa tavataan tuttuja. Oman ulottuvuutensa aiheeseen tuo se, että erityisryhmän jäsenistä vielä kovin monet eivät käytä internetiä. Haastateltava näkee, että nuoren sukupolven osalta tilanne tulee muuttumaan, koska heillä resurssit ja mahdollisuudet internetin käyttöön tulevat olemaan paremmat kuin nykyisillä vanhemmilla sukupolvilla. Järjestöissä pyritään kehittämään verkkopalveluja, joilla voidaan paremmin vastata käyttäjien yksinäisyyden kokemuksiin.

Työntekijä puhuu ihmisen ikävistä toisen luo, joka näkyy verkkopalveluissa. Camilla Granholm (2010, 170) on analysoinut yliopisto-opiskelijoiden Virtuaaliolkapää-palveluun lähettämiä viestejä. Granholm (2010, 170–173) löysi aineistostaan kolme erilaista yksinäisten ryhmää, jotka olivat yksinäisyydestä ja ulkopuolisuudesta kertovat sekä yksinäisyyteen epäsuorasti viittaavat opiskelijat. Granholm (2010, 176) toteaa, että palveluun kirjoittavien henkilöiden taustalta löytyy erilaisia motiiveja. Sosiaalisten suhteiden puute ei hänen näkemyksenä mukaan ole ensisijainen syy turvautua virtuaalisiin palveluihin.

Oman aineistoni perusteella yksinäisyys näyttäytyy verkkopalveluissa kipeänä yhteiskunnallisena ongelmana. Yksinäisyys on yksilöllinen elämäntilanteeseen liittyvä kysymys, johon etsitään apua vertaistuesta ja josta halutaan keskustella verkkoryhmissä. Verkkopalvelujen merkitys kiteytyy vertaistukeen, jota ryhmän jäsenet tarjoavat toisilleen. Omista kokemuksista ja ratkaisuyrityksistä kertominen ovat vertaisten anti toinen toisilleen. Verkkokeskusteluissa työntekijät pyrkivät interventioillaan ohjaamaan keskustelua ilmiön monimerkitykselliseen tarkasteluun, jossa yksinäisyydestä puhutaan ilmiönä: siitä miltä yksinäisyys tuntuu, miten sen kanssa tulee toimeen ja voiko yksinäisenäkin olla tyytyväinen elämään.

Englanninkielisessä sosiaali- ja terveysalan internet-tutkimuksessa on käytössä termi cybersolace. Cybersolace voidaan kääntää suomeksi verkkovertaistueksi, jossa yhdistyvät verkko, johon tässä yhteydessä cyber viittaa sekä vertaistuki. Verkkovertaistuki määritellään yksilöiden väliseksi verkkovuorovaikutukseksi, jonka tarkoituksena on tarjota teknologiaan perustuva kanava omien kokemusten jakamiselle ja emotionaalisen tuen saamiselle. Henkilökohtaisen tuen saamisen lisäksi verkkovertaistuksessa merkitykselliseksi on todettu tiedon jakaminen vertaisten kesken. (Beder 2005, 355; Klemm ym. 1999, 65.)

Yksinäisyys ei kuitenkaan ole pelkästään yksilöllinen, vaan myös yhteiskunnallisesti ja kulttuurisesti määrittynyt kysymys (Hydén 2008, 123–125). On sanottu,

että yhteiskunnan tulisi tarjota yksilöille mahdollisuuksia yhteisöllisyyden kokemukseen. Kun yhteisöllisyys on puutteellista on seurauksena yksinäisyyttä (Toffler 1981, 366). Juho Saari (2009, 204) edustaa näkemystä, jonka mukaan elämäntavastaan vastuuta kantavien ihmisten ohella myös yhteiskunnalla on kollektiivista vastuuta yksinäistymisestä. Yhteiskunnalla on velvollisuus tuottaa yksinäisyyttä tehokkaasti vähentäviä toimintamalleja ja instituutioita.

Suomessa on tehty vähän yksinäisyystutkimusta, sen kohdistuessa ensisijaisesti nuorten tai vanhusten yksinäisyyteen (Kauko 2012, 216; Palkeinen 2007, 104). Tässä tutkimuksessa mukana olleiden järjestöjen työntekijöistä monet kertovat yksinäisyyden olevan tämän päivän yhteiskunnallinen ongelma, joka välittyy verkkopalveluista. Näyttää siltä, että yksinäisyys on yksi niistä yhteiskunnallisista ongelmista, jotka ovat internetin yleistymisen vuoksi tulleet aikaisempaa näkyvämmiin esille (Saari 2009, 228). Yksinäisyys näyttäytyy ilmiönä, joka haastaa järjestöjen verkkopalvelut kehittämään kommunikaatiokäytäntöjä, joilla voidaan auttaa yksinäisiä.

*(...) Jos ajatellaan että tänä päivänä ihmiset paljon kärsii yksinäisyydestä, josta myös paljon kirjoitetaan nettiryhmissä. Onko ne sitten ne, jotka poistaa yksinäisyyden. Että jotenkin pitäis pystyä tukemaan niitä asiakkaan voimavaroja siis sitä kautta, että hän pystyis löytämään niitä ja tunnistaa niitten sosiaalisten suhteitten merkitys ihan reaali maailmassa. Se ei oo sitä, että muodostetaan niitä yhteisöjä sinne nettiin vaan että niitä yhteisöjä on myös livenä kasvokkain että toki niinkun netissä voi niitä kokemuksia jakaa, mutta ei oo tarkoituksenmukaista, että yhteisöt tulevaisuudessa muodostuu vain virtuaalimaailmaan, vaan nimenomaan on tärkeää sekin, että niitä kasvokkaisia kontakteja on olemassa (...)*

Työntekijä pohtii miten verkkopalveluissa voidaan tukea yksinäisiä. Hän päätyy siihen, että tulee tukea niitä asiakkaiden voimavaroja, joiden avulla he löytävät reaali maailmassa uusia sosiaalisia suhteita. Netissä voidaan jakaa kokemuksia, mutta on tärkeää, että on olemassa myös kasvokkaisia kontakteja. Yksinäisyyttä ja internetin käyttöä koskevissa tutkimuksissa onkin todettu, että ihmiset, jotka ovat yksinäisiä reaali maailmassa ovat yksinäisiä myös verkossa ja he, jotka ovat aktiivisia verkkokeskusteluissa, heillä on myös muita sosiaalisia suhteita (Baym 1998, 37).

Mu Hun (2009, 219) internetin käyttöä koskevassa tutkimuksessa todettiin, että reaaliaikainen chat-keskustelu ei lieventänyt yksinäisyyttä. Tineke Fokkema ja Kees Knipscheer (2007, 503) ovat tutkineet miten internetin käyttö lieventää kroonisesti tai fyysisesti sairaiden ikäihmisten yksinäisyyttä. Tutkimustulokset osoittivat, että internetin avulla pystytään vaikuttamaan yksinäisyyden tunteeseen, lisäämään osallistujien sosiaalisia kontakteja ja tuottamaan muuta ajateltavaa yksinäisyyden kokemusten tilalle. Fokkema ja Knipscheer (2007, 503) kuitenkin varoittavat, että tutkimuksen tuloksia ei tule yleistää, koska tutkimus toteutettiin pienellä aineis-

tolla ja koe- ja kontrolliryhmät eivät olleet täydellisen samanlaisia. Se mikä on huomionarvoista Fokkeman ja Knipscheerin (2007, 503) tutkimuksessa on, että internetin käytöllä voitiin vähentää tutkittavien yksinäisyyden tunnetta ja edistää heidän sosiaalista kanssakäymistään, kääntämällä huomio muihin asioihin. Esitellyt tutkimukset ovat lähtökohdiltaan niin erilaisia, että ne eivät kykene antamaan yksiselitteistä vastausta verkkopalvelujen merkityksestä yksinäisyyden ongelman ratkaisemisessa.

Työntekijöiden kuvauksista välittyy näkemys, jossa verkkoryhmien merkitys yksinäisyyden lievittämisessä piilee siinä, että niillä ei voida korvata reaali maailman yhteisöjä, mutta ne saattavat tuoda helpotusta koettuun yksinäisyyden tunteeseen. Verkkoryhmissä keskustelijat huomaavat, että on myös muita, jotka kokevat yksinäisyyden kipeäksi ongelmaksi. Työntekijöiden tehtävänä on dialogisilla interventioillaan rohkaista ryhmäläisiä tarkastelemaan yksinäisyyttä ja etsiä vaihtoehtoisia reaali maailman ratkaisuja.

## 10.4 Kommunikaatiota ohjaavat eettiset tekijät

Seikka, joka nousi esille useamman työntekijän kertomuksessa, oli kysymys siitä, mihin piirtyy lastensuojelullisen velvoitteen raja verkkopalveluissa. Lastensuojelulain todettiin pätevän myös netissä, mutta se, miten lastensuojelulakia toteutetaan käytännössä, on asia, jolle ei ole olemassa yksiselitteisiä käytäntöjä. Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin eettisissä periaatteissa<sup>10</sup> todetaan, että ”Ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva rikos tai vakava lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudestaan ohjaajan on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle.” Ajatus vaitiolovelvollisuudesta on sisäänrakennettu eettisiin periaatteisiin, vaikka siitä ei ole erikseen mainintaa. Sen sijaan periaatteissa mainitaan tilanteet, joissa verkossa toimivalla ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta.

Ammattieettiset ohjeet ja periaatteet ovat muuttuneet vuosien varrella. Ne ovat sidoksissa aikaan, paikkaan ja vallitseviin olosuhteisiin sekä ammatillisuudessa tapahtuviin muutoksiin. (Banks 2004, 107, 123.) Muuttuneen toimintaympäristön johdosta on tullut tarve laatia verkkotyölle omat eettiset periaatteet. Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että käytännön verkkotyössä syntyy tilanteita, jolloin kommunikaatiota ohjaa tapauskohtaisen harkinnan käyttö. Universaalit eettiset koodit tuskin tulevat tarpeettomiksi tulevaisuudessakaan, mutta niiden rinnalle tarvitaan eroja kunnioittavan postmodernin etiikan periaatteita työtä jäsentämään. Tämä

<sup>10</sup> Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin sivut ovat Suomen Nuorisoyhteistyön – Allianssin osoitteessa: <http://www.alli.fi/>

merkitsee paikallisia neuvotteluja arvoista ja päämääristä, hyvästä ja pahasta sekä laillisesta ja laittomasta. (Juhila 2006, 113.) Työntekijä viittaa eettisten pohdintojen tarpeeseen tilanteissa, joissa hoitoonohjaus ei onnistu tai viestin lähettäjään ei saada enää yhteyttä.

*Siellä on aika paljon sellasii eettisiä pohdintoja meillä, kuinka ammatillaiset vastaa anonyymiin kysymykseen ja jatkaa niitä viestiketjuja ja ohjaa hoitoon ja niihinkin liittyy aika paljon sellasta pohdintaa et jos jotain ihmistä ei saakaan ohjattua hoitoon tätä kautta ja onko mitään tehtävissä ja joskus syntyy huolta, jos joku ihminen ei sitten vastaa-kaan siihen viestiin.*

Verkkopalveluissa joudutaan etsimään ratkaisuja eri vaihtoehtojen välillä tilanteissa, joissa herää huoli lapsesta tai nuoresta tai epäillään suunnitteilla olevaa rikosta. Etenkin lastensuojelu nousi esille useamman työntekijän pohdinnoissa. Osaltaan tämä johtuu siitä, että järjestöjen verkkopalveluista monet ovat suunnattu lapsille ja nuorille. Lisäksi syynä on myös se, että etenkin nuoret ovat tänä päivänä aktiivisia internetin käyttäjiä.

*Et kun tavallaan saa ottaa anonyymisti yhteyttä ja kertoa mitä vaan mut sitten kun laki velvottaa että jos herää huoli alle 18-vuotiaan lapsen tai nuoren kehityksestä niin se lastensuojeluilmoitus on tehtävä ja sillon kun meillä ei oo mitään tunnistetietoja niin millä tavalla se sit tehdään niin sehän on se kysymys. Et poliisihan voi anoa luvan siihen ip-osoitteen tutkimiseen (...)*

Ongelmaksi verkossa tapahtuvassa auttamistyössä nousee nimettömyys. Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan<sup>11</sup> ja Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin eettisissä periaatteissa mainitaan yhteydenottajan oikeutena ottaa yhteyttä palveluihin nimettömästi. Kun huoli lapsesta tai nuoresta herää, nimettömyydestä tulee ongelma. Palveluntuottajalla ei ole käytössään tunnistetietoja eikä keinoja tunnistetietojen selvittämiseen, jotta voitaisiin tehdä lastensuojeluilmoitus. Haastatteluiden perusteella näyttää siltä, että toimintakäytännöt vaihtelevat eri järjestöissä. Eräänä toimintatapana on, että ensin pyritään ohjaamaan nuori hakeutumaan sellaisten palvelujen pariin, jossa häntä voidaan auttaa parhaiten. Tämän ohella voidaan myös motivoida nuorta kertomaan asioistaan vanhemmilleen tai jollekin luotettavalle aikuiselle. Haasteeksi verkkopalveluissa nousee, luotetaanko siihen, että nuori hakee apua, vai toimitaanko nuoren puolesta ja tehdään lastensuojeluilmoitus. Asioiden hoitamista helpottaa tietysti paljon, jos nuori kertoo itse omat henkilötietonsa ja hänen kanssaan voidaan sopia, miten asiassa edetään.

<sup>11</sup> Lyhennetään PuhEet

Edellä kuvatut tapaukset eivät ole verkkopalveluissa arkipäivää. Tapauskohtaista harkintaa joudutaan kuitenkin käyttämään siinä määrin, että järjestöissä on tarpeellista varautua ennakkosuunnitelmin siihen, miten näissä tilanteissa toimitaan. Muuttunut toimintaympäristö haastaa työntekijät neuvottelemaan arkisen työn tekemisen ehdoista ja käytännöistä (Huuskonen ym. 2010, 320). Muutosten keskellä määritellään, mikä erilaisten reunaehtojen vallitessa on moraalisesti tai laillisesti perusteltu ja hyväksyttävä toimintatapa. Muutokset työn ehdoissa ja käytännöissä koskevat sekä verkkopalveluissa työskentelevien ammattilaisten että lastensuojelun työntekijöiden kommunikaatiota. Verkkopalvelujen tulon myötä joudutaan ottamaan kantaa siihen, miten muuttuvissa arjen käytännöissä toteutetaan sekä työtä määrittäviä eettisiä periaatteita että työn reunaehtoina toimivia lain velvoitteita.

Työntekijä pitää tärkeänä, että organisaatioissa, joissa tehdään verkkotyötä, tulisi laatia menettelytapaohjeet yllättävien tilanteiden varalle. Menettelyohjeet ovat tarpeellisia etenkin silloin, kun muuttunut asiakkuus edellyttää työntekijältä käsitteellistämistä ja kommunikaatiota tavalla, joka ilmaisee selkeästi työntekijän intentioita.

*(...) kyllä se vaatii selkeet ohjeet tavallaan että (...) työntekijä tietää tarkkaan et jos sieltä tulee yllättävä asia mitä ei oo osannu odottaa niin et se tietää mitä se tekee siinä kuviossa. Et tietysti tällaset selkeet ohjeistukset et jos tulee esimerkiks joku lapsen seksuaaliseen hyväksikäyttöön liittyvä viesti, niin työntekijälle saattaa tulla paniikkireaktio et mitä mä teen, että selvät ohjeet, mitä asioita kysyt siitä ennen kuin ilmoitat että mä teen tästä lastensuojeluilmotuksen. Kun tekee verkkoauttamistyötä niin siellä on sitten myös niille, jotka sinne palveluun tulee tehty selväks se että jos tulee semmosia huolenaiheita niin meillä on oikeus tavallaan unohtaa se sun nimettömyys ja ottaa yhteyttä poliisiin tai lastensuojelutyöntekijään.*

## 10.5 Yhteenveto

Aineiston analyysi nostaa esille useita verkkokommunikaatioon vaikuttavia sosio-kulttuurisia tekijöitä. Eräänä organisaatioiden sisäiseen kommunikaatioon vaikuttavana tekijänä on teknologisen diskurssin hallinta. Teknologinen diskurssi koetaan haasteellisenä ja se aiheuttaa erikielisyyttä kommunikaatioon (Bahtin 1981, 271–272). Sen sijaan yhteiset keskustelut kollegoiden kanssa asiakasviesteistä helpottavat viesteihin vastaamista. Järjestöillä näyttäisi olevan lisäksi institutionaalisia vaikutuksia työntekijöiden verkkokommunikaatioon.

Organisaatioiden ulkoiseen kommunikaatioon liittyvänä tekijänä mainittiin kysymys järjestöjen keskinäisestä yhteistyöstä. Järjestöjen keskinäistä yhteistyötä esiintyi tutkimusajankohtana jonkin verran, mutta työntekijät kokevat, että vielä enemmän olisi tilaa yhteistyötä edistävälle dialogille. Sosiaali- ja terveysjärjestöis-

sä kertyneelle kokemukselliselle tiedolle on tilausta julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, jotka suunnittelevat verkkopalvelujen käynnistämistä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan palveluja kehitettäessä ei ole tarkoituksenmukaista korvata kasvokkaisia palveluita verkkopalveluilla, etenkin jos perusteina ovat taloudelliset syyt. Verkkopalvelujen tarjonnan lisäämisen tulee perustua asiakkaiden tarpeisiin ja palvelujen soveltavuuteen ja mahdollisuuksiin tavoittaa erilaisia asiakasryhmiä.

Verkkopalveluissa näyttäytyvinä yhteiskunnallisina kysymyksinä esille nousivat digitaalinen syrjäytyminen, yksinäisyys ja eettisesti haastavat tilanteet. Digitaalinen syrjäytyminen kuvaa parhaiten tilannetta niiden henkilöiden kohdalla, jotka jäävät verkkopalveluista osattomiksi (van Dijk 2006, 222). Digitaalisen syrjäytymisen taustalla on sekä teknologian käyttöön että henkilökohtaisiin syihin liittyviä tekijöitä. Yksinäisyys näyttäytyy verkkopalveluissa sekä yksilöllisenä että yhteiskunnallisena ongelmana, johon verkkopalveluista ja -ryhmistä etsitään apua. Asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä kommunikaatiossa esiintyy ajoittain eettisesti haastavia tilanteita. Tämän johdosta palveluja tarjoavissa organisaatioissa tarvitaan keskustelua työn eettisestä perustasta ja työhön vaikuttavista lainsäädännöllisistä reunaehdoista.

## 11 DIALOGISUUS KOMMUNIKAATION DYNAMISESSA KENTÄSSÄ

Tämän tutkimuksen lähtökohtana on ollut näkemys, että tietoyhteiskunnan vaikutukset tulevat yhä enenevässä määrin ulottumaan myös sosiaali- ja terveystalouteen. Osoituksena tästä ovat sosiaali- ja terveysjärjestöjen auttavat verkkopalvelut. Palvelujen siirtyminen internetiin on synnyttänyt tarpeen tutkia tietoteknologian käyttöä auttavissa verkkopalveluissa. Muuttunut tietoteknologinen toimintaympäristö ja sen merkitys työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä kommunikaatiossa on tekijä, joka on ohjannut tutkimukseni kysymyksenasettelua.

Verkkokommunikaatiota verrataan usein kasvokkaiseen kommunikaatioon, jota pidetään rikkaampana ja aidompana. Verkkokommunikaatioon liittyvän nimettömyyden on sanottu aiheuttavan vihamielisyyttä ja tuottavan aggressiivisuutta (Whitty 2002, 39). Vastakkaista näkemystä edustaa verkkokommunikaation pitäminen sosiaalisempana, intiimimpänä ja syvällisempänä kuin mihin olemme kasvokkain tottuneet (Joinson 2005, 22; Romiszowski & Mason 1996, 298; Walther 1996, 17). Vuorovaikutteisissa verkkopalveluissa ohjaus ja neuvonta edellyttävät työntekijöiltä hyviä vuorovaikutustaitoja. Olen valinnut tutkimukseni teoreettiseksi lähtökohdaksi dialogin ja erityisesti Bahtinin (1981; 1986; 1991) edustaman näkökulman, joka perustuu kielen ja kommunikaation sosiaaliseen luonteeseen ja kommunikaation tehtävään merkitysten välittäjänä. Verkossa kommunikaatio muodostuu tekstien välisestä dialogista ja dialogiin vaikuttavista sosiokulttuurisista tekijöistä. Parhaimmillaan tämä prosessi tuottaa yhteisen jaetun ymmärryksen osallistujien välille (Bohm 2004, 32–33).

Olen tarkastellut auttavia verkkopalveluita ja verkkokommunikaatiota työntekijöiden haastattelussa tuottamien kertomusten pohjalta. Tutkimus tekee näkyväksi sen, millaisista ulottuvuuksista kommunikaatio rakentuu verkkopalveluissa. Tarkastelen ensin tässä johtopäätöksiä käsittelevässä luvussa auttaviin verkkopalveluihin liitettyjä määrityksiä sekä ajasta ja paikasta vapaan narratiivisen tilan sisältämiä merkityksiä. Tämän jälkeen esittelen työntekijöiden ja asiakkaiden välistä dialogista suhdetta ja siinä ilmeneviä jännitteitä ja prosessimaisia piirteitä. Lopuksi pohdin sosiokulttuuristen tekijöiden mukanaan tuomia moniäänisyyden haasteita.

### 11.1 Ajasta ja paikasta vapaa narratiivinen tila

Analysoimieni työntekijöiden kertomusten pohjalta auttavat verkkopalvelut määrittävät ajasta ja paikasta riippumattomiksi ja nimettömyyteen perustuviksi pal-

veluiksi, jotka auttamisen jatkumolla paikantuvat siirtymävaiheen palveluiksi. Verkkopalveluista saadun avun ja tuen avulla asiakkaiden on mahdollista siirtyä eteenpäin palvelujärjestelmässä kasvokkaisten palvelujen piiriin tai jatkaa asioiden käsittelyä esimerkiksi verkkoryhmissä. Verkkopalvelut toimivat välivaiheen täydentävinä palveluina, joissa asiantuntijuus määrittyy kohtaavaksi asiantuntijuudeksi. Auttavat verkkopalvelut asemoituvat murrosvaiheen palveluiksi tilanteessa, jossa hyvinvointiyhteiskunnassa tapahtuvat yhteiskunnalliset ja teknologiset muutokset vaikuttavat palvelujärjestelmään. (Saari 2008, 330, 353; ks. Soininvaara 2010, 11)

Tutkimustulokset tukevat aikaisempia tutkimuksia, jotka ovat osoittaneet, että usein uusi teknologia pikemminkin täydentää kuin korvaa jo olemassa olevaa (Woolgar 2002, 12–16). Verkkopalvelut eivät korvaa kasvokkaisia palveluita, vaan ne ovat täydentävä polku intensiivisen avun piiriin. Tämä merkitsee asiakkaiden yhteydenottojen pohjalta tapahtuvaa jatko-ohjausta sosiaali- ja terveyspalveluihin. Verkkopalvelut mahdollistavat siirtymät tilanteissa, joissa henkilöt eivät tiedä tarjolla olevista palveluista tai epäröivät niihin hakeutumista (Hiilamo & Saari 2008, 68).

Osalle yhteydenottajista täydentävyys merkitsee asiakkuutta sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa että verkkopalveluissa. Verkkopalvelut tarjoavat ei-lineaarista apua tilanteissa, joissa asiakkaat eivät etsi ratkaisua ongelmaan, vaan toivovat lähinnä saavansa tukea ongelman kanssa elämiseen (ks. Juhila 2011). Näissä asiakassuhteissa työntekijät kulkevat asiakkaiden rinnalla hetken matkaa, tarjoten tukea vaikeassa elämäntilanteessa. Auttamisen tavoitteena ei ole jatko-ohjaus, vaan asiakkaalle tarjottu hetkittäinen apu ja tuki.

Sidoksisuus aikaan ja paikkaan on muuttunut verkkokommunikaation myötä (Cobley 2008, 1). Tutkimuksessa mukana olleissa verkkopalveluissa sekä ei-reaaliaikainen että reaaliaikainen kommunikaatio edustavat muuttunutta ajallisuutta (Preece 1999, 8). Verkkopalveluja suunniteltaessa on tarpeen pohtia palvelulle asetettavia tavoitteita ja sitä, millaisin kommunikatiivisin keinoin tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Etenkin verkkoryhmissä viestien välinen ajallinen intertekstuaalisuus on merkittävä verkkoryhmän dynamiikkaan vaikuttava tekijä.

Akuuttia apua tarjottaessa reaaliaikaisuus tarjoaa mahdollisuuden nopeaan intertekstuaalisuuteen työntekijän ja asiakkaan välillä (Bahtin 1986, 105; Linell 2009a, 13). Keskustelusta jää pysyvä jälki toisin kuin kasvokkaisesta kohtaamisesta. Myös reaaliaikaiselle kommunikaatiolle tyypillinen piirre tekstuaalisesta tiivyydestä ja lyhyydestä on seikka, joka edistää viestin sisältämän informaation ymmärtämistä akuuteissa tilanteissa. Tekstuaalisen verkkokommunikaation hyötynä on, että asiakkaan ei tarvitse ymmärtää kaikkea saamaansa informaatiota heti, vaan hän voi palata saamiinsa viesteihin myöhemmin. Työntekijältä viestien tallentuminen edellyttää sekä tiedollisen asiasisällön että tekstuaalisen kommunikaation hallintaa.

Ei-reaaliaikainen kommunikaatio on osoittautunut käyttökelpoiseksi palveluissa, jossa tavoitellaan pitkäkestoista työntekijöiden ja asiakkaiden välille rakentuvaa intertekstuaalista dialogia (Bahtin 1986, 105; Linell 2009, 13). Ei-reaaliaikainen



kommunikaatio jättää aikaa ajattelulle ja omien viestien laadinnalle. Asiakkaan ei tarvitse samanaikaisesti käyttää sekä kognitiivisia voimavaroja että sosiaalisia taitojaan keskusteluun osallistumiseen (Walther 1996, 17).

Verkkoryhmistä on muodostunut yhteisöllisyyden muoto, jonka avulla ihmiset tyydyttävät yhteisöön kuulumisen tarpeitaan ja samalla ratkovat heitä askarruttavia kysymyksiä (Fernback 1997, 53; Baym 2000, 206; Haythornthwaite 2007, 121). Internetin yleistymisen johdosta yksinäisyys on noussut aikaisempaa näkyvämmiin esille ja näyttäytyy myös tässä tutkimuksessa kysymyksenä, johon verkkopalveluista etsitään ratkaisua (ks. Saari 2009, 228). Tutkimuksessa auttavat verkkopalvelut ja etenkin verkkoryhmät näyttäytyvät palveluina, jotka eivät poista reaali maailman yksinäisyyttä, mutta saattavat tuoda helpotusta koettuun yksinäisyyden tunteeseen. Verkkoryhmissä yksinäisyyden kokemusten jakaminen ja vertaisuus tarjoavat kokemuksen siitä, että on myös muita, jotka kamppailevat saman asian kanssa. Tasavertainen dialogi vertaisten kanssa synnyttää mahdollisuuden toisten merkitystodellisuuksien avaamiseen ja yksinäisyyttä tuottavien merkitysrakenteiden murtamiseen (Hyväri 2005, 220).

Ajasta ja paikasta riippumattomuus avaa lukuisia mahdollisuuksia verkkopalvelujen kehittämiseen. Suomi on harvaan asuttu maa, jossa etäisyydet ovat pitkät. Verkkopalvelut tarjoavat kansalaisille mahdollisuuden käyttää palveluja ajasta ja maantieteellisistä etäisyyksistä riippumatta. Verkkopalvelut muodostavat narratiivisen tilan, jossa ohjaus ja neuvonta maaseudulla tai harvaan asutuilla seuduilla asuville on mahdollista. Lisäksi eri puolella maata asuvien ja samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten on helppo löytää toisensa internetin välityksellä.

Tutkimusaineisto osoittaa, että internetpohjaisista vertaisryhmistä on muodostunut merkityksellinen auttamisen muoto sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Verkkoryhmissä vertaisten toisilleen antama vahvistava palaute on voimavara, joka on osoittautunut tärkeäksi ja hyödylliseksi (Walther 1996, 28). Vertaisryhmistä saadut positiiviset kokemukset ovat rohkaisseet niiden laajaan käyttöön, ja näyttää siltä, että verkkopalveluissa tullaan tulevaisuudessa panostamaan vertaistukeen yhä enenevässä määrin keskeisenä auttamisen muotona.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että verkkopalveluita voitaisiin hyödyntää vielä nykyistä enemmän suunniteltaessa kohdennettuja palveluita eri asiakasryhmille. Verkkokommunikaation keinoin on mahdollista tarjota varhaisvaiheen palveluita kansalaisille. Kohderyhmänä voivat olla esimerkiksi työn ja opiskelupaikan ulkopuolelle jääneet nuoret, joilta puuttuvat kiinnostuskohdat yhteiskunnassa. Heille verkkopalvelut voivat toimia siirtymävaiheen palveluina, jotka tarjoavat ei-lineaarista rinnalla kulkemista. Myös omaishoitajat, joille liikkuminen kodin ulkopuolella on vaikeaa, hyötyisivät verkkopalvelujen tarjoamista vuorovaikutteisista mahdollisuuksista. Tulevaisuudessa tarvitaan lisää tutkimuksellista tietoa tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista sosiaali- ja terveysalalla ja siitä, miten sen käyttö jäsentyy osaksi tieteellistä ja yhteiskunnallista elämää (ks. Gadamer 2004, 186).

## 11.2 Dialoginen suhde

Työntekijöiden kertomuksissa verkkopalveluita kuvataan kohtaavina, tasavertaisina palveluina. Dialoginen kahden ihmisen tasavertainen Minä–Sinä -suhde antaa aihetta pohtia mitä kohtaavuus ja tasavertaisuus merkitsee (Buber 1993, 5). Martin Buberin (1993, 163–165) näkemyksen mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei voi kehittyä täydellisesti ja molemminpuolisesti tasavertaiseksi. Verkkopalveluissa esteenä suhteen täydelliselle tasavertaisuudelle on työntekijöiden asiantuntijuuden mukanaan tuoma ammatillinen tietämys (Healy 2000, 72) ja verkkopalvelujen taustaorganisaatioista sekä sosiokulttuurisista tekijöistä peräisin oleva valta. Nämä yhdessä tuovat työntekijä–asiakas-suhteeseen ei-tasavertaisen valta-asetelman.

Työntekijöiden tietämyksen tuoma asiantuntijuuteen perustuva valta on ymmärrettävissä olennaiseksi osaksi dialogista asiakasprosessia, joka voi toimia tietyin edellytyksin vuorovaikutteisuutta lisäävänä tekijänä (ks. Giulfoyle 2003, 331; Hall 2002, 77). Verkkopalveluissa työntekijöiden asiantuntijuus on kumppanuussuhteeseen perustuvaa vuorovaikutteista ja horisontaalista asiantuntijuutta (Juhila 2006, 137). Työntekijöille valta ja sen tiedostaminen ovat edellytyksiä dialogisen kommunikaation rakentumiselle. Asiantuntijuuteen perustuva valta ei siis poissulje dialogisuutta työntekijän ja asiakkaan välillä. Dialogisessa suhteessa valta ei ole yksipuolista, vaan myös asiakkaat omaavat valtaa, joka perustuu nimettömyyteen ja kasvokkaisen kommunikaation puuttumiseen. Asiakkaiden valta tuo tasavertaisuutta dialogiseen suhteeseen ja asettaa asiakkaat samalle tasolle työntekijöiden kanssa.

Työntekijöiden valta ilmenee myös tilanteissa, jotka edellyttävät tapauskohtaisen harkinnan käyttöä ja sen ratkaisemista, miten eettiset periaatteet huomioidaan ristiriitatilanteissa. Eettisiä kysymyksiä ei ole mahdollista eikä järkevääkään purkaa kaiken kattavaksi ohjeistoksi, joka järjestelmällisesti ja yksityiskohtaisesti kertoo, miten eri tilanteissa tulee toimia (Sinkkonen ym. 2010, 97). Tämä ei kuitenkaan merkitse, etteikö verkkotyölle tarvita eettistä perustaa (ks. Aaltonen 2003; National Association of Social Workers 2005; Robson & Robson 2000). Verkkokommunikaatio edellyttää kuitenkin työntekijöiltä jatkuvaa moraalista ja eettistä pohdintaa, joka huomioi kulttuurisen moninaisuuden (Metteri ja Hotari 2011, 88). Verkkokommunikaatio haastaa työntekijöitä järjestökohtaiseen aktiiviseen keskusteluun työtä ohjaavista eettisistä periaatteista. Verkkopalveluissa joudutaan ottamaan kantaa siihen, miten toimintakäytännöt huomioivat sekä työtä määrittävät eettiset periaatteet että työn reunaehtoina toimivat lainsäädännölliset velvoitteet.

Verkkotyössä ei ole kyse vain tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien laajentuneesta käytöstä, vaan laajemmasta muutoksesta nykyisissä työkäytännöissä, jotka enteilevät uudenlaisen hajautuneen profession syntyä. Kun työntekijöiden tulee pysyä ajan tasalla teknologisessa kehityksessä, saattaa se heikentää oman ydinosaamisen ylläpitämistä. Vaarana on, että työntekijöiden arvot ja eettiset periaatteet

jäävät taka-alalle, teknologisten kysymysten vallatessa alaa. (Kreuger ym. 2006, 35; Dunlop 2006, 222.) Työntekijöiden kertomukset viittaavat verkkotyötä ohjaavien eettisten koodien tarpeeseen. Tämän lisäksi nähdään tarpeellisena, että työntekijät voivat jakaa ja keskustella työssä kohdattavista ristiriidoista ja jännitteistä muiden samaa työtä tekevien kanssa.

### 11.3 Jännitteinen dialogi

Verkkopalveluihin tulevat lyhyet viestit edustavat suljettua dialogia (Bahtin 1981, 342; 1991, 377), jossa työntekijä vastaa asiakkaan viestissä esittämään kysymykseen tai asiaan. Suljetulle dialogille on tyypillistä, että siinä viestin vastaanottaja eli asiakas joko hyväksyy tai hylkää saamansa viestin sisällön (Bahtin 1981, 342). Suljetussa dialogissa työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation tavoitteena ei ole dialogisen suhteen rakentaminen, vaan vastauksen tuottaminen esitettyyn kysymykseen. Asiakkaan lähettämät pitkät elämäkerralliset viestit sen sijaan mahdollistavat avoimen dialogin syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille ja avaavat pitkäkestoisesta viestittelystä, joka on uusia näkökulmia ja ajattelumalleja tuottavaa (Andersen & Svensson 2012, 149). Avointa dialogia voidaan pitää edellytyksenä moniäänisen diskursiivisen tilan rakentumiselle, joka muodostuu osapuolten aktiivisesta osallistumisesta (Bahtin 1981, 342; 1991, 377).

Aikaisemmin esitettyä kysymystä verkkokommunikaation pinnallisuudesta tai syvällisyydestä on mahdollista tarkastella avoimen ja suljetun dialogin tarjoamasta näkökulmasta. Työntekijöiden kertomusten mukaan verkkokommunikaatiossa esiintyvät avoimet ja suljetut dialogit palvelevat asiakkaita eri tyyppisissä tilanteissa. Suljettu dialogi on riittävää silloin, kun asiakkaalla on selkeä kysymys, johon hän toivoo saavansa vastauksen. Suljetussa dialogissa ei edes tavoitella syvällistä kommunikatiivista suhdetta. Avoimissa dialogeissa sen sijaan työntekijä ja asiakas rakentavat yhdessä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja etsivät siihen ratkaisua. Avoimissa dialogeissa kommunikaatio palvelee asiakasta myös siinä mielessä, että hän viestiä kirjoittaessaan kirjoittaa samalla itselleen ja selkeyttää tällä tavoin omaa ajatteluaan.

Ammatillisen asiantuntijuuden seurauksena verkkokommunikaatio saattaa ohjautua erikieliseksi, jossa dynaamiset voimat vetävät kielellistä ilmaisua eri suuntiin (Bahtin 1981, 271–272). Erikielisyys tuo kommunikaatioon dynaamisen jännitteen, mikä merkitsee oikean suhteen etsimistä asiantuntijamaisen (ks. Andersen & Svensson 2012, 137) ja kohtaavan kommunikaation välille. Joseph Walterin (1996, 17) hyperpersoonallinen kommunikaatio ilmenee verkkopalvelujen kontekstissa työntekijöiden pyrkimyksiä tuottaa kohtaavaa tekstiä. Kohtaavan tekstin elementtien käytön avulla halutaan tuoda empaattisuutta ja persoonallisuutta muuten asiantuntijamaiseen kommunikaatioon. Elementtien käytöllä tavoitellaan narratiivista tilaa,

joka mahdollistaa dialogisen suhteen realisoitumisen (Bahtin 1981, 294). Verkko-ryhmissä dynaaminen jännite ilmenee lisäksi tasapainon etsimisellä ohjauksellisen aktiivisuuden ja passiivisuuden välillä. Työntekijöiden haastatteluista rakentuu siis kertomus verkkokommunikaatiosta, joka sisältää dynaamisen jännitteen empaattisen ja persoonallisen sekä etäisen ja professionaalisen kommunikaation välille.

Jännitteisyys näyttäytyy teemallisissa verkkoryhmissä tilan antamisena ryhmäläisten regressiivisille kertomuksille ja rohkaisuna progressiivisten kertomusten syntymiseen (Gergen 1998; Jokinen 2000, 133). Työntekijöiden tehtävänä on tarjota turvallinen ympäristö ryhmäläisten henkilökohtaisten kokemusten ilmaisulle ja regressiivissävytteisille viesteille, mutta tämän lisäksi tavoitteena on ohjata keskustelua progressiiviseen suuntaan. Verkkoryhmissä tämä näyttäytyy ohjaajan pyrkimyksenä viedä keskustelua tasolle, jossa ryhmä lähtee miettimään ratkaisuja ongelmalliseksi koettuun teemaan. Olen jakanut työntekijöiden käyttämät ohjaukselliset interventiot tieto- ja tunneinterventioihin, niiden sisältämien ohjauksellisten piirteiden perusteella. Tunneinterventiot sisältävät piirteitä, jotka kertovat vahvistavasta palautteesta kuten henkilökohtainen huomioiminen ja rohkaisevat ilmaisu (Walther 1996, 28). Niiden ohjauksellinen käyttö voidaan tulkita ryhmän keskinäisen vastavuoroisuuden vahvistamiseksi. Työntekijöiden kertomuksista ilmenee dialoginen suuntautuneisuus ja pyrkimys rakentaa dialogista suhdetta asiakkaisiin.

Työntekijöiden toiminta dialogin aikaansaamiseksi ja ylläpitämiseksi perustuu heidän käyttämiinsä prosessimaisen dialogin elementteihin, joiden avulla he ohjaavat kommunikaatioprosessia. Yksilöiden välinen intersubjektivisuus perustuu ymmärryksen syntymiseen ihmisten välille. Ihmiset merkityksellistävät maailmaa tekemillään tulkinnoilla. Tehdyt tulkinnat eivät kuitenkaan kaikissa tapauksissa ole perusteiltaan oikeita, mikä johtaa väärinymmärryksiin. Yksilöiden välinen intersubjektivisuus ei voi koskaan olla täydellistä ja väärinymmärrykset ovat osa dialogia (Linell 2009a, 84). Ne tarjoavat mahdollisuuden asiakkaan tilanteen perusteelliseen selvittelyyn ja keskinäiseen vuoropuheluun. Asiakasviestin huolellinen tulkinta on tärkeää, mutta väärinymmärrykset voivat olla hedelmällisiä silloin, kun ne johtavat tulkinnan perusteina olleiden oletusten tarkistamiseen ja siitä syntyvään dialogiin.

Internetille toimintaympäristönä on tyypillistä, että se saa ihmiset avautumaan rohkeammin omaa elämää koskevista henkilökohtaisista tapahtumista ja asioista (Helton 2003, 23; Waltherin 1996, 28). Työntekijän ja asiakkaan väliselle dialogiselle suhteelle tämä on haastavaa, koska työntekijän keinot kommunikaation säätelyyn ovat vähäiset. Vähäinen kommunikaation säätelyn mahdollisuus ilmenee kokemuksena työn raskaudesta, josta saattaa muodostua uhka työntekijän omalle eheydelle ja työssä jaksamiselle (Nissinen 2007, 108–109; Rothschild 2010, 27). Työntekijöiden hyvinvointi on seikka, johon verkkotyötä tekevissä organisaatioissa tulee kiinnittää riittävästi huomiota ja luoda puitteet, jotka turvaavat työntekijöiden työssä jaksamisen.

## 11.4 Moniäänisyyden haasteet

Sosiokulttuuriset tekijät tuottavat moniäänisyyttä verkkokommunikaatioon (ks. Bahtin 1991, 20; Linell 2010, 35). Moniäänisyys muodostuu kommunikaation osallistuvien työntekijöiden ja asiakkaiden sekä yhteiskunnallisten, kulttuuristen ja historiallisten käytäntöjen kokonaisuudesta. Työntekijöiltä edellytetään substanssin hallinnan ohella ymmärrystä ja taitoa teknologisen diskurssin hallintaan. Moniäänisyys viittaa myös järjestön sisällä tapahtuvaan työntekijöiden keskinäiseen kommunikaatioon, jossa yhteisten neuvottelujen avulla rakennetaan tapaa kommunikoida asiakkaiden kanssa.

Työntekijät kertoivat järjestöjen ulkopuolisten tahojen kriittisyydestä verkkokommunikaatiota kohtaan. Kriittisyys ilmentää auttamistyöhön liittyvää pitkää perinnettä, jossa kasvokkaista kohtaamista ja vuorovaikutusta pidetään auttamisuhteen lähtökohtana (Parker-Oliver & Demiris 2006, 130). Kriittinen tarkastelu on tarpeellista huomioitaessa teknologisen kehityksen tarjoamien hyötyjen rinnalla sen mahdollisesti mukanaan tuomat rajoitteet ja haitat (ks. Parton 2008, 266; Turkle 2011, 295), mutta yksipuolinen kriittinen arviointi ja polarisaatio sosiaalisen ja teknologisen välillä ei auta ymmärtämään käynnissä olevaa muutosta ja sen aiheuttamia vaikutuksia (Parton 2008, 265). Kriittisyyden ohella tarvitaan teknologian ja sen käytön mukanaan tuomien mahdollisuuksien tarkastelua monista eri lähtökohdista. Luotaessa vuorovaikutteisia verkkopalveluja tarvitaan tietoisuutta sekä toiminnalle asetetuista tavoitteista että verkkokommunikaation mahdollisuuksista ja rajoitteista. Näiden lähtökohtien pohjalta on mahdollista tehdä verkkopalveluja koskevia kommunikatiivisia valintoja.

Työntekijät edustavat järjestöään kommunikoidessaan verkkopalveluissa. Järjestön tehtävän määrittely, organisaation asettamat tavoitteet ja toimintaperiaatteet tuottavat moniäänisyyttä verkkokommunikaatioon. Organisaatiot eivät sanele verkkokommunikaation sääntöjä tai sisältöjä, vaan verkkokommunikaatiossa on kyse työntekijöiden orientoitumisesta organisaatiolle tyypilliseen tapaan kommunikoida (Linell 2010, 60). Asiakkaiden kanssa työskennellessä tämä näkyy organisaation vaikutuksina tekstuaalisessa kommunikaatiossa ja tavassa kirjoittaa ilmiöistä ja asioista. Organisatoriset vaikutukset näyttäisivät tuovan lisää jännitettä verkkokommunikaatioon aikaisemmin mainittujen asiantuntijamaisen ja persoonallisen kommunikaation ohella.

Digitaalinen eriarvoisuus ei näyttäydy verkkokommunikaatiossa pelkästään digitaalisena kuiluna, eli rajoitteina teknologian käytössä, vaan pikemminkin digitaalisena syrjäytymisenä. (ks. van Dijk 2006, 222; Steyaert & Gould 2009, 751). Digitaalinen syrjäytyminen viittaa laajempiin käytön taustalla vaikuttaviin tekijöihin, kuten sosiaaliin, kasvatuksellisiin, materiaalsiin ja kulttuurisiin tekijöihin (Klein 2004, 71). Joidenkin verkkopalvelujen käyttäjien osaltaan voidaan puhua käyttöä estävästä sosiokognitiivisesta konfliktista (Byman ym. 2004, 124; 130–131).

Myös taajamien ulkopuolella asuvien huonot verkkoyhteydet haittaavat ja joissakin tapauksissa jopa estävät verkkopalvelujen käytön. Digitaalinen syrjäytyminen näyttäytyy verkkopalveluissa kaksitahoisena ilmiönä. Toisaalta verkkopalvelut purkavat perinteisiä kansalaisten välisiä eriarvoisuutta aiheuttavia tekijöitä, synnyttäen kuitenkin samalla uutta eriarvoisuutta ihmisten välille. Järjestöiltä tämä edellyttää ymmärrystä palveluja koskevien valintojen vaikutuksista ja pohdintoja siitä, miten palveluntarjonta ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat sovitettavissa yhteen (Kasvio 2007, 294). Sosiaali- ja terveystieteiltä vaaditaan tietoisuutta tehtyjen ratkaisujen seurauksista vahvistettaessa sosiaalista ulottuvuutta talouden ja teknologian kysymyksenasetteluissa (Pohjola ym. 2010, 9).

Tehdessään etnografista tutkimusta tietokonekulttuurista Sherry Turkle (1984, 8) on todennut jo vuonna 1984, että hän kokee tutkivansa kohdetta, joka on jatkuvassa muutoksessa. Tietoteknologiassa tapahtuva kehitys heijastuu verkkopalveluihin tavalla, jossa se, mikä tänä päivänä on uutta, saattaa jo huomenna olla vanhentunutta ja poissa käytöstä. Teknologisen kehityksen lisäksi yhteiskunta ja ihmisten syyt yhteydenottoihin muuttuvat koko ajan kompleksisemmiksi. Verkkopalveluilta tämä edellyttää jatkuvaa vuorovaikutteisuutta palvelujen käyttäjien kanssa palvelujen kohtaavuuden lisäämiseksi. Tietoteknologian tarjoamien mahdollisuuksien jatkuva seuranta ja toisaalta tietoisuus käyttäjien tarpeista ja odotuksista ovat tekijöitä, joihin verkkopalveluissa joudutaan tulevaisuudessa kiinnittämään erityistä huomiota. Myös Suomessa tarvitaan tulevaisuudessa verkkopalveluista edelleen lisää tutkimuksellista teoreettista tietoa kuten Ulrica Löfstedt (2007, 101) on todennut Ruotsin tilanteesta.

On olemassa viitteitä siitä, että verkkoauttaminen eri muodoissaan tulee yleistyään sekä järjestöissä että julkisissa sosiaali- ja terveystieteissä. Teknologinen toimintaympäristö edellyttää uudenlaista orientaatiota ja kommunikaatiotaitoja toimijoilta. Tutkimuksen tuottama tieto herättää kysymään, miten kommunikatiiviset käytännöt huomioidaan sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten koulutuksessa. Aikaisemmat sosiaalityötä ja tietoteknologiaa käsittelevät tutkimukset osoittavat, että verkkotyötä tekevät työntekijät tarvitsevat koulutusta internetissä työskenteleeseen (ks. Dunlop 2006, 224; Helton 2003, 30; Mattison 2012, 256; Waldman & Rafferty 2006, 144; West & Heath 2011, 218). Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan laajentuminen sosiaali- ja terveystieteillä edellyttää ammattilaisilta verkkotyöskenteleessä vaadittavia kommunikatiivisia tietoja ja taitoja. Työntekijältä vaadittavat taidot eroavat perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta ja edellyttävät perehtymistä verkkokommunikaatioon. Verkkotyössä tarvittavat kommunikatiiviset taidot ovat kompetensseja, joihin nykyisten ja tulevien verkkotyötä tekevien ammattilaisten on hyvä perehtyä. Sekä opiskelijoita että työntekijöitä on tarpeellista ohjata kehittämään tekstuaalisia ja prosessin hallintaan liittyviä taitojaan. Vankka ammatillinen osaaminen on edellytys laadukkaille verkkopalveluille ja perusta eettisesti kestäväälle toiminnalle.

## 12 KRIITTINEN POHDINTA JA TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tutkimuksentekoa on kuvattu prosessiksi, joka koostuu valintojen teosta ja päätöksistä, jotka vaikuttavat siihen, mitä tutkimuksella voidaan saavuttaa ja mitä ei (Baym 2009, 174). Tämän lisäksi tutkijan aikaisemmat omaelämäkerralliset kiinnostuksen kohteet ja kokemukset vaikuttavat hänen tekemiinsä tutkimuksellisiin valintoihin (Hine 2009, 16; Rauhala & Virokannas 2011, 246). Tutkimustani motivoi oma henkilökohtainen kiinnostukseni tietoteknologian käytön mahdollisuuksiin sosiaalialalla, jossa työn keskeisenä elementtinä on työntekijöiden ja asiakkaiden välinen kohtaaminen. Tutkimuksellisia valintojani ohjasi kiinnostus verkkokommunikaatiota kohtaan ja mahdollisuus jäsentää ja reflektoida verkkokommunikaation sisältämiä käytäntöjä ja yhdistää niitä olemassa oleviin käsitteisiin ja teorioihin. Käsillä olevaa tutkimusta voikin kuvata käytäntötutkimuksellisesti orientoituneeksi. (Satka ym. 2005, 11.)

Tutkimuksessa tarkasteltiin auttavia verkkopalveluita ja dialogisuutta verkkokommunikaatiossa sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien työntekijöiden kertomusten pohjalta. Sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa haasteena usein on se, miten hyvin jo olemassa olevia tieteellisiä lähestymistapoja voidaan hyödyntää nykyaikaisten ilmiöiden tutkimisessa. Voidaanko luottaa teorioihin ja menetelmiin, jotka ovat syntyneet aivan toisena aikakautena, ja mikä on ylipäänsä näiden menetelmien selitysvoima tänä päivänä (Markham & Baym 2009, 13)? Ratkaisin tämän kysymyksen rakentamalla tutkimusasetelman tavalla, jossa verkkokommunikaation ulottuvuuksien tarkastelu tapahtui dialogin ja sen sisältämien jäsenysten dynaamisessa kentässä. Tutkimuksen teoreettis-metodologista viitekehystä kuvaan dialogisnarratiiviseksi ja sosiaaliseen konstruktionismiin tukeutuvaksi.

Bahtinilainen näkemys tämän tutkimuksen kontekstissa merkitsee dialogisuuden eri puolien tarkastelua työntekijöiden kertomuksissa. Dialogin valinta teoreettiseksi näkökulmaksi osoittautui haastavaksi. Valinta merkitsi, että käytössäni ei ollut yhtä systemaattista teoriaa, jota olisin sellaisenaan voinut soveltaa kommunikaation käytäntöihin sitoutuneessa tutkimuksessani (Dentith 1996, 88). Toisaalta on todettava, että Bahtinin (1981; 1986; 1991) ajattelu monipuolisuudessaan tarjoaa useita näkökulmia sekä monipuolista käsitteistöä verkkokommunikaation tarkasteluun. Tutkimusprosessini ei edennyt suoraviivaisesti teoreettisen viitekehyyksen valinnasta aineiston hankintaan ja sen analyysiin. Sen sijaan prosessi oli vaiheittainen, joka toteutui litteroidun aineiston ja teoreettisen käsitteistön välisenä vuoropuheluna. Prosessi oli kestoaltaan pitkä, mikä toisaalta tässä nykyisessä hektisessä maailmassa antoi aikaa asioiden kypsyttelyyn.

Tutkimusprosessin alussa pohdin millaisin tutkimusmenetelmällisin valinnoin minun tulisi aihetta lähestyä, kun kyseessä on laadullinen internet-tutkimus (Orgad 2009, 34). Päädyin työntekijöiden kertomuksiin, koska olin kiinnostunut työntekijälähtöisestä näkökulmasta. Voidaan kysyä, miksi en käyttänyt tutkimusaineistonani työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä verkkokeskusteluita. Eikö keskustelujen avulla olisi ollut luontevinta tutkia työntekijöiden ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota? Kommunikaation ohella minua kiinnosti se, miten verkkopalvelut määrittävät työntekijöiden kertomuksissa ja miten sosiokulttuuriset tekijät vaikuttavat kommunikaatioon. Näihin kysymyksiin uskoin löytäväni vastaukset työntekijöiden kertomuksista. Olen siis rajannut kommunikaation tarkastelun työntekijöiden näkökulmaan ja pitäytynyt työntekijöiden kertomuksissa heidän työssään toteuttamistaan kommunikatiivisista käytännöistä.

Tutkimusprosessin aikana huomasin tutkimusaineiston haasteellisuuden, mikä oli seurausta haastattelemieni työntekijöiden taustajärjestöjen erilaisuudesta. Tulosten tarkastelussa olen pyrkinyt jättämään huomiotta järjestökohtaiset erityispiirteet ja pitäytynyt yleisellä tarkastelutasolla. Tämän on mahdollistanut se seikka, että analysoidessani aineistoa huomasin, että työntekijöiden kerronnasta on löydettävissä organisaatioista riippumatonta yhteistä kokemuksellista tietoa.

Olen hyödyntänyt tutkimuksessani lukuisia kansainvälisiä tietoteknologiaa sivuavia tutkimuksia. Lukija voi kysyä, kuinka relevantteja eri kulttuurisessa ympäristössä tehdyt tutkimukset ovat ja miten ne voidaan siirtää koskemaan suomalaista yhteiskuntaa? Perehtyessäni kansainvälisiin tutkimusartikkeleihin olen lukenut niitä kriittisellä otteella, tietoisena niihin sisältyvästä kulttuurisidonnaisuudesta. Perustelen kansainvälisten lähteiden käyttöä sillä, että katson kansainvälisistä internettutkimuksista löytyvän universaaleja piirteitä, jotka palvelevat myös suomalaista tutkimusta. Niiden tutkimusten kohdalla, jotka mielestäni ovat kiinteästi sidoksissa toiseen kulttuuriin tai kontekstiin, olen pyrkinyt tuomaan tämän seikan esille. Kansainvälisten tutkimusten käyttöä perustelen myös sillä, että suomalaista tutkimusta tästä aiheesta on tällä hetkellä vielä melko vähän saatavilla.

Michael Q. Patton (2002, 584) viittaa ekstrapolointiin eli kysymykseen siitä, missä määrin tutkimuksen tulokset voidaan ymmärtää ja miten niitä voidaan tulkita muissa konteksteissa. Pohdittaessa ekstrapolointia sivutaan samalla kysymystä tulosten hyödynnettävyydestä. Näkemykseni mukaan sosiaalialalla käytettävät menetöt ja interventiot eivät ole universaaleja, stabiileja entiteettejä. Ne kehittyvät käytännöissä, joita sekä asiakkaat että työntekijät muokkaavat (Olesen & Eskelinen 2011, 61). Verkkopalveluissa ei ole ollut olemassa valmiita toimintakäytäntöjä, joihin tukeutua, vaan palveluita on kehitetty sekä asiakkailta saadun palautteen että työntekijöille kertyneen käytännön kokemuksen myötä.

Ekstrapolointi liittyy myös kysymykseen tutkimuksen yleistettävyydestä tai laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä sen suhteuttamisesta (Alasuutari 1995, 222;



Moilanen & Rähkä 2007, 65). Katson, että tutkitut kommunikatiiviset käytännöt ovat ensisijaisesti sidoksissa tutkimuksen kohteena olleiden sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkkopalveluihin. Tämän lisäksi ne ovat sidoksissa omaan aikaansa. Tietoteknologian nopea kehitys pakottaa järjestöt muokkaamaan verkkopalveluitaan vastaamaan tietotekniikan muuttuviin käytäntöihin. Tutkimuksen yleistettävyyttä muuttuu siirryttäessä toiseen kontekstiin, esimerkiksi julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joiden tehtävät poikkeavat järjestöjen tehtävistä. Tässä tutkimuksessa tavoitteena ei ole ollut löytää yhtä totuutta ja saavuttaa yleistettävää tietoa, vaan konstruoida moniääninen näkökulma tutkimusaiheeseen (Heikkinen 2007, 156). Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta tarkasteltuna työntekijöiden kertomuksista välittyy heidän ymmärryksensä sosiaalisesta todellisuudesta ja tästä todellisuudesta kumpuavista kokemuksista, joita he työssään kohtaavat (Miller & Holstein 2007, 544).

Internetiä koskevan tutkimustiedon kasvaessa on nähty tarpeellisuutta pohtia internettutkimusta sääteleviä eettisiä kysymyksiä sekä avoimuuden ja rehellisyyden merkitystä tutkimuksessa (Knobel 2003, 207). Tutkija tekee eettisiä ratkaisuja aina tiettyssä tutkimuksellisessa kontekstissa tilanteen edellyttämällä tavalla. Olen pyrkinyt tekemään tutkimukselliset ratkaisut mahdollisimman objektiivisesti ja esittämään ne läpinäkyvästi, antamatta kulttuuristen olettamusten ohjata tulkintojani (Markham 2009, 145). Haastattelemieni työntekijöiden virittyneisyys tietotekniikkaa kohtaan oli kiinnostuksen sävyttämää (Visala 2011, 148). Heille verkkokommunikaatio oli luonteva tapa tehdä asiakastyötä. Tulkitsen työntekijöiden kertomuksia kuvauksina siitä, millaista verkkokommunikaatio on sekä myös kannanottoina siihen, mikä heidän näkemyksensä mukaan on ideaali tapa kommunikoida verkossa. En pidä olemassa olevan ja ideaalin välistä suhdetta tässä tapauksessa ristiriitaisena, kun tutkimuksen tavoitteena on tarkastella dialogisuutta ja valottaa verkkokommunikaation sisältämiä ulottuvuuksia.

Jatkotutkimusaiheina esitän verkkopalvelujen käyttäjälähtöistä tarkastelua, joka täydentää kuvaa verkkopalveluista ja on hyödynnettävissä asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä. Verkkopalvelujen avulla on mahdollista kohdentaa palveluita ja tavoittaa niitä asiakasryhmiä, jotka eivät ole palvelujen piirissä tai, jolle palvelut ovat vaikeasti saavutettavissa.

Tietoteknologian kehittyessä on tarpeen kehittää uusia tapoja toteuttaa verkkopalveluita. Tässä tutkimuksessa verkkokommunikaation tarkastelun lähtökohtana on ollut tekstuaalisuuteen perustuva verkkokommunikaatio. Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen voi nykyisin toteutua myös reaaliaikaisena videoneuvotteluna, joka muuttaa kommunikaatiota merkittävästi. Kommunikaation ja asiakkuuden tarkastelu tästä näkökulmasta toisi lisätietoa palvelujen kehittämiseen.

Toivon tämän tutkimuksen hyödyttävän asiakastyötä verkossa tekeviä sekä niitä organisaatioita, jotka pohtivat verkkopalvelujen käyttöönottoa. Tieto verkkokom-

munikaation sisältämistä ulottuvuuksista sekä dialogisen näkökulman tarjoamista mahdollisuuksista ja haasteista auttaa työntekijöitä heidän arkisessa työssään. Toivon tutkimuksen tarjoavan työntekijöille käytännön välineitä asiakastyöhön. Tutkimustieto on hyödynnettävissä myös koulutettaessa ammattilaisia toimimaan tietoteknologisessa toimintaympäristössä. Tutkimuksen keskeinen sanoma on, että verkkokommunikaatiossa on mahdollista saavuttaa dialoginen ja kohtaava kommunikaatio, mutta sitä ei tule pitää itsestään selvytenä. Sen aikaansaaminen edellyttää työntekijöiltä prosessin ja tekstuaalisuuden hallintaa sekä ymmärrystä sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksista.

## LÄHTEET

- Aarnio, Helena (1999) Dialogia etsimässä. Opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöstä varten. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 676.
- Aarseth, Espen J. (1997) Cybertext. Perspectives on Ergodic Literature. Baltimore & London: The Johns Hopkins University Press.
- Alasilta, Anja (1998) Näin kirjoitat tietoverkkoon. Viestintäopas paperin maailmasta verkkojen aikaan. Helsinki: Infoviestintä Oy.
- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 372–392.
- Alasuutari, Pertti (1995) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- (2001) Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.
- Andersen, Anders Johan W. & Svensson, Tommy (2012) The dialogical bricoleur? Expectations towards internet-based services in Norway and Sweden. Nordic Social Work Research 2 (2), 137-152.
- Anderson, Rob & Baxter, Leslie A. & Cissna, Kenneth N. (2004) Texts and Contexts of Dialogue. Teoksessa Anderson, Rob & Baxter, Leslie A. & Cissna, Kenneth N. (toim.) Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies. London: Sage, 1-17.
- Anttonen, Anneli (2011) Hoivan sosiaaliset merkitykset. Teoksessa Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 135–151.
- Archer, Margaret S. (2003) Structure, Agency and the Internal Conversation. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arnkil, Tom Erik (2005) Metaforat, dialogisuus ja käytäntötutkimus. Teoksessa Satka Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 173–200.
- Aro, Jari (1999) Sosiologia ja kielenkäyttö. Retoriikka, narratiivi, metafora. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 654.

- Arpo, Robert (2005) Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnosta ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopisto. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39.
- Aspelin, Gunnar (1977) Ajatuksen tiet: yleinen filosofian historia. Helsinki: WSOY.
- Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (2008) Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa Matikainen Janne (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus, 55–67.
- Bahtin, Mikhail Mikhailovic (1981) The dialogic imagination: Four essays. Austin: University of Texas Press.
- (1986) Speech Genres and Other Late Essays. Austin: University of Texas Press.
  - (1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. Suom. Nieminen, Paula & Laine, Tapani. Helsinki: Orient Express.
- Bamberg, Michael (2004) Talk, small stories, and adolescent identities. *Human Development* 47, 366–369.
- Banks, Sarah (2004) Ethics, Accountability and the Social Professions. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bargh, John A. & McKenna, Katelyn Y. A. & Fitzsimons, Grainne M. (2002) Can You See the Real Me? Activation and Expression of the “True Self” on the Internet. *Journal of Social Issue* 58 (1), 33–48.
- Bauman, Zygmunt (2002) Notkea moderni. Tampere: Vastapaino.
- Baym, Nancy K. (1998) The Emergence of On-Line Community. Teoksessa Jones Steven G. (toim.) *Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. London: Sage Publications, 35–68.
- (2000) Tune in, log on. Soaps, Fandom, and Online Community. London: Sage.
  - (2009) What Constitutes Quality in Qualitative Internet Research? Teoksessa Markham Annette N. & Baym Nancy K. (toim.) *Internet inquiry conversations about method*. London: Sage, 173–189.
- Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lah, Scott (1995) Nykyajan jäljillä: refleksiivinen modernisaatio. Tampere: Vastapaino

- Beck, Ulrich & Beck-Gernsheim, Elizabeth (2002) *Individualization – Institutionalized Individualism and its Social and Political Consequences*. London: Sage.
- Bell, Daniel (1973) *The Coming of the Post-Industrial Society*. New York: Basic Books.
- Buber, Martin (1993) *Mina ja Sinä*. Helsinki: WSOY.
- Beder, Joan (2005) Cybersolance: Technology Built on Emotion. *Social Work* 50, (4), 355–358.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma*. Helsinki: Gaudeamus.
- Best, Joel (2007) *But seriously Folks: The Limitations of the Strict Constructionist Interpretation of Social Problems*. Teoksessa Holstein, James A. & Miller, Gale (toim.) *Reconsidering Social Constructionism*. New Brunswick & London: Transaction Publishers, 129-147.
- Bohm, David (2004) *On Dialogue*. London: Routledge.
- Boonaert, Tom & Vettenburg, Nicole (2011) Young people's internet use: Divided or diversified? *Childhood* 18 (1), 54–66.
- Briggle, Adam (2008) Real friends: how the Internet can foster friendship. *Ethics and Information Technology* 9 (4), 71–79.
- Bruner, Jerome (1986) *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge: Harvard University Press.
- Burr, Vivien (1995) *An introduction to Social Constructionism*. London and New York: Routledge.
- Burr, Vivien (2003) *Social Constructionism*. London: Routledge.
- Byman, Arja & Järvelä, Sanna & Häkkinen, Päivi (2005) What is reciprocal understanding in virtual interaction? *Instructional Science* 33, 121–136.
- Carr, Nicholas (2010) *Pinnalliset. Mitä internet tekee aivoillemme*. Helsinki: Terra Cognita.
- Castells, Manuel (2010) *The Rise of the Network Society*. Chichester, West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Csiernik, Rick & Furze, Patricia & Dromgole, Laura & Rishchynski, Giselle Marie (2006) Information Technology and Social Work – The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 8–25.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto (2007) *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Tampere: Vastapaino.

- Cocking, Dean & Matthews, Steve (2000) Unreal Friends. *Ethics and Information Technology* 2 (4), 223–231.
- Coleman, Nigel & Harris, John (2008) Calling Social Work. *British Journal of Social Work* 38 (3), 580–599.
- Danet, Brenda (2001) *Cyberpl@y: communicating online*. Oxford, New York: Berg, *New Technologies/New Cultures Series*.
- David, Mathew & Sutton, Carole (2011) *Social Research. An Introduction*. Los Angeles: Sage.
- Dentith, Simon (1996) *Bakhtinian thought. An introductory reader*. Oxon: Routledge.
- Deshler, David (1995) Metafora-analyysi eli sosiaalisia aaveita manaamassa. Teoksessa Mezirow Jack (toim.) *Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa*. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 314–332.
- Dosse, François (2011) *Strukturalismin historia 1. Episteme-sarja*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Doucet, Andrea & Mauthner, Natasha (2008) *Qualitative Interviewing and Feminist Research*. Teoksessa Alasuutari Pertti & Bickman Leonard & Brannen Julia (toim.) *The Sage Handbook of Social Research Methods*, 328–343.
- Dunlop, Judith M. (2006) Onward and Upward: A Journey to Somewhere. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3, (3/4), 221–231.
- Dutton, William H. & Carusi, Annamaria & Peltu, Malcolm (2006) *Fostering Multidisciplinary Engagement: Communication Challenges for Social Research on Emerging Digital Technologies*, *Prometheus* 24 (2), 129–149.
- Ek, Stefan & Niemelä, Raimo (2010) Onko internetistä tullut suomalaisten tärkein terveystiedon lähde? *Deskriptiivistä tutkimustietoa vuosilta 2001 ja 2009*. *Informaatiotutkimus* 29 (4), 1–7.
- Elgesem, Dag (2002) What is special about the ethical issues in online research? *Ethics and Information Technology* 4 (3), 195–203.
- Elm Sveningsson, Malin (2008) How Do Various Notions of Privacy Influence Decisions in Qualitative Internet Research? Teoksessa Markham, Annette N. & Baym, Nancy K. (toim.) *Internet inquiry: Dialogue among Researches*. London: Sage, 69–87.

- Emihovich, Catherine (1995) Distancing passion: narratives in social science. Teoksessa. Hatch, J. Amos & Wisniewski, Richard (toim.) *Life History and Narrative. Qualitative Studies Series 1*. London and New York: Routledge Falmer, 37–48.
- Fernback, Jan (1998) *The Individual within the Collective: Virtual Ideology and the Relization of Collective Principles*. Teoksessa Jones Steven G. (toim.) *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety*. London: Sage Publications, 36–54.
- FinnSight 2015: tieteen teknologian ja yhteiskunnan näkymät. Paneelien raportit. (2006) Helsinki: Tekes & Suomen Akatemia.
- Fiske, John (1998) *Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen*. Tampere: Vastapaino.
- Flichy, Patrice (2007) *The Internet Imaginaire*. Cambridge: The MIT Press.
- Fokkema, Tineke & Knipscheer, Kees (2007) Escape loneliness by going digital: A quantitative and qualitative evaluation of a Dutch experiment in using ECT to overcome loneliness among older adults. *Aging & Mental Health* 11 (5), 496–504.
- Gadamer, Hans-Georg (2004) *Hermeneutiikka: ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa*. Tampere: Vastapaino.
- Gajjala, Radhika (2009) Response to Shani Orgad. Teoksessa Markham Annette N. & Baym Nancy K. (toim.) *Internet inquiry coversations about method*. London: Sage, 61–67.
- Georgakopoulou, Alexandra (2006) Thinking big with small stories in narrative and identity analysis. *Narrative Inquiry* 16 (1), 122–130.
- Gergen, Kenneth J. (2000) *The Self in the Age of Information*. *The Washington Quaterly* 23 (1), 201–214.
- (2002) *An Invitation to Social Construction*. London: Sage Publications.
  - (2006) *Therapeutic Realities: Collaboration, Oppression And Relational Flow*. Chagrin Falls, Ohio: Taos Institute Publications.
- Gergen, Kenneth J. & Gergen, Mary M. & Barrett, Frank J. (2004) *Dialogue: Life and Death of the Organization*. Teoksessa Grant, David & Hardy, Cynthia & Oswick, Cliff & Putnam, Linda (toim.) *Sage Handbook of Organizational Discourse*. London: Sage, 39–60.
- Gilzean, Tanya (2011) Communicating Chaos, Regaining Control: The Implications for Social Work for Writing about Self-Injury. *Journal of Social Work Practice* 25 (1), 31–46.

- Goodall, Harold L. Jr. & Kellett, Peter M. (2004) Dialectical Tensions and Dialogic Moments as Pathways to Peak Experiences. Teoksessa Anderson, Rob & Baxter, Leslie A. & Cissna, Kenneth N. (toim.) *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies*. London: Sage, 159–174.
- Granhölm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 157–181.
- Gripenberg, Pernilla (2005) *ICT and the shaping of society: Exploring Human – ICT Relationships in Everyday Life*. *Ekonomi och Samhälle*. Publications of the Swedish School Economics and Business Administration, Nro 143.
- Gubrium Jaber F. & Holstein James A. (2001) From the individual interview to the interview society. Teoksessa Gubrium Jaber F. & Holstein James A. (toim.) *Handbook of interview research. Context & method*. London: Sage, 3–32.
- Guilfoyle, Michael (2003) Dialogue and power: A critical analysis of power in dialogical therapy. *Family Process* 42 (3), 331–343.
- Haavisto, Vaula (2002) *Court Work in Transition: An Activity-Theoretical Study of Changing Work Practices in a Finnish District Court*. University of Helsinki: Department of Education.
- Hacking, Ian (2002) *Historical ontology*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Hakala, Heikki (2009) *Järjestöt hyvinvointia rakentamassa: Sosiaali- ja terveystieteiden vuosikirja*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys YTY.
- Hall, Stuart (2002) Foucault: Power; Knowledge and Discourse. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon J. Yates (toim.) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage, 72–81.
- Hargittai, Eszter & Hinnant, Amanda (2008) Digital Inequality, Differences in Young Adults' Use of the Internet. *Communication Research* 35 (5), 602–621.
- Harless, William & Zier, Marcia & Harless, Michael G. & Duncan, Robert C. & Braun, Mary Ann & Willey, Shawna & Isaacs, Claudine & Warren, Robert (2009) Evaluation of a virtual dialogue method for breast cancer patient education. *Patient Education and Counselling* 76 (2), 189–195.



- Harrington, Lee C. & Bielby, Denise D. (1995) Where did you hear that? Technology and the Social Organization of Gossip. *Sociological Quarterly* 36 (3), 607–628.
- Harsu, Annika & Jähi, Rita & Koponen, Tuija & Männikkö, Miia (2010) Tarinat mielenterveyskuntoutujien omaisten vertaisryhmässä. *Janus* 18 (2), 153–169.
- Hassan, Robert (2011) *The Information Society. Digital media and society series.* Cambridge: Polity Press.
- Hassani, Sara Nephew (2006) Locating digital divides at home, work, and everywhere else. *Poetics* 34, 250–272.
- Hawkesworth, Mary E. (1989) Knowers, knowing, known: feminist theory and claims of truth. *Journal of Women in Culture and Society* 14, 533–557.
- Haythornthwaite, Caroline (2007) Social networks and online community. Teoksessa McKenna, Katelyn & Postmes, Tom & Reips, Ulf-Dietrich (toim.) *The Oxford Handbook of Internet Psychology.* Oxford: Oxford University Press, 121–137.
- Healy, Karen (2000) *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change.* London: Sage.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina (2001) *Dialogi – avain innovatiivisuuteen.* Helsinki: WSOY.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2000) *Tarinan mahti – Narratiivisuuden teemoja ja muunnelmia. Tiedepolitiikka* 4, 47–58.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2007) *Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena.* Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* Jyväskylä: PS-kustannus, 142–158.
- Heikkinen, Vesa (2000) *Teksteihin tunekutuvat todellisuudet.* Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä.* Helsinki: Gaudeamus, 116–214.
- Heinlen, Kathleen T. & Reynolds Welfel, Elizabeth & Richmond, Elizabeth N. & Rak Carl F. (2003) The scope of WebCounseling: A survey of services and compliance with NBCC Standards for the Ethical Practice of WebCounseling. *Journal of Counseling and Development* 81 (1), 61–69.

- Heinonen, Ulla (2008) Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa. Turun yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Kulttuurin tuotannon ja maisemantutkimuksen laitos. Väitöskirja.
- Heiskala, Risto (2007) Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikan laitos. Stakes. Tutkimuksia 123.
- Helton, David (2003) Online Therapeutic Social Service Provision (Therap-pc): A State of the Art Review. *Journal of Technology in Human Services* 21 (4), 17–36.
- Hiidenmaa, Pirjo (2000) Työ ja kieli. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–34.
- Hiilamo, Heikki & Saari, Juho (2008) Sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka. Teoksessa Arajärvi, Pentti & Särkelä, Riitta (toim.) *Leipää ja lämpöä. Näkökulmia sosiaaliturvan uudistamiseksi*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 57–72.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social Work and ICT*. Los Angeles: Sage.
- Himanen, Pekka (1995) Kohtaamisyhteiskunta ”Visio inhimillisestä rikastumisesta”. Teoksessa Himanen, Pekka & Savolainen, Veli-Antti (toim.) *Kohtaamisyhteiskunta kirja mahdollisuudesta*. Helsinki: Edita, 181–189.
- Hine, Christine (2009) How Can Qualitative Internet Researchers Define the Boundaries of Their Projects? Teoksessa Markham, Annette N. & Baym, Nancy K. (toim.) *Internet inquiry conversations about method*. London: Sage, 1–20.
- Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) The active interview. *Qualitative Research Methods*, Vol. 37. London: Sage.
- Holquist, Michael (2002) *Dialogism. Bakhtin and his World*. London: Routledge.
- Hu, Mu (2009) Will Online Chat Help Alleviate Mood Loneliness? *CyberPsychology & Behavior* 12 (2), 219–223.

- Huuskonen, Saila & Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 319–347.
- Hydén, Margareta (2008) Narrating sensitive topics. Teoksessa Andrews, Molly & Squire Corinne & Tamboukou Maria (toim.) Doing Narrative Research. London: Sage, 121–136.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.
- Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214–235.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Vappu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 189–222.
- Hyvärinen, Matti (2004) Eletty ja kerrottu kertomus. *Sosiologia* 41 (4), 297–309.
- Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 90–118.
- Hänninen, Vilma (2000) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Väitöskirja.
- Isaacs, William (1999) A pioneering approach to communicating in business and in life. *Dialogue and the art of thinking together*. New York: Currency.
- Jessup, Helen & Rogerson, Steve (1999) Postmodernism and the teaching and practice of interpersonal skills. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.) *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. London & New York: Routledge, 161–178.
- Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykko, Riitta (2011) Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Teoksessa Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (toim.) *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura, 10–23.
- Johnson, Genevieve Marie (2010) Young Children's Internet Use at Home and School: Patterns and Profiles. *Journal of Early Childhood Research* 8 (3), 282–293.

- Johnstone, Justine (2007) Technology as empowerment: a capability approach to computer ethics. *Ethics and Information Technology* 9, 73–87.
- Jonson, Adam N. (2005) Internet Behaviour and the Design of Virtual Methods. Teoksessa Hine Christine (toim.) *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Oxford, New York: Berg, 21–34.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 9-31.
- Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 37–53.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jari (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiantyyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 15–33.
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiantyyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 131–165.
- (2000) Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiantyyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 131–166.
  - (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110–144.
- Jolanki, Outi & Karhunen, Sanna (2010) Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 395–410.
- Jones, Steven G. (1998a) The Internet and its Social Landscape. Teoksessa Jones, Steven G. (toim.) *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety*. London: Sage, 7–35.
- (1998b) Information, Internet and Community: Notes Toward an Understanding of Community in the Information Age. Teoksessa Jones Steven G. (toim.) *Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. London: Sage, 1–34.

- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
  - (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, Kirsi, Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012) Kategoria-analyysin juuret. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 17-43.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos: 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Vastapaino: Tampere.
- Juvakka, Janne & Mykrä, Pekka (2008) Raha-automaattiyhdistys sosiaalisten innovaatioiden edistäjänä. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 121–141.
- Kangas, Sonja & Cavèn-Pöysä, Outi (2011) Youth and their media use: discussion on habits, attitudes and trust. Teoksessa Kangas, Sonja (toim.) Digital Pioneers. Cultural Drivers of future media culture, Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 49, 9–14.
- Kangasniemi, Jukka (2008) Yksinäisyyden kokemisen avainkomponentit Yleisradion tekstitelevision Nuorten palstan kirjoituksissa. Jyväskylä Studies in Humanities 107, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Karjalainen, Vappu (2006) Verkstokehittäminen – Palveluparadigman muutosvoima. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes, 251–267.
- Karvonen, Erkki (2000) Elämmekö tieto- vai informaatioyhteiskunnassa? Teoksessa Vuorensyrjä, Matti & Savolainen, Reijo (toim.) Tieto ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 81–108.
- Kasvio, Antti (2006) Tietoyhteiskuntapolitiikka. Teoksessa Saari, Juha (toim.) Suomen malli – Murreksestä menestykseen? Helsinki: Yliopistopaino, 262–294.
- Kauko, Outi (2012) Pienten koululaisten yksinäisyydelle antamat merkitykset arki-iltapäivien yhteydessä. Janus 20 (3), 216–230.

- Klein, Alexandra (2004) Social Support Quality in Internet Information and Communication: From "Digital Divide" to "Voice Divide". *Social Work & Society* 2 (1), 71–82.
- Klemm, Paula & Hurst, Melanie & Dearholt, Sandra L. & Trone, Susan R. (1999) Cyber Solace. Gender Differences on Internet Cancer Support Groups. *Computers in Nursing* 17 (2), 65–72.
- Knobel, Michele (2003) Rants, ratings and Rerpresentation: ethical issues in researching online social practices. *Education, Communication & Information* 3 (2), 187–210.
- Kortelainen, Jukka (1990) Pelin syke ei sammu. Erillispainos Raha-automaattiyhdistyksen historiikista 1938–1988. Raha-automaattiyhdistys.
- Kortelainen, Pekka (2010) Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.
- Koskela, Lasse & Rojola, Lea (2000) Lukijan ABC-kirja. Johdatus kirjallisuuden nykyteorioihin ja kirjallisuudentutkimuksen suuntauksiin. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Koskimaa, Raine & Heinonen, Ulla (2005) Teknologiavälitteinen vuorovaikutus verkko-opetuksessa. Teoreettisen mallin tarkastelua tapaustutkimuksen valossa. Teoksessa Tella, Seppo & Ruokamo, Heli & Multisilta, Jari & Smeds, Riitta (toim.) *Opetus, opiskelu, oppiminen. Tieto- ja viestintäteknikka tiederajat ylittävissä konteksteissa*. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 12. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Kumar, Krishan (1995) *From Post-Industrial to Post-Modern Society. New Theories of the Contemporary World*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Kreuger, Larry W. & Stretch, Jonh J. & Kelly, Michael J. (2006) Is Computer-Assisted EBP Generating "Fast" Practice? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 27–38.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni (2010) Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 446–459.
- Kuusela, Pekka (2003) Sosiaalisen konstruktionismin liike sosiaalitieteissä. Teoksessa Kuusela, Pekka & Saastamoinen, Mikko (toim.) *Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma*. Kuopio: Kuopion yliopiston selvityksiä E. *Yhteiskuntatieteet* 21, 17–44.

- (2004) Sosiaalisen maailman tasot ja toimijat. Esseitä sosiaalitieteiden ja arviointitutkimuksen metodologiasta. Kuopio: UNIpress.
- (2011) Sosiaalitieteet, sosiaalisuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.) Sosiaalisen toiminnan teoria. Helsinki: Gaudeamus, 51–71.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Lakoff, George & Johnson, Mark (1980) *Metaphors We Live By*. Chicago and London: The University of Chicago Press.

Lankshear, Colin (2003) The Challenge of Digital Epistemologies. *Education, Communication & Information* 3 (2), 167–186.

Lash, Scott (1995) Refleksiivisyys ja sen vastinparit: Rakenne, estetiikka, yhteisö. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott (toim.) *Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio*. Tampere: Vastapaino, 153–235.

Leander, Kevin M. & McKim, Kelly K. (2003) Tracing the Everyday “Sittings” of Adolescents on the Internet: a strategic adaptation of ethnography across online and offline spaces. *Education, Communication & Information* 3 (2), 211–240.

Lechte, John (2008) *Fifty Key Contemporary Thinkers: from structuralism to postmodernity*. London: Routledge.

Leonard, Peter (1997) *Postmodern Welfare. Reconstructing an Emancipatory Project*. London: Sage.

Lieblich, Amia & Tuval-Mashiach, Rivka & Zilber, Tamar (1998) *Narrative research. Reading, Analysis, and Interpretation*. London: Sage.

Linell, Per & Marková, Ivana (1993) Acts in Discourse: From Monological Speech Acts to Dialogical Inter-Acts. *Journal for the Theory of Social Behavior* 23 (2), 174–195.

Linell, Per (2006) “Bara prat?” Om socialkonstruktivismen som vanställande och vanställd. Teoksessa Kylhammar, Martin & Battail, Jean-François (toim.) *Det vanställda ordet: om den svåra konsten att värna sin integritet*. Stockholm: Carlssons, 152–193.

- (2009a) *Rethinking Language, Mind, and World Dialogically. Interactional and Contextual Theories of Human Sense-Making*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.

- (2009b) With Respect to Bakhtin: Some trends in contemporary dialogical theories. Junefelt, Karin & Nordin, Pia (toim.) Proceedings from the Second International Conference on Perspectives and Limits of Dialogism in Mikhail Bakhtin. Stockholm: Stockholm University, 18-32.
  - (2010) Communicative activity types as organisations in discourses and discourse in organisations. Teoksessa Tanskanen, Sanna-Kaisa & Helasvuo, Marja-Liisa & Johansson, Marjut & Taitaniemi, Mia (toim.) Discourses in Interaction. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 33–59.
- Löfstedt, Ulrica (2007) Public e-services research – A critical analysis of current research in Sweden. *International Journal of Public Information Systems* 2, 101–112.
- Lofström, Jan (1999) Sukupuoliero agraarikulttuurissa. ”Se nyt vaan on semmonen”. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Löyttyniemi, Vappu (2004) Kerrottu identiteetti, neuvoteltu sukupuoli. *Auscultatio Medici. SoPhi 90*. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylä: Minerva Kustannus.
- Machlup, Fritz (1962) *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- MacIntyre, Alasdair (2007) *After Virtue. A Study in Moral Theory*. Third Edition. Notre Dame: University of Notre Dame Press.
- Mason, Jennifer (2002) *Qualitative Researching*. Second Edition. London: Sage.
- Markham, Anette N. (2009) How Can Qualitative Researches Produce Work That Is Meaningful Across Time, Space, and Culture? Teoksessa Markham, Anette N. & Baym, Nancy N. (toim.) *Internet inquiry conversations about method*. London: Sage, 131–155.
- Markham, Anette N. & Baym, Nancy N. (2009) Introduction: Making Smart Choices on Shifting Ground. Teoksessa Markham, Anette N. & Baym, Nancy N. (toim.) *Internet inquiry conversations about method*. London: Sage, vii–xix.
- Marziali, Elsa (2006) Developing Evidence for an Internet-Based Psychoterapic Group Intervention. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 149–165.
- Massey, Doreen (2008) *Samanaikainen tila*, Tampere: Vastapaino.



- Matikainen, Janne (2003) Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Teoksessa Matikainen Janne (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus, 55–67.
- Mattelart, Armand (2003) Informaatioyhteiskunnan historia. Tampere: Vastapaino.
- Mattison, Marian (2012) Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. *Social Work* 57 (3), 249–258.
- Maturana, Humberto R. & Varela, Francisco J. (1998) *The Tree of Knowledge. The Biological Roots of Human Understanding*. Revised Edition. Boston: Shambala Publications.
- McKenna, Katelyn Y. A. & Green, Amie S. & Gleason, Marci E. J. (2002) Relationship Formation on the Internet: What's the Big Attraction? *Journal of Social Issues* 58 (1), 9–31.
- McNamee, Sheila & Shotter, John (2004) *Dialogue, Creativity, and Change*. Teoksessa Anderson, Rob & Baxter, Leslie A. & Cissna, Kenneth N. (toim.) *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies*. London: Sage, 91–104.
- Metteri, Anna & Haukka-Wacklin, Tuula (2010) Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) *Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen*. Jyväskylä: WS Bookwell Oy, 53–68.
- Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 67–92.
- Mickelson, Kristin D. (1997) Seeking social support: Parents in electronic support groups. Teoksessa Kiesler, Sara (toim.) *Culture of the Internet: Research Milestones from the Social Sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 157–179.
- Miller, Gale & Holstein, James A. (2007) Social Constructionism and Its Critics: Assessing Recent Challenges. Teoksessa Holstein, James A. & Miller, Gale (toim.) *Reconsidering Social Constructionism*. New Brunswick & London: Transaction Publishers, 535–548.
- Miller, Pam (2006) Benefits of On-Line Chat for Single Mothers. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 167–181.

- Mitra, Ananda (1998) *Virtual Commonality: Looking for India on the Internet*. Teoksessa Jones Steven G. (toim.) *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety*. London: Sage, 55–79.
- Moilanen, Pentti & Rähkä, Pekka (2007) *Merkitysrakenteiden tulkinta*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.
- Murto, Lasse (2003) *Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajina*. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella*. Jyväskylä: PS-kustannus, 64–83.
- Mäkinen, Olli (2006) *Näkökulmia tietoverkkojen itsesäätelyyn*. *Informaatiotutkimus* 25 (2), 41–52.
- Mäkinen, Olli & Naarmala, Jyri (2011) *Eettisyys virtuaalimaailmassa*. Teoksessa Laakkonen, Mika & Lamminpää, Suvi & Malaprade, Jarno (toim.) *Informaatioteknologian filosofia*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 17–35.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Kuopion yliopiston julkaisuja E. *Yhteiskuntatieteet* 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2008) *Kunnan ja kolmannen sektorin innovatiivinen yhteistyö – esimerkkinä sosiaalinen säätiö*. Teoksessa Saari, Juho (toim.) *Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 216–252.
- Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija & Haaki, Raili (2011) *Sosiaalisen muutos, monimuotoisuus ja tutkimus*. Teoksessa Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.) *Sosiaalisen toiminnan perusta*. Helsinki: Gaudeamus, 7–20.
- Niiniluoto, Ilkka (1989) *Informaatio, tieto ja yhteiskunta: filosofinen käsitteanalyysi*. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus.
- Nikander, Pirjo (2010) *Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti*. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 432–445.

- Nikunlassi, Yrjö (2008) Sosiaalitoimen verkkoneuvonta. Viranomaisen neuvontavelvollisuus, henkilötietojen käsittely ja käytännön toteutus. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 29.
- Nissinen, Leena (2007) Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Oinas-Kukkonen, Harri & Kurki, Heli (2009) Internet through the eyes of 11-year-old children: first-hand experiences from the technological environment children live in. *An Interdisciplinary Journal on Humans in ICT Environments* 5 (2), 146–162.
- Olesen, Søren Peter & Eskelinen, Leena (2011) Short narratives as a qualitative approach to effects of social work interventions. *Nordic Social Work Research* 1 (1), 61–77.
- Orgad, Shani (2009) How Can Researches Make Sense of the Issues Involved in Collecting and Interpreting Online and Offline Data? Teoksessa Markham, Annette N. & Baym, Nancy K. (toim.) *Internet inquiry conversations about method*. London: Sage, 33–53.
- Paavola, Sami & Hakkarainen, Kai (2008) Pragmatistinen välittyneisyys uuden luomisen perustana. Teoksessa Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami (toim.) *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä*. Helsinki: Gaudeamus, 162–184.
- Pacey, Arnold (1983) *The culture of technology*. Oxford: Blackwell.
- Palkeinen, Hanna (2007) Yksinäisyys ja vanhuus – erottamaton parivaljakko? *Janus* 15 (2) 104–117.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George (2006) *Social Work Informatics: A New Specialty*. *Social Work* 51 (2), 127–134.
- Parrott, Lester & Madoc-Jones, Iolo (2008) Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work* 8 (2), 181–197.
- Parton, Nigel (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the ‘Social’ to the ‘Informational’? *British Journal of Social Work* 38, 253–269.
- Payne, Malcolm (1997) *Modern Social Work Theory*. London: MacMillan.
- Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. London: Sage.
- Pennebaker, James W. (1997) Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science* 8 (3), 162–166.

- Perelman Chaim (1996) Retoriikan valtakunta. Tampere: Vastapaino.
- Pessi, Anne Birgitta & Seppänen, Marjaana (2011) Yhteisöllisyys. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 288–313.
- Phoenix, Ann (2008) Analysing narrative contexts. Teoksessa Andrews Molly & Squire Corinne & Tamboukou Maria (toim.) Doing Narrative Research. London: Sage, 64–77.
- Pietikäinen, Sari (2000) Kriittinen diskurssintutkimus. Teoksessa Sajavaara, Kari & Piirainen-Marsh, Arja (toim.) Kieli, diskurssi & yhteisö. Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 191–217.
- Preece, Jennifer (1999) Empathy Online. *Virtual Reality* 4, 74–83.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus 9–20.
- Polkinghorne, Donald E. (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa Hatch, J. Amos & Wisniewski, Richard (toim.) Life History and Narrative. London & New York: RoutledgeFalmer, 5–23.
- Potter, Jonathan (1996) Representing reality. *Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage.
- Pösö, Tarja (2000) Kun auttamistyö keskustellaan ja tutkimustulokset tiivistetään. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiantyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 267–276.
- Pöysä, Jyrki (2010) Asemointinäkökulma haastattelujen kerronnallisuuden tarkastelussa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 153–179.
- Rafaeli, Sheizaf & Yaron, Ariel (2007) Assessing interactivity in computer-mediated research. Teoksessa Joinson, Adam N. & McKenna, Katelyn Y. A. & Postmes, Tom & Reips, Ulf-Dietrich (toim.) *The Oxford Handbook of Internet Psychology*, 71–88.
- Raatikainen, Panu (2005) Ihmistieteet – tiedettä vai tulkintaa? Teoksessa Meurman-Solin, Anneli & Pyysiäinen, Ilkka (toim.) Ihmistieteet tänään. Helsinki: Gaudeamus, 39–61.

- Rahikka, Anne (2008) Verkko-ohjaus ja neuvonta. Teoksessa Reijonen, Merja & Strandèn-Mahlamäki, Tuija (toim.) Oivaltava kohtaaminen – menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro, 61–80.
- Raijas, Anu & Sailio, Marjaana (2012) Arjen ristiriitoja pikkulapsiperheissä. Nettikeskustelun analyysi. *Janus* 20 (4), 316–333.
- Rauhala, Pitkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–255.
- Reddy, Michael J. (1979) The conduit metaphor: a case of frame conflict in our language about language in. Teoksessa Ortony A. (toim.) *Metaphor and Thought*. Cambridge: Cambridge University Press, 164–201.
- Rice, Ronald E. & Shepherd, Adrian & Dutton, William H. & Katz, James E. (2007) Social interaction and the Internet. A comparative analysis of surveys in the US and Britain. In *The Oxford Handbook of Internet Psychology*. Oxford: Oxford University Press, 7–30.
- Riessman, Catherine Kohler (2008) *Narrative Methods for the Human Sciences*. London: Sage.
- Rimmon-Kenan, Shlomith (1999) Kertomuksen poetiikka. *Tietolipas* 123. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Robson, Dave & Robson, Maggie (2000) Ethical issues in internet counselling. *Counselling Psychology Quarterly* 13 (3), 249–257.
- Romiszowski, Alexander & Mason, Robin (1996) Computer-mediated Communication. Teoksessa Jonassen, David H. (toim.) *Handbook of Research for Educational Communications and Technology. A Project of the Association for Educational Communications and Technology (AECT Series)*. New Jersey: Taylor & Francis e-Library, 397–432.
- Rose, Nikolas (2007) *Powers of freedom. Reframing political thought*. Seventh printing. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosenthal, Gabriele (2003) The Healing Effects of Storytelling: On the Conditions of Curative Storytelling in the Context of Research and Counselling. *Qualitative Inquiry* 9 (6), 915–933.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Rothschild, Babette & Rand, Marjorie L. (2010) *Apua auttajalle. Myötätuntouppumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia.* Oulu: Traumaterapiakeskus.
- Ruohotie, Pekka (2000) *Oppiminen ja ammatillinen kasvu.* Helsinki: WSOY.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) *Haastattelun analyysin vaiheet.* Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi.* Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Saari, Juho (2008) *Hyvinvointivaltion muutos ja kansallinen innovaatiojärjestelmä.* Teoksessa Saari, Juho (toim.) *Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos.* Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 330–367.
- Saari, Juho (2009) *Yksinäisten yhteiskunta.* Helsinki: WSOYpro.
- Saarikoski, Petri & Suominen, Jaakko & Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (2009) *Funetista Facebookiin – Internetin kulttuurihistoria.* Helsinki: Gaudeamus.
- Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti (2007) *Mielenterveystoimistojen käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä.* *Janus* 15 (2), 149–164.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005) *Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on?* Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus.* Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–11.
- Saussure, Ferdinand de (1990) *Course in general linguistics.* London: Duckworth.
- Savukoski, Marika (2008) *Vapaaksi anoreksian kahleista. Narratiivinen tutkimus selviytymispoluista.* Rovaniemi: Lapin yliopisto. *Acta Universitatis Lapponiensis* 142. Väitöskirja.
- Schütz, Alfred (1967) *Collected papers 1, The problem of social reality.* The Hague: Martinus Nijhoff.
- Selwyn, Neil (2006) *Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers.* *Poetics* 34, 273–292.
- Seikkula, Jaakko & Trimble, David (2005) *Healing Elements of Therapeutic Conversation: Dialogue as an Embodiment of Love.* *Family Process* 44 (4), 461–475.
- Sennett, Richard (2004) *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa.* Tampere: Vastapaino.

- Siitonen, Juha (1999) Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulun yliopisto. Acta Universitatis Ouluensis. E Scientiae Rerum Socialium 37. Väitöskirja.
- Sillence, Elizabeth & Briggs, Pam (2007) Examining the role of the Internet in health behaviour. Teoksessa Joinson, Adam N. & McKenna, Katelyn Y. A. & Postmes, Tom & Reips, Ulf-Dietric (toim.) The Oxford Handbook of Internet Psychology. Oxford: Oxford University Press, 347–359.
- Silverman, David (2007) A Very Short, Fairly Interesting and Reasonably Cheap Book about Qualitative Research. Los Angeles: Sage.
- Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna (2011) Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 93–114.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Soininvaara, Osmo (2010) Sata-komitea. Miksi asioista päättäminen on niin vaikeaa? Helsinki: Teos.
- Spears, Russell & Postmes, Tom & Lea, Martin & Wolbert, Anka (2002) When Are Net Effects Gross Products? The Power of Influence and the Influence of Power in Computer-Mediated Communication. *Journal of Social Issues* 58 (1), 91–107.
- Spender, J.-C. (1996) Organizational Knowledge, Learning and Memory: Three Concepts in Search of a Theory. *Journal of Organizational Change* 9 (1), 63–78.
- Stehr, Nico (2007) Modern Societies as Knowledge Societies. Teoksessa Sales, Arnaud & Fournier Marcel (toim.) Knowledge, Communication and Creativity. London: Sage, 31–42.
- Stewart, John & Zediker, Karen E. & Black, Laura (2004) Relationships Among Philosophies of Dialogue. Teoksessa Anderson Rob & Baxter Leslie A. & Cissna Kenneth N. (toim.) Dialogue. Theorizing Difference in Communication Studies. London: Sage, 21–38.
- Steyaert, Jan & Gould, Nick (2009) Social Work and the Changing Face of the Digital Divide. *British Journal of Social Work* 39 (4), 740–753.
- Strömberg-Jakka, Minna (2010) Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoineuvontaan? Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–155.

- Sulkunen, Pekka (1995) Orgioiden aika: Michel Maffesolin postmodernismi. Teoksessa Rahkonen, Keijo (toim.) Sosiologisen teorian uusimmat virtaukset. Helsinki: Gaudeamus, 76–95.
- Suomi, Reima (2011) Tietotekniikan vallankumous – ainutlaatuista ja niin tavallista. Teoksessa Laakkonen, Mika & Lamminpää, Suvi & Malaprade, Jarno (toim.) Informaatioteknologian filosofia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 239–257.
- Suominen, Jaakko (2009) Johdannoksi: netin kulttuurihistoriaa. Teoksessa Saarikoski, Petri & Suominen, Jaakko & Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (toim.) Funetista Facebookiin. Internetin kulttuurihistoria. Helsinki: Gaudeamus, 7–22.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Särkelä, Riitta (2011) Sosiaali- ja terveysjärjestöt kilpailukyky-yhteiskunnassa. Teoksessa Pessi, Anne, Birgitta & Saari, Juho (toim.) Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 279–309.
- Tanis, Martin (2009) Online social support groups. Teoksessa McKenna, Katelyn & Postmes, Tom & Reips, Ulf-Dietrich (toim.) The Oxford Handbook of Internet Psychology. Oxford: Oxford University Press, 139–153.
- Tapscott, Don (2010) Syntynyt digiaikaan. Sosiaalisen median kasvatit. Jyväskylän: Docendo.
- Tarkoma, Sasu (2010) Sisältöpohjaiset verkot ja palvelut. Tieteessä tapahtuu 2, 9–11.
- Thompson John B. (1995) The Media and Modernity. A Social Theory of the Media. Cambridge & Oxford: Polity Press.
- Tiililä, Ulla (2011) Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (toim.) Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura, 162–189.
- Tregeagle, Susan & Darcy, Michael (2008) Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. British Journal of Social Work 38, 1481–1498.
- Toffler, Alvin (1981) The Third Wave. The Classic Study of Tomorrow. New York: Bantam Books.



- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Turkle, Sherry (1984) *The Second Self. Computers and the Human Spirit*. London: Granada.
- (1997) *Life on the Screen. Identity in the Age of the Internet*. London: Phoenix Orion Books Ltd.
  - (2011) *Alone Together. Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. New York: Basic Books.
- Turtiainen, Riikka (2009) *Tunne netissä*. Teoksessa Saarikoski, Petri & Suominen, Jaakko & Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (toim.) *Funetista Facebookiin – Internetin kulttuurihistoria*. Helsinki: Gaudeamus, 193–233.
- Tyler, Tom R. (2002) *Is the Internet Changing Social Life? It Seems the More Things Change, the More They Stay the Same*. *Journal of Social Issues* 58 (1), 195–205.
- Törmä, Sinikka (2009) *Matala kynnyks – pelkkä retorinen lupaus?* *Janus* 17 (2), 164–169.
- United Nations e-Government Survey 2008. *From e-Government to Connected Governance*. Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management. New York: United Nations.
- Valcke, Martin & De Wever, Bram & Van Keer, Hilde & Schellens, Tammy (2011) *Long-term study of safe Internet use of young children*. *Computers & Education*, 57 (1), 1292–1305.
- van Dijk, Jan A. G. M. (2006) *Digital divide research, achievements and shortcomings*. *Poetics* 34, 221–235.
- Vanhanen, Emma (2011) *Vertaistuki verkkokeskustelussa – neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista*. *Janus* 19 (1), 36–51.
- Vartiainen, Tero (2011) *ICT-Etiikka, Moraalisen käyttäytymisen näkökulma*. Teoksessa Laakkonen, Mika & Lamminpää, Suvi & Malaprade, Jarno (toim.) *Informaatioteknologian filosofia*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 239–257.
- Vayreda, Agnès & Antaki, Charles (2009) *Social Support and Unsolicited Advice in a Bipolar Disorder Online Forum*. *Qualitative Health Research* 19 (7), 931–942.

- Veivo, Harri & Huttunen, Tomi (1999) *Semiotiikka: merkeistä mieleen ja kulttuuriin*. Helsinki: Edita.
- Vilkka, Hanna (2005) *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, Aila & Näsi, Salme (2003) *Aaatteesta ja rahasta – näkökulmia yhdistysten toimintaan ja talouteen*. Teoksessa Hänninen, Sakari & Kangas, Antti & Siisiäinen, Martti (toim.) *Mitä yhdistykset välittävät*. Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena Kustannus, 167–189.
- Vuorinen, Marja & Särkelä, Riitta & Peltosalmi, Juha (2006) *Järjestöbarometri 2006*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Vähämäki Jussi (2004) *Kuhnurien kerho*. Helsinki: Tutkijaliitto
- Waldman, Julia & Rafferty, Jackie (2006) Evidence from Virtual Social Work Practice: Implications for Education. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 127–148.
- Wallace, Patricia (1999) *The Psychology of the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Walther, Joseph B. (1993) Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication* 57 (4), 381–398.
- (1996) Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research* 23 (1), 3–43.
- Wertsch, James (2002) *The Multivoicedness of Meaning*. Teoksessa Wetherell Margaret & Taylor, Stephanie & Yates, Simeon J. (toim.) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage, 222–235.
- West, Deborah & Heath, David (2011) Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work* 11 (2), 209–221.
- Whitty, Monica (2007) Love letters. The development of romantic relationships throughout the ages. Teoksessa McKenna, Katelyn & Postmes, Tom & Reips, Ulf-Dietrich (toim.) *The Oxford Handbook of Internet Psychology*. Oxford: Oxford University Press, 31–51.
- Visala, Seppo (2011) *Miten informaatioteknologia muuttaa olemistamme?* Teoksessa Laakkonen, Mika & Lamminpää, Suvi & Malaprade, Jarno (toim.) *Informaatioteknologian filosofia*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 141–159.

- Wise, Meg & Han, Jeong Yeob & Shaw, Bret & McTavish, Fiona & Gustafson, David H. (2008) Effects of Using Online Narrative and Didactic Information on Healthcare Participation for Breast Cancer Patients. *Patient Education and Counseling* 70 (3), 348–356.
- Wright, Kevin (2000) Computer-mediated social support, older adults and coping. *Journal of Communication* 50 (3), 100–118.
- Vilkko, Anni (1995) Minä luen – olen siis olemassa. Teoksessa Haavio-Mannila, Elina & Hoikkala, Tommi & Peltonen, Eeva & Vilkko, Anni (toim.) *Kerro vain totuus. Elämänkertatutkimuksen omaelämäkerrallisuus*. Helsinki: Gaudeamus, 157–172.
- Vološinov, Valentin (1990) *Kielen dialogisuus*. Tampere: Vastapaino.
- Wong, Yu, Cheung & Fung, John, Yat, Chu & Law, Chi, Kwong & Lam, Jolie, Chi, Yee & Lee, Vincent, Wan, Ping (2009) Tackling the Digital Divide. *British Journal of Social Work* 39 (4), 754–767.
- Woodward, Kath & Goldblatt, David & McFall, Liz (2004) Changing times, changing knowledge. Teoksessa Goldblatt, David (toim.) *Knowledge and the social sciences: Theory, method, practice*. London & New York: Routledge, 119–148.
- Woolgar, Stève (2002) *Virtual Society? Technology, Cyberpole, Reality*. Oxford: Oxford University.
- Wyatt, Sally (2003) *Non-Users Also Matter: The Construction of Users and Non-Users of the Internet*. Teoksessa Oudshoorn, Nelly & Pinch, Trevor (toim.) *How Users Matter. The Co-Construction of Users and Technologies*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 67–79.
- Zuboff, Shoshana (1988) *In the age of the smart machine: the future of work and power*. New York: Basic Books.

## **PAINAMATTOMAT LÄHTEET**

- Kupila, Pirjo (2010) *Selvitys RAY:n avustamista verkkopalveluista. Tietoa ja tukea Internetistä kansalaisten terveydellisiin ja sosiaalsiin ongelmiin. Avustustoiminnan raportteja 24, Raha-automaattiyhdistys*.
- Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. *Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielen-terveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015 (2009) Sosiaali- ja terve-yksministeriön selvityksiä 2009: 3*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tietoyhteiskuntaneuvosto (2005) Tulevaisuuden verkottuva Suomi. Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti hallitukselle. Helsinki: Tietoyhteiskuntaohjelma.

Tietoyhteiskuntaneuvosto (2006) Tulevaisuuden elinvoimainen Suomi. Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti hallitukselle. Helsinki: Tietoyhteiskuntaohjelma.

## INTERNET LÄHTEET

Aaltonen, Katriina (2003) Internet ja mielenterveystyö. Pohdintaa eettisistä periaatteista. Suomen Mielenterveysseura.  
<URL:[www.mielenterveysseura.fi/files/70/internet\\_ja\\_mielenterveystyo.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/files/70/internet_ja_mielenterveystyo.pdf)>. Luettu 20.8.2012.

Anttiroiko, A.-V. 1998 Tietoyhteiskunnan käsite. Työpapereita 8.2.1998.  
<URL:<http://people.uta.fi/~kuaran/tieto.html>>. Luettu 18.1.2009.

Cobley, Paul (2008) Communication: Definitions and Concepts. Donsbach, Wolfgang (toim.) The International Encyclopedia of Communication. Blackwell Publishing. Blackwell Reference Online.  
<URL:[http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995\\_chunk\\_g97814051319958\\_ss72-1](http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995_chunk_g97814051319958_ss72-1)>. Luettu 30.1.2012.

Durham Peters, John (2008) Communication: History of the Idea. Donsbach, Wolfgang (toim.) The International Encyclopedia of Communication. Blackwell Publishing. Blackwell Reference  
<URL:[http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995\\_chunk\\_g97814051319958\\_ss76-1](http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995_chunk_g97814051319958_ss76-1)> Luettu 8.2.2012.

Falkenberg, Eckhard D. & Hesse, Wolfgang & Lindgreen, Paul & Nilsson, Björn E. & Han Oei, J. L. & Rolland, Colette & Stamper, Ronald K. & Van Assche, Frans J. M. & Verrijn-Stuart, Alexander A. & Voss, Klaus (1998) A Framework of Information System Concepts. The FRISCO report (Web edition)  
<URL:<http://www.mathematik.uni-marburg.de/~hesse/papers/fri-full.pdf>>. Luettu 18.11.2009.

Gergen, Kenneth J. (1998) Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: a Social Constructionist Account. Luonnosversio.  
<URL:[http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Narrative\\_Moral\\_Identity\\_and\\_Historical\\_Consciousness.pdf](http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Narrative_Moral_Identity_and_Historical_Consciousness.pdf)> Luettu 12.3.2010.

Kuntoutusportti. Kuntoutussäätiö.

<URL:<http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi>>. Luettu 6.2.2013.

National Association of Social Workers (2005) NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice. <URL:<http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>>. Luettu 7.2.2013.

Verkkotyön eettiset periaatteet. Suomen Nuorisoyhteistyö – Alianssi.  
<URL:<http://www.ali.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyon+foorumi/verkkotyon+eettiset+periaatteet/>>. Luettu 25.7.2010.

Päihdelinkki

<URL:<http://www.paihdelinkki.fi>>. Luettu 8.5.2011.

RAY Avustusstrategia 2012–2015. <URL:<https://www.ray.fi/fi/ray/toiminta/avustusstrategia-2012-2015>>. Luettu 8.2.2013.

RAY Avustustoiminta Hakuopas 2011. <URL:[https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Hakuopas\\_netto\\_final\\_2\\_FI.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Hakuopas_netto_final_2_FI.pdf)>. Luettu 30.1.2011.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö.  
ISSN=1799-3504. Helsinki: Tilastokeskus.  
<URL: <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>>. Luettu 9.2.2013.

Sosiaaliportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<URL:<http://www.sosiaaliportti.fi/>>. Luettu 6.2.2013.

The National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC)  
<URL:<http://www.nspcc.org.uk/>>. Luettu 20.3.2011.

Turkki, Teppo (2009) Nykyaikaa etsimässä. Suomen digitaalinen tulevaisuus. Elinkeinoelämän valtuuskunta.  
<URL:[http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2573\\_nykyaikaa\\_etsimassa.pdf](http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2573_nykyaikaa_etsimassa.pdf)>. Luettu 30.3.2010.

## SEMINAARIT

Juhila, Kirsi (2011) Luento 18.2.2011, Sosiaalityön tutkimuksen päivät. Pitkäaikaisgelmat ja nopean toiminnan vaade sosiaalityössä.

