



**UNIVERSITY
OF TURKU**

This is a self-archived – parallel-published version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details. When using please cite the original.

AUTHOR	Camilla Granholm
TITLE	Hyvinvointipalvelujen digitaaliset käännteet
YEAR	2025
DOI	https://doi.org/10.30668/janus.152536
VERSION	Publisher's PDF
CITATION	Granholm, Camilla Hyvinvointipalvelujen digitaaliset käännteet Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Vol. 33:2, p. 248-250 https://doi.org/10.30668/janus.152536
LICENSE	CC BY NC ND

HYVINVOINTIPALVELUJEN DIGITAALISET KÄÄNTEET

Camilla Granholm: *VTT, yliopistonlehtori, Turun yliopisto*

Fugletveit, Ranghild & Sørhaug, Christian (toim.) *Lost in Digital Translations. Studies of Digital Resistance and Accommodation to the Welfare State in Practice.* Cappelen Damm Akademisk. 2023, 203 s.

Ranghild Fugletveitin ja Christian Sørhaugin kokoelmateoksen *Lost in Digital Translations. Studies of Digital Resistance and Accommodation to the Welfare State in Practice* tekstejä yhdistää kriittinen näkökulma sosiaali- ja terveystalouden digitalisaatioon norjalaisessa kontekstissa. Kirjan toimittajat kysyvät mitä tapahtuu sosiaaliselle hyvinvoinnille (jolla tässä tapauksessa tarkoitetaan kansalaisten sosiaalista ja taloudellista inklusiota), kun hyvinvointivaltio digitalisoidaan. He määrittelevät kiinnostuksen kohteekseen digitalisaatioon liittyvät tapaukset, joissa analogisen ja digitaalisen rinnakkaistoiminta kiellellään, sitä heikennetään tai aliarvioidaan. Kirjan läpileikkaava teema liittyy siihen, miten digitalisaatio vaikuttaa käytännön tietoon ja tiedon muodostukseen sosiaali- ja terveystaloudissa, ja sitä kautta hyvinvointivaltion palveluihin. Toimittajat lähestyvät aihetta assemblage-analyysin avulla. He hyödyntävät Gregory Batesonin kyberneettisen ja ekologisen ajattelun antimia, joita he yhdistävät filosofi Giles Deleuzeen liitettyyn assemblage-ajatteluun. Assemblagen avulla on mahdollista analysoida digitaalisen yhteiskunnan eri

näkökohtia, kuten sitä, miten teknologioita sovelletaan käytännössä tai miten tietyt ryhmät reagoivat digitalisaatioon. Assemblage-analyysi ei ollut minulle entuudestaan tuttu ja koen yhä, että lähestymistavan omaksuminen vaatii tarkempaa perehtymistä ja aikaa. Assemblage-analyysistä kiinnostuneet voivat kääntyä esimerkiksi Ian Buchananin (2021) kirjan ”*Assemblage Theory and Method*” puoleen.

Kirja koostuu johdannon lisäksi eri kirjoittajien kahdeksasta empiirisestä artikkelista. Kahdessa ensimmäisessä artikkelissa (Guro Huby; Gunhild Tøndel & Heidrun Åm) sekä viidennessä (Hanna Marie Ihlebæk) tarkastelun kohteena on terveydenhuolto ja siihen liittyvät digitaaliset ratkaisut. Artikkeleissa käsitellään terveydenhuollon henkilökunnan osaamista koordinoivaa alustaa, asiakastietojen kirjaamiseen tarkoitettua digitaalisen alustan kehitystyötä sekä sitä, miten digitalisaatio haastaa sosiaali- ja terveystalouden työntekijöiden arkista ajankäyttöä.

Kirjan kolmannessa (Hanne Cecilie Geirbo & Rannveig Røste), kuudennessa (Christian Sørhaug, Pia Eline Ollila & Julian Slettaøien) sekä seitsemännessä (Ragnhild Fugletveit & Ann-Mari Lofthus) artikkelissa tarkastellaan NAV-toimistojen palvelujen digitalisaatiota. Norjassa tehtiin vuonna 2006 hyvinvointipalvelujen uudistus, jossa valtiolliset työvoimapolitiset ja kuntien sosiaalipalvelut yhdistyivät yhdeksi NAV-palveluksi. Kunta ja NAV päättävät yhdessä mitä palveluja toimipisteet tarjoavat ja toimipisteiden palveluvalikko eroaa jonkin verran toisistaan. Muutosta voisi laajuudeltaan verrata

Suomessa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuun siirtämiseen kunnilta hyvinvointialueille. Kolmannessa artikkelissa Hanne Cecilie Geirbo & Rannveig Røste keskittyvät etuusjärjestelmän digitalisaatioon yhteiskehittämisen näkökulmasta ja pohtivat ongelmia, jotka liittyvät prosessiin, jossa lainsäädäntöä ja ammattikäytäntöjä käännetään algoritmeiksi.

Kuudes artikkeli (Christian Sørhaug, Pia Eline Ollila & Julian Slettaoien) kohdentuu erään NAV-toimiston arkkitehtuuriin ja siihen, miten palveluiden digitalisaatio vaikuttaa toimiston tilallisiin ratkaisuihin. Artikkelissa pohditaan sitä, miten digitalisaation eidoilla tehdyt arkkitehtuuriset ratkaisut vaikuttavat NAV-palveluiden käyttäjiin. NAV-toimistoa kutsutaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden parissa lentokentäksi tai vankilaksi. Aula on pieni ja riisuttu, vastassa on vartijat sekä sähköportit, josta ainoastaan verkossa ajan varanneet päästetään läpi. Tutkimuksen osallistujien mielipiteet koskien NAV-toimiston arkkitehtuuria erosivat toisistaan, esimiehet ja työntekijät puhuvat tilaratkaisujen tehokkuudesta ja turvallisuudesta. Kokemusasiantuntijat puolestaan kokevat tilan epämiellyttävänä ja luotaantyöntävältä. Toisaalta asiakkaat toivotetaan tervetulleiksi vastaanottotilaan, jossa heille tarjotaan apua kriisitilanteissa. Toisaalta tilan arkkitehtuuri viestittää vihamielisyyttä. Tätä artikkelia lukiessa pohdin Leena Eräsaaren (1995) väitöskirjaa ”Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä” ja sitä, että uudelle tutkimukselle, jossa tarkasteltaisiin sosiaalipalveluiden tilaratkaisujen merkitystä asiastyölle voisi olla tilausta myös Suomessa.

Seitsemännen artikkelin (Ragnhild Fugletveit & Ann-Mari Lofthus) keskiössä ovat päihteitä käyttävät ja mielen-terveysongelmista kärsivien asiakkaiden kokemukset digitaalisista palveluista. NAV-palvelujen käyttö edellyttää digitaalisia taitoja, jotka sulkevat pois ne, joiden taidot ovat puutteelliset. Artikkelissa todetaankin, että oikeudellisiin ja eettisiin haasteisiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta voidaan välttää digitaalisen arvaamattomuuden ja systeemisen epäoikeudenmukaisuuden riskit, jotka liittyvät NAV:n sosiaalipalvelujen nykyiseen datakeskeisyyteen.

Neljäs ja kahdeksas artikkeli poikkeavat sekä teeman että aineiston osalta muista artikkeleista. Jens Røyrvik & Alexander Berntsenin artikkelissa ruoditaan norjalaisen öljy-yhtiön suorituskyvyn hallintajärjestelmää, People@Northoil (P@N), jonka puitteissa yhtiön työntekijät arvioivat toisiaan, tuottaen numeerisia arvioita jokaisen työntekijän suorituksesta, käyttäytymisestä ja yrityksen arvojen noudattamisesta. Aineistona on vuonna 2013 toteutettu kysely, joka tehtiin merellä tapahtuneen törmäystilanteen jälkeen, jonka yhteydessä kävi ilmi, että työntekijät eivät raportoineet turvallisuusongelmista peläten vastatoimia. Artikkelissa tarkasteltu P@N-järjestelmä vei ajatukseni Netflixin Black Mirror -sarjan jaksoon Nosedive (2016), jossa ihmisen sosioekonominen status määritellään sen mukaan, kuinka paljon tähtiä hän on puhelinsovelluksessa saanut muun muassa naapureilta, taksinkuljettajalta tai kaupan kassatyöntekijältä.

Espen Marius Forssin & Christian Sørhaugin artikkeli pohjaa syväluotaavaan

etnografiaan, jossa on seurattu kahta teknologisesti taitavaa puhe- ja liikuntavammaista henkilöä. Kirjoittajat nostavat esille sen, miten tärkeää on toimia sensitiivisesti tilanteissa, jossa otetaan käyttöön uusia teknologisia apuvälineitä, jotka ovat suunnattu henkilöille, jotka eivät pysty kommunikoimaan ja ilmaisemaan mielipiteitään suoraan.

Artikkelien aiheet eivät ole uusia, esimerkiksi Virginia Eubanksin vuonna 2018 ilmestynyt *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor* käsittelee osittain teoksen kanssa päällekkäisiä teemoja. Teoksen esimerkit tulevat kuitenkin hyvinvointivaltio kontekstista ja tuntuvat sen takia osuvammilta. Mielestäni selkeästi kirjoitetusta kirjasta opittavaa riittää tutkijoiden ja käytännöntyöntekijöiden lisäksi myös sosiaali- ja terveydenpalveluiden digitalisaation kanssa tekemisissä oleville hallinnon- ja luottamustehtävissä toimiville.

Sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa ajatellaan usein, että terveydenhuollossa

digitalisaatiokehitys on ehtinyt paljon pidemmälle ja, että sen takia haasteet, joiden kanssa digitalisaatioon liittyen painitaan ovat kovin erilaisia. Tätä kirjaa lukiessa oivalsin kuitenkin, että kun digitalisoidaan ihmisläheistä työtä ja palveluja, ovat haasteet samanlaisia siitä huolimatta onko kyseessä sosiaali- tai terveydenhuolto. Toinen kirjan myötä tajuamani asia on se, miten paljon digitalisaatio muokkaa fyysistä ympäristöämme ja NAV-toimiston arkkitehtuuria tarkasteleva artikkeli olikin tästä näkökulmasta katsottuna hyvin mielenkiintoinen.

KIRJALLISUUS

- Black Mirror (2016) Nosedive. Netflix.
 Buchanan Ian (2020) *Assemblage Theory and Method*. London: Bloomsbury Academic.
 Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokrattisilla näyttämöillä. Tampere: Gaudamus.
 Eubanks, Virginia (2018) *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. New York: St. Martin's Press.