

JAN STEYAERT – JACKIE RAFFERTY – DAVID COLOMBI

SOSIAALIPALVELUT JA TIETOTEKNIikka – EUROOPPALAINEN NÄKÖKULMA

Yhteiskunnan sosiaalipalvelujen sektori pysyi pitkään tietotekniikan kehityksen ulkopuolella. Syynä tähän oli se, että näiden palvelujen suorittajat olivat yhtä vähän kiinnostuneita tietokoneista kuin atk-laitteistojen ja ohjelmistojen tuottajat olivat kiinnostuneita sosiaalisektorin edustamista ”pehmeistä” arvoista. Tilanne alkoi muuttua joitakin vuosia sitten, hallitusten tyhryssä kyseenalaistamaan monien sosiaalipalvelujen tehoa.

Hallitukset halusivat yleistää tietotekniikan käyttöä myös yhteiskunnan sosiaalisektorilla, lähinnä tehostaakseen sektorin seuranta- ja kontrollia. Tuossa tilanteessa sosiaalisektori oli vähällä joutua tietotekniikan armoille, saamatta edes tilaisuutta ilmaista kantaansa siitä, millä osa-alueilla ja miten sovellettuna tietotekniikan käyttö olisi edullisinta.

Sosiaalialan edustajat Euroopan eri maissa vastasivat haasteeseen, ryhtyivät kokeilemaan tietotekniikkaa alansa rehtävissä – ja onnistuivat kehittämään laajan valikoiman kelvollisia laitteistoja ja ohjelmistoja, jotka soveltuvat erityisesti sosiaalisektorin käyttöön.

Kolmannen HUSITA konferenssin yhteydessä (kesäkuussa 1993) ENITH (European Network for Information Technology in the Human Services) julkisti katsauksen Euroopan sosiaalialan tietotekniikasta. Euroopan 14 eri maasta koottuihin tietoihin perustuva yhteenveto julkaistiin kirjana, joka sai nimekseen Human Services and Information Technology: A European Perspective. Kirjan toimittivat tämän artikkelin kirjoittajat. Suomea koskevan osuuden kirjoitti Vicor Savitschenko, STAKESista.

Jäsentely, jora on kirjassa käy-
tetty kuvaamaan tietotekniikan soveltamista eri maiden sosiaalitoimissa, muodostuu viidestä sovel-
lusalueesta. Lisäksi kirja sisältää yleiskatsauksen ja arvioita tulevasta kehityksestä. Seuraavassa on joitakin hajahuomioita kustakin kirjassa käsitellyistä alueista.

Tiedon tarjoaminen kansalaisille ja sosiaalipalvelujen tuottajille on ensimmäinen kirjan jäsentelyn mukainen tietotekniikan sovellusalue. Yhteiskunnan



Artikkelin kirjoittajat vasemmalta lukien: David Colombi, Jackie Rafferty ja Jan Steyaert

tietovirtojen muodostuksessa yhä tärkeämmiksi ja monimutkaisemmiksi, tietotekniikan käyttöä lisätään. Tekniikoita ja käyttötapoja on monia: telematista ilmoitustauluja, tekstitelevisioita, videoteksejä sekä monia muita tietokonepohjaisia järjestelmiä.

Tällaisten välineitten käyttö tähtää siihen, että kansalainen saisi niiden välityksellä enemmän ja parempaa tietoa ja välttyisi näin kenties tarvitsemasta muita sosiaalipalveluja.

Todennäköisesti eniten käytetty tietotekniikka tiedon välittämisessä kansalaisille on telematittainen ilmoitustaulu, jollainen tosin sisältää useimmin enemmän turisteille kelpaavaa informaatiota kuin asiatieta sosiaalipalveluista. Poikkeuksista tärkein on Ranskan Minitel, joka tarjoaa miljoonille käyttäjilleen pääsyn lukuisiin tietokantoihin. Toinen myönteinen esimerkki on hollantilainen projekti WISEGUIDE, jossa tietojen levittäminen tapahtuu mikrotietokoneen levykkeitä lähettämällä.

Vastaavasti informaatiotarjontaan pyritään myös palvelujen tuottajien kohdalla, tarkoituksena antaa työntekijälle hänen asiakkaansa auttamiseen tarvitsemansa tiedot. Välineistä mainittakoon ammatillista tietoa sisältävät tietokannat (esim. hollantilainen NIZW), arkistot sekä luettelo- ja yhteenvedotietoa sisältävät tiedostot (englantilainen VOLNET ja ranskalainen PRISME), samoin kuin ”sosiaalikatrat”, jotka opastavat löytämään

asiakkaalle kulloinkin oikean palvelun ja sen tuottajan (belgialainen SokaFlits).

TALOUDELLINEN TUKI JA TYÖLLISYYS

Toinen kirjassa tarkasteltu sovel-
lusalue koskee taloudellista tukea ja työllistämistä. Ehkä useimpiin sosiaalipalveluihin liittyy taloudellisen tuen maksaminen kansalaisille. Näin ollen on olennaisen tärkeää pystyä selvittämään, ketkä ovat oikeutettuja nostamaan minkäkin muotoista avustusta, ketkä taas eivät. Lisäksi useat tutkijat ovat vitanneet käyttämättä jäävien sosiaalieruuksien suureen määrään ja merkitykseen. Kansalaiset eivät aina ole tietoisia etuuksista, joihin heillä olisi oikeus; jorkut heistä eksyvät hyvinvointivaltion virkakoneiston sokkeloihin; jorkut sosiaalieruudet taas leimaavat saajansa. Useat tietotekniikan sovellukset ovat osoittaneet niihin perustuvien laskentajärjestelmien edullisuuden. Ne lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia nostaa heille kuuluvat sosiaalivastuut kaikissa muodoissaan ja vähentävät siten e.m. käyttämättä jäävien etuuksien kokonaismäärää ja merkitystä (Epsrein, 1984).

Eutoopan maissa on tarjolla mirtava määrä sosiaalieruuksien laskentajärjestelmiä – esim. belgialainen BerTA (opintotuen laskemiseksi), tanskalainen Kom-

munedata systems, saksalainen SOLDI ja suomalainen AATU (asumistuen laskenta ja neuvonta). Järjestelmät voidaan ryhmitellä kahden eri perusteen mukaisesti. Ensimmäinen jakoperuste perustuu siihen, onko eri etuuksia koskevista laskujärjestelmistä muodostettu yhtenäinen kokonaisuus vai ei. Yhtenäisjärjestelmistä mainittakoon Hollannissa käytetty ADDI. Erityyppisiä sosiaalivastuuksia varten on omar laskujärjestelmänsä, mutta ne voidaan kutakin tapausta varten yhdistää päällekkäisyyden ja toisrojen välttämiseksi. Ei-yhtenäinen järjestelmä vallitsee esim. Belgiassa, jossa erityyppisten sosiaalieruuksien (opintotuki, työttömyyskorvaus, roimeentulotuki) laskemiseksi on omar tietokoneohjelmansa; nämä ovat kuitenkin eri tuottajien valmistamia, eivätkä ole yhdistettävissä. Toisena jakoperusteena voidaan käyttää kysymystä siitä, onko järjestelmä avustuskeskeinen vai asiakaskeskeinen. Useimmat järjestelmät ottavat lähtökohdaksi itse sosiaalivastuun. Arviointi koskee sitä, onko – ja paljonko – asiakas oikeutettu saamaan k.o. avustusta.

Esimerkkinä asiakaskeskeisestä laskentajärjestelmästä mainit-
takaan englantilainen Ferrer's Maximizer-ohjelma. Se ottaa lähtökohdaksi asiakkaan elämäntilanteen, jonka perusteella se tarkistaa hänen mahdollisuutensa kaikkien olemassa olevien sosiaalieruuksien saamiseen – myös sellaisten, joita hakija ei pyytänyt tai joita virkailija ei tullut ajatelleeksi. Tämä järjestelmä tekee mahdolliseksi vähentää jyrkästi käyttämättä jäävien sosiaalieruuksien kokonaismäärää. Selvää on, että ei-yhtenäiset laskujärjestelmät eivät voi olla asiakaskeskeisiä.

Tietotekniikan soveltamisen vaikutus työllisyyteen on moniselitteinen. Toisaalta tietotekniikka vähentää tarvittavan työvoiman määrää, siten pahentaa työttömyyttä. Samalla tietotekniikka kuitenkin käytetään useissa sellaisissa projekteissa, jotka luovat uusia työpaikkoja myös niille, joiden sijoittuminen tavallisiin työmarkkinoille olisi vaikeaa. Lisäksi sitä käytetään tietojärjestelmissä, joitten avulla työttömyyttä vähennetään saattamal-

la työvoiman kysyjät ja tarjoajat yhteyteen toistensa kanssa (esim. ranskalainen MATCH).

Useimmissa Euroopan maissa tietotekniikkaa käytetään parantamaan nimen omaan vammaisten työllisyystilannetta. Esimerkkinä voi mainita belgialaisen GOCI-järjestelmän, jonka puitteissa vammaiset saavat ensin koulutusta atk-perustaidoissa ja sen jälkeen etätyötä tietokoneen ääressä. Huolimatta laitteiston ja operuksen tasolle asetetuista korkeista vaatimuksista järjestelmä on tuottanut rohkaisevia tuloksia.

ASIAKASKUNTAA KOSKEVAT TIETO- JÄRJESTELMÄT

Jokaiselle Euroopan sosiaalialan työntekijälle on tuttua asiakkaita koskevien tietojen kerääminen ammatillisissa, hallinnollisissa ja sosiaalipoliittisissa tarkoituksia varten. Sosiaalityöntekijät tuntevat myös ongelmat, jotka liittyvät näiden tietojen luotettavuuteen ja tietojen analysointiin tarvittavan käsitteistön vajavuuteen. Keneltäkään heistä ei myöskään ole jäänyt huomaamatta se epäsuhta, mikä vallitsee toisaalta tiedon keräämiseen tarvittavan suuren työmäärän ja toisaalta tiedosta saatavan vaatimattoman hyödyn välillä.

Tietotekniikka on ainakin osittain ratkaissut nämä ongelmat helpottamalla tietojen keräämistä siten, että siitä on tullut elimellinen osa tavallisten asiakastietojen kokoamistyötä. Samalla tietotekniikka on tuonut tietojen analysoinnin mahdollisuudet entistä paremmin sosiaalipalvelujen suorittajien saataville sekä tehnyt mahdolliseksi tulosten esittämisen ammattilaisesti korkeatasoisessa muodossa.

Lisäksi tietotekniikan käyttöönnotosta on ollut seurauksena huomattavasti kohennut kiinnostus k.o. tietojärjestelmiä kohtaan.

Tietotekniikan käyttöönoton sivutuotteena on tehty arviointitehtäviä, miten erityyppisiä tietoja käytetään sosiaalipalvelujen apuna. Seurauksena on ollut tutkimusprojekteja, joista jotkut pyrkivät luomaan sosiaalisektorille yhteistä kieltä ja sen tueksi atk-sanakirjaa, toiset taas kehittämään tietojen analysointiin tarvittavaa käsitteellistä puitteistoa.

Asiakkaita koskevat hallinnolliset tietojärjestelmät muodostavat yhden vanhimmista sovellusalueista. Tätä nykyä useissa Euroopan maissa on tällaisia sovelluksia. Erinomaisen esimerkin tietotekniikan käyttömahdollisuuksista sosiaalipoliittikan tuke-

na tarjoaa vanhusten sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitteluun tarkoitettu suomalainen simulatio-ohjelma EVERGREEN, jonka laativat STAKESSissa M. Vaarama ja H. Hämäläinen (Vaarama, 1994).

ASIAKKAAN ARVIOINTI JA PALVELUN SUORITTAMINEN

Neljäs kirjassa käsitelty sovellusalue on tietotekniikan käyttäminen asiakkaan tilanteen arvioinnissa ja palvelun suorittamisessa. Kyseessä on käytännön sosiaalityön ydin, jossa tietotekniikkaa on käytetty vähemmän kuin millään muulla alueella.

Kehitystyö tällä alueella on kohdistunut etupäässä arviointivälineistön ja asiantuntijajärjestelmien tuottamiseksi työntekijöiden työn tukemiseksi. Arviointivälineitten kehitystyö on vauhdittanut sitä mukaa kun on käynyt ilmeiseksi, että asiakkaat suhtautuvat tietokoneitten avulla tapahtuviin asiakashaastatteluihin myönteisemmin kuin sosiaalityöntekijät. Tietokoneavusteisesti tapahtuvaa asiakasarviointia voidaan puoltaa useilla näkökohdilla.

Tällaisia ovat, henkilökohtaiseen haastattelutilanteeseen verrattuna, asiakaskaitten korkeampi motivaatio ja suurempi luotettavuus sekä mahdollisuus tulosten nopeampaan ja tarkempaan analysointiin. Asiantuntijajärjestelmien kehittämisessä ei ole saavutettu niin hyviä tuloksia kuin vuosia sitten toivottiin – asiantuntijajärjestelmien kehittämisessä ei ole saavutettu niin hyviä tuloksia kuin vuosia sitten toivottiin – asiantuntijajärjestelmien kehittämisessä ei ole saavutettu niin hyviä tuloksia kuin vuosia sitten toivottiin – asiantuntijajärjestelmien kehittämisessä ei ole saavutettu niin hyviä tuloksia kuin vuosia sitten toivottiin.

Asiakkasarviointiin käytetyistä tietokoneohjelmista mainittakoon englantilaisen Protocol Software'n kehittämät ohjelmat sekä Israelissa ehdonalaissa vapaudessa olevien valvonnassa ja puolisotyössä käytetyt ohjelmat. Vammaisten kommunikointia helpottavia välineitä on kehitetty runsaasti. Tähän kuuluu laaja tekstikuvaruutu ja näkövam-

maisille, puhesyntetisaattoreita, motorisista häiriöistä kärsivien käyttöön sovitettuja tekstinkäsittelylaitteita, kehitysvammaisille tarkoitettuja symbolinäppäimistöjä jne. Tämän alan sovelluksia koskevia tietoja kokoa (yhteiseksi tietopankiksi) Euroopan yhteisön projekti HANDYNET.

KOULUTUS JA TUTKIMUSTYÖ

Viides kirjassa tarkasteltu sovellusalue käsittelee tietotekniikan soveltamista koulutuksessa ja tutkimuksessa. Tietotekniikan yhdistäminen koulutustoimintaan muodostaa laajan kokonaisuuden. Tässä rajoitetaan sivuamaan yhtä sovellustapaa, "tietokoneavusteinen opiskelu" (CAL, Computer Aided Learning). Kokemus näyttää osoittavan tietokoneavusteisen opiskelun lisäävän oppilaitteen motivaatiota. Lisäksi se on erittäin käyttökelpoinen menetelmä rapauksissa, joissa opettajien saanti on joko vaikeaa (syrjäseudut, opettajapulaa tms.) tai kallista.

Tietokoneavusteista opiskelua on kehitetty ja sovellettu useissa Euroopan maissa. Hollantilainen Courseware Midden Nederland on kehittänyt laajan valikoiman CAL-valmisysteemejä, joita käytetään Hollannin ja Flanderin korkeammissa oppilaitoksissa.

Pohjoismaissa CAL on käytössä syrjäseuduilla kokeiltavina olevissa tietotuissa. Samantyyppinen kokeilu on menossa Portugalin Mangualden piirikunnassa, jossa paikallisen kaupungintalon laajakaistaverkoston avulla yhteydessä 74 ruokakunnan ja kahden maaseudun telekeskusten kanssa.

Tietotekniikan käyttö tutkimuksen apuvälineenä on ollut varsin huomattavaa. Suurin osa perinteellisestä tutkimuksesta on ollut luonteeltaan määrällistä, ja tietokoneet ovat aina olleet parhaimmillaan toimiessaan "numeromurskaajina". Ne ovat myös voimakkaasti laajentaneet tutkimusmateriaalin analysointiin tarvittavien välineitten käyttömahdollisuuksia. Vielä viisikin vuotta sitten, tilastolliset analyysit jouduttiin suorittamaan korkeakoulujen tietokonekeskuksissa, joihin materiaali joutui jonottamaan vuoroaan ehkä kauankin. Nykyään pienilläkin sosiaalitoimistoilla on mahdollisuus käyttää omia atk-laitteistojaan ja ohjelmistojaan. Tässä yhteydessä huolestuneisuutta herättää lähinnä se, että analyysien tulkitsemisessa tar-

vittavia tietoja ja taitoja hallitsevien henkilöiden luku ei välttämättä laajene samassa määrin tai ainakaan yhtä nopeasti.

Tietotekniikan käyttöönotto on myös lisännyt kiinnostusta laadullisen tutkimustyön tekemiseen. Aiemmin tällainen tutkimus sitoi tavattomasti voimavaroja. Siihen liittyi lisäksi lukuisia virhemahdollisuuksia, jotka vähensivät tulosten uskottavuutta ja siten tutkimustavan nauttimaa arvostusta. Tehokkaat tietokoneohjelmat ovat sekä helpottaneet laadullista tutkimusta että lisänneet tulosten uskottavuutta – tällaisia ohjelmia ovat esim. Enograph ja Hyperqual. Valitettavasti parhaatkin tietokoneohjelmat eivät ole juurikaan edistäneet tutkimustulosten leviämistä entistä laajempiin piireihin. Poikkeuksena tästä on luetteloiden ja tiivistelmien entistä parempi saatavuus. Niitä sisältäviä tiedostoja on nykyään saatavissa esim. CD-ROM-levyillä.

Esimerkkeinä mainittakoon lääketieteellinen tiedosto MEDLINE, kasvatustieteen ERIC sekä sosiaalialan tutkimustuloksia sisältävä Social Work Research and Abstracts.

LOPUKSI

Euroopan eri maiden sosiaalipalveluja ja tietotekniikkaa koskevan materiaalin perusteella näyttää selvältä, että nämä yhteiskuntalähtöiset alueet alkavat lähestyä toisiaan. Voidaan myös havaita, että eri maissa kehitetään varsin samantyyppisiä sovelluksia. Sen vuoksi tietojen ja kokemusten vaihtaminen maiden välillä on ensiarvoisen tärkeää voidaksemme vastata esitettyihin haasteisiin työn tehokkuudesta ja tietotekniikan integroimisesta sosiaalitoimeen.

KIRJALLISUUTTA

M. COLOMBI, J. RAFFERTY & J. STEYAERT: *Information Technology and Human Services, a European perspective* (ENITH, 1993)

J. EPSTEIN: *New Technology, new entitlement? An experiment to assess entitlement to benefit.* (RICA, London, 1984)

M. VAARAMA: *Evergreen – vanhuspalvelujen suunnitteluohjelmisto* (julk. englanniksi HUSITA 3-konferenssin kokoomateoksessa, The Haworth Press 1994)