

Muistio

*Huoltaja-säätiön seminaari Sosiaalialan työn kestävä ja uudistuva tietopohja muuttuvissa rakenteissa
12.4.2018 /Jenni Simola*

SOSIAALIALAN TYÖN KESTÄVÄ JA UUDISTUVA TIETOPOHJA MUUTTUVISSA RAKENTEISSA

Tekoälyn kehitys ja kasvava tiedon määrä tarjoavat sosiaalialalle uusia mahdollisuuksia. Jotta niihin pystytään tarttumaan, on sosiaalialan ammattilaisten ja sosiaalityön tutkijoiden lyöttäydyttävä yhteen tekoälytutkijoiden ja tietotekniikan osaajien kanssa. Muun muassa tämä selvisi Huoltaja-säätiön sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan kolmannessa seminaarissa.

Seminaarisarjan aiemmissa tilaisuuksissa on käsitelty sosiaalityön osaamistarpeita muuttuvissa rakenteissa sekä ihmisten elämäntilanteita ja integroivaa sosiaalityötä. Nyt pohdittiin sosiaalialan tietopohjaa ja erityisesti digitalisaation ja tekoälyn kysymyksiä niin teoreettisen tiedonmuodostuksen kuin käytännön työssä käytettävän ja tuotettavan tiedon kannalta. Mihin sosiaalialan tieto tulevaisuudessa perustuu? Minkälaisin uusin välinein tietoa kerätään ja hyödynnetään?

Digitaalisten aineistojen tutkimuksen professori **Timo Honkela** Helsingin yliopistosta valotti alustuksessaan tekoälyn ja koneiden mahdollisuuksia sosiaalialalla.

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen professori **Mirja Satka** Helsingin yliopistosta toi alustuksellaan keskusteluun historiallisia näkökulmia sosiaalialan tietoperustaan.

Paneelissa tietoperustaa ja erityisesti tietojärjestelmien kehitystä olivat pohtimassa sovelluspäällikkö **Piritta Wartainen** Apotista, vanhempi neuvonantaja **Hannu Hämäläinen** Sitrasta, kehittämispäällikkö **Maarit Rötö** THL:stä, tutkija **Petteri Paasio** Soccasta sekä osallisuusjohtaja **Pirjo Marjamäki** Uusimaa 2019 -hankkeesta. Paneelin puheenjohtajana toimi Huoltaja-säätiön hallituksen jäsen, THL:n tutkimuspäällikkö **Minna Kivipelto**.

Tähän muistioon on koottu seminaarissa käytyä keskustelua ja puheenvuoroja.

Sosiaalialan tietoperusta ja tekoälyn mahdollisuudet

Sosiaalialan työn historiassa tiedon kohteet ja toimijoiden tiedonhalu ovat vaihdelleet eri aikoina. Tietokäytäntöihin liittyvät kiistat kuuluvat sosiaalityön historiaan, ja alan tietoperusta on pitkään ollut sirpaleinen ja siten melko haasteellinen. Tieteellisyys on aina ollut voimakas ihanne ja hyvin arvostettua, mutta asiakastyön tietoperustassa ja tiedonlähteissä ei ole kyse vain tutkimus- ja teorian tiedosta. Sosiaalialan tiedolle on ominaista moraaliseettinen painotus, ja myös asiakkaan tieto on viime aikoina noussut vahvemmin esille.

Muista sosiaalitieteistä sosiaalityön erottaa sen pyrkimys auttaa luomaan parempia palveluita ja tuottaa tietoa, jossa sosiaalialan arvoperusta on mukana. Tähän tarvitaan jatkuvaa yhteistyötä käytännön ja tieteen välillä. Tulevaisuudessa tutkijoiden roolin tulee muuttua siten, että he siirtyvät käytännön ammattilaisten rinnalle ja työntekijöistä tulee myös tiedon tuottajia. Yhteiselle tiedon tuottamiselle tarvitaan myös organisaatorakenteet. Tiedon tuottamisessa on lisäksi otettava huomioon paikallisen ja monimuotoisen tiedon tarve.

Uudet dokumentoinnin ja tiedon tuottamisen tavat ovat aina muuttaneet myös tietoperustaa, ja näin tulee käymään myös tietotekniikan kehityksen seurauksena. Perinteinen tiedon määrämuotoinen koodaaminen

ei sosiaalialalla välttämättä kohtaa arjen monimuotoisuutta. Sääntöjärjestelmiin perustuvat koneet ohjaavat toimimaan kaavamaisella tavalla, vaikka tarvittaisiin joustavuutta. Ihmiset eivät ratkaise tilanteita koneen tapaan vain muutamien yksittäisten asioiden perusteella, vaan mukana on myös kokemusperäinen ja intuitiivinen tieto.

Nyt uusi tietotekniikka lähestyy tätä inhimillisyyttä muun muassa matkimalla ihmisen kokemuksellisuutta ja sen kautta oppimista. Tämä avaa mahdollisuuksia tietotekniikan hyödyntämiselle myös aloilla, jotka eivät perustu yksinkertaiseen luonnontieteellisten säännönmukaisuuksien etsimiseen vaan kokevien ja tuntevien ihmisolentojen ja yhteisöjen ymmärtämiseen. Kun datan määrä on valtava, saadaan esille monimuotoisuutta sääntöjen ja yleistysten sijaan. Se mahdollistaa sekä kokonaiskuvan hahmottamisen että yksityiskohtien huomioimisen.

Tulevaisuudessa ei enää pidäkään paikkaansa se, että koneet tekisivät vain sen, mitä ne on ohjelmoitu tekemään. Koneen tekeminen perustuu siihen, mitä se oppii kaikesta siitä aineistosta mitä sille annetaan, ilman että ihminen opettaa jokaista asiaa koneelle. Koneoppimiseen perustuvasta järjestelmästä ei kuitenkaan koskaan tule täydellistä. Kone ei opi harvinaisia asioita, sillä sen oppiminen perustuu yksinomaan aineistoon. Vain ihminen pystyy suhteuttamaan harvinaisia yksittäistapauksia.

Tekoäly tarjoaa sosiaalialalle uusia mahdollisuuksia. Vähintään se voi vapauttaa työntekijöiden aikaa dokumentoinnista muuhun työhön. Tekoäly tuo mahdollisuuksia myös tiedonlouhintaan esimerkiksi asiakastietojärjestelmistä tai vaikkapa uusia tapoja asiakaspalautteen keräämiseen. Myös apuvälineitä ja tulkkausta voidaan kehittää tekoälyn avulla.

Tekoäly avaa monia mahdollisuuksia: Tekoälyä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi lastensuojelutyöntekijän päätöksenteon tukena. Se voisi vaikka kertoa, milloin ollaan niin harmaalla alueella, ettei ratkaisua kannata tehdä vain yhden ihmisen voimin. Kaiken kaikkiaan tekoälyn avulla voidaan saada otetta sellaisistakin kompleksisista asioista, joihin vanha tietotekniikka ei ole taipunut. Sosiaalialan on nyt vain lyöttäydyttävä yhteen tekoälytutkijoiden kanssa ja mietittävä, mihin ja miten sosiaalialalla uutta teknologiaa otetaan käyttöön.

Eryteisesti robotiikka herätti seminaarissa keskustelua. Ehkä siksi, että työntekijöiden näkökulmasta kasvokkaista kohtaamista pidetään niin arvokkaana. Keskustelussa tuli kuitenkin esille myös tilanteita, joissa asiakas voi olla halukas juuri anonyymiin vuorovaikutukseen. Joskus asiakas saattaisi jopa kokea kylmän ja etäisen vuorovaikutustilanteen koneen kanssa luotettavammaksi kuin ihmisen kanssa kommunikoinnin esimerkiksi leimautumisen pelon tai syrjäntäkokemusten takia. Jos luottamus ihmisiin on mennyt, voisiko kone auttaa?

Sosiaalialalla on viisasta korvata ihmistyötä roboteilla sellaisissa toiminnoissa, joissa kone on ihmistä parempi. Kone voisi esimerkiksi hoitaa perusratkaisuja ja ihminen tulee apuun, kun tilanne on monimutkainen ja tarvitaan inhimillistä ymmärrystä.

Kehittyvät tietojärjestelmät

Timo Honkelan mukaan robotiikan osuutta on tekoälykeskustelussa liioiteltu. Paljon oleellisempaa on esimerkiksi tietojärjestelmien muuttuminen. Tekoäly voi esimerkiksi mahdollistaa kokemusperäisen tiedon huomioimisen tietojärjestelmissä määrämuotoisen tiedon lisäksi.

Koneet eivät ole pelkkä harmi, vaan niitä käytetään siksi, että niistä on myös valtavasti hyötyä. Niiden hyödyntäminen edellyttää kuitenkin, että sosiaalialan ammattilaiset vaativat älykkäämpiä tietojärjestelmiä.

Tietojärjestelmät ovat myös työntekijöiden asia, ei vain ylätason päättäjien. Koska sosiaalialalla tunnetaan käytännön työ ja tilanteet, kannattaisi tietotekniikan kehitystä lähestyä pohtimalla minkä ongelman tekoäly voisi sosiaalialalla ratkaista. Sosiaalialan toimijoiden pitäisikin esittää tietotekniikan osaajille rohkeita utopioita, joiden perustalta mahdollisuuksia voidaan alkaa miettiä.

Nykyiset tietojärjestelmät ovat pitkälti perustuneet kirjoituskoneen siirtämiseen tietokoneelle. Uusissa tietojärjestelmähankeissa kehitetään dokumentointia, jota on helppo hyödyntää. Samalla kirjaamiskäytäntöjä ohjataan entistä tarkemmin. Pyrkimyksenä on reaaliaikaisuus ja se, että tieto on löydettävissä ja käytettävissä kaikilla eri toimijoilla.

Tulevaisuudessa dataa tulee olemaan valtavat määrät. On kyettävä kehittämään datanhallintaa, joka tukee asiakasprosessin hallintaa ja työn johtamista mutta myös hyödyttää asiakasta. Asiakkaan näkemyksen tuleminen selvästi esille on tärkeää, ja esimerkiksi itsearviointisovelluksia voidaan liittää suoraan tietojärjestelmiin.

Tekoäly ja tietotekniikan kehitys tuovat mukaan myös eettisiä kysymyksiä, joista esimerkiksi läpinäkyvyyden ja yksityisyyden suojan ristiriita on aidosti vaikea kysymys. Läpinäkyvämpi järjestelmä estää epäeettistä ja turhaa tiedon käyttöä, mutta sen kääntöpuolena on yksityisyyden vaarantuminen. Emme kuitenkaan voi tehdä niin, että kysymyksen ollessa monimutkainen ja vaikea suljemme silmät koko asialta. Väistämätön maailman muuttuminen voi olla vaikeaa, mutta se voi olla myös ratkaisu.

Pian sosiaalialalla on hienot järjestelmät tiedon keräämiseen, ja toimintaa tulisi ohjata ja johtaa sen perusteella. On syytä pohtia, miten valmistaudumme tiedon käyttämiseen. Miten tietoa voidaan hyödyntää? Mitä kerättävästä tiedosta saadaan tutkimukseen ja miten?

Tämä tuottaa myös yliopistoille ison haasteen. Uudet tiedonmuodostamistavat ja aineistot edellyttävät myös uudenlaista metodologista ajattelua. Sosiaalityön tutkimuksen on tärkeä löytää kumppaneita tietotekniikan alalta. Tietojärjestelmien ja tietoperustan kanssa ollaan merkittävän muutoksen äärellä ja kysymys on siitä, miten muutos otetaan vastaan. Tiedon lisääntyminen ei saa aikaan muutosta ellei myös ymmärrys lisäännä.

Sosiaalialan tietoperusta näyttää tulevan kiistanalaiseksi erityisesti uusien tietokäytäntöjen syntyessä, ja nyt käsillä oleva tietotekniikan kehittyminen lienee yksi tällainen muutos. Kehitys tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta niihin on pystyttävä tarttumaan. Toisaalta kaikessa muutoksessa on myös tunnettava ja vahvistettava sosiaalialan teoreettisia perusankkureita, koska pelkän uuden tiedon varassa ei voida olla.

Muistion laatinut VTK Jenni Simola toimi seminaarin sihteerinä. Hän on sosiaalityön maisteriopiskelija Helsingin yliopistossa ja Huoltaja-säätiön sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan assistentti.