



# Digisyrjäytyjät

-Asiakkaiden haasteita digitaalisessa yhteiskunnassa-

Alexandra Laine, Katja Lauronen

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Digisyrjäytyjät**

**-Asiakkaiden haasteita digitaalisessa yhteiskunnassa-**

Alexandra Laine, Katja Lauronen  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2018

Alexandra Laine, Katja Lauronen  
Digisyrjäytyvät -Asiakkaiden haasteita digitaalisessa yhteiskunnassa-

Vuosi 2018 Sivumäärä 90

---

Yhtenä Suomen hallituksen hallitusohjelman kärkitavoitteista on julkisten palveluiden uudistaminen ja digitalisointi. Palvelut pyritään suunnittelemaan ja rakentamaan käyttäjälähtöisiksi, ensisijaisesti digitaalisiksi, toimintatapoja uudistamalla. Julkisille palveluille pyritään luomaan asiakaslähtöiset, julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet, yhteiset toimintarakenteet ja perusinfrastruktuuri, jossa eri hallinnon toimijat käyttävät yhteiskäyttöistä tietoympäristöä. Palveluiden uudistamisen taustalla on tarve varmistaa tiedon hallinnan saumatomuutta viranomaistahoilla sekä lisätä toiminnan ja palveluiden vaikuttavuutta. Muutoksen tavoitteena on tarjota kansalaisille hyvää sähköistä palvelua. Palvelupolkujen käyttämistä pyritään yksinkertaistamaan. Digitalisaatiota koskevan kärkihankkeen tavoitteena on myös auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita. Esittelemme opinnäytetyössämme sähköisiä palveluita määrittelevää lainsäädäntöä EU:n ja Suomen tasolla sekä useita sähköisten palveluiden käyttöä käsitteleviä raportteja, pro graduja ja artikkeleita. Kuvaamme myös syrjäytymisen ja eriarvoistumisen tematiikkaa näitä aiheita käsittelevien julkaisujen kautta.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia digitaalista syrjäytymistä ja eriarvoistumista. Tutkimme ja keräsimme tietoa Hyria Säätiöllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden internetin sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttötaidoista- ja mahdollisuuksista. Lisäksi selvitimme asiakkaiden palveluohjauksen tarvetta näiden palveluiden käyttöön liittyen sekä toiveita palveluohjauksen toteuttamisesta ja kehittämisestä. Toteutimme asiakkaille kartoittavan kyselytutkimuksen, johon oli mahdollisuus vastata Google Forms-ohjelman avulla laadittuun internetkyselylomakkeeseen tai paperiseen vastaavaan kyselylomakkeeseen. Hyria Säätiön asiakasohjaustyöstä vastaaville työntekijöille toteutimme internet-pohjaisen kyselyn Delfoi-menetelmää käyttäen. Esitimme työntekijöille väittämiä asiakkaiden internetin sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksiin, motivaatioon ja taitoihin liittyen. Selvitimme myös työntekijöiden näkemyksiä palveluihin liittyvän palveluohjauksen tarpeesta sekä ajankohtaisuudesta. Kartoitimme sitä, kokivatko työntekijät, että heidän asiakkaansa saavat yhdenvertaista palvelua sosiaali- ja terveysalan palveluissa riippumatta siitä, onko asiakkailla valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita.

Opinnäytetyömme tulokset osoittivat, että sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut eivät ole kaikkien asiakkaiden käytettävissä, vaikka asiakkaista suurimmalla osalla oli mahdollisuus ja osaaminen internetin käyttämiseen sekä näiden palveluiden käyttöön vaadittavat tunnisteet. Yli puolet asiakkaista oli kokenut haasteita ja ongelmia sähköisten palveluiden käytössä. Työntekijät puolestaan arvioivat, että palveluita kykenee käyttämään ilman ongelmia vain hieman yli neljännes asiakkaista. Palveluohjauksen koettiin olevan merkityksellinen ja vaikuttava asia asiakkaiden syrjäytymisen sekä eriarvoistumisen ehkäisemisessä. Sen koettiin myöskin olevan tällä hetkellä erittäin ajankohtaista. Ongelmaksi koettiin riittämätön ohjaustyöhön budjetoitu työaika ja haasteeksi asiakkaiden toimintakyvyn rajoitteet.

Asiasanat: digitalisaatio, eriarvoistuminen, syrjäytyminen, sähköiset palvelut, työttömyys

Alexandra Laine, Katja Lauronen  
Digital Exclusion - The Challenges of Customers in a Digital Society-

Year	2018	Pages	90
------	------	-------	----

---

One of the top priorities of the Finnish Government's government programme is the modernisation and digitalisation of public services. The aim has been to design and build services with a user-based approach primarily by modernizing the digital practices. Attempts are made to create user-friendly services, define the principles of digitizing and form the common operation structures and basic infrastructure in which the actors of the different administration use an integrated data environment for producing these public services. The objective is to secure the seamlessness of the information for authorities and to increase the effectiveness of operation and services. The objective of the change is to offer the citizens good electronic services. An attempt is made to simplify the use of service paths. The objective is also to help those citizens who have not used or are not able to use digital services. We became acquainted with the legislation, which regulate electronic services at EU and Finland's level, and discuss several reports, master's theses and articles, which deal with the use of electronic services. We also studied the themes of exclusion and inequality through relevant publications.

The aim of our thesis was to investigate digital exclusion and inequality. We examined and gathered information about the skills and possibilities of using the internet and social and health care sector e-services of the customers participating in the rehabilitation work activity of the Hyria Foundation. Our aim was also to determine the customers' needs for service management of the e-services and the wishes for the development of service guidance. We conducted a questionnaire for the customers by using a survey form created using the Google Forms program. The customers answered to the online questionnaire or a printed questionnaire. For the employees responsible for customer guidance at the Hyria Foundation, we conducted an internet-based survey using the Delphi method. We presented nine claims to the employees about the customers' opportunities, motivation and skills of using the internet and the e-services of the social and health care sectors. We also explored the employees' views and the timeliness of the need for service management in relation to e-services. We also wanted to explore the opinions of the employees concerning their views about their clients' possibilities of gaining equal service in the social and health care sector, regardless of their ability to use the e-services.

The results of our research showed that although most of the customers had the opportunity and the ability to use the internet, as well as the identification tools needed to use these services, the e-services of social and health sector are not available to all the customers. Over half of the customers had experienced challenges and problems in using e-services. Employees, on the other hand, estimate that only a little over 25% of the customers can easily use the services. Employees felt that service guidance is a significant and effective factor in preventing the marginalization and inequality of customers. They also thought that service guidance is topical at the moment. Employees felt that the inadequate work time scheduled for guiding customers at using e-services is a problem and the customers' ability to function is a challenge.

Keywords: digitalisation, e-services, exclusion, inequality, unemployment

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Tietoperusta.....	3
2.1	Digitalisaatio ja sähköiset palvelujärjestelmät .....	4
2.1.1	Sähköisiä palveluita määrittävä ja ohjaava lainsäädäntö .....	6
2.1.2	Sähköinen asiointi ja tunnistautuminen palveluun .....	9
2.1.3	Edellytykset sähköisten palveluiden käyttämiseen .....	11
2.1.4	Sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut.....	12
2.2	Eriarvoistuminen .....	13
2.3	Syrjäytyminen .....	16
2.4	Digitaalinen syrjäytyminen .....	18
2.5	Työttömyys .....	20
2.5.1	Työllistymistä edistävät palvelut .....	21
2.5.2	Aktivointisuunnitelma ja kuntouttava työtoiminta .....	21
3	Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä julkaisuja.....	25
4	Opinnäytetyön tarkoitus .....	29
4.1	Opinnäytetyön tavoite .....	31
4.2	Opinnäytetyön kohderyhmä ja toimintaympäristö .....	32
4.2.1	Hyvinkään kaupungin ja Hyria Säätiön palvelut .....	33
4.3	Tutkimusmenetelmät.....	35
4.3.1	Menetelmälliset ratkaisut .....	35
4.3.2	Tiedonkeruu .....	37
4.3.3	Analyysi.....	44
4.4	Toteutus .....	46
4.5	Luotettavuus ja eettisyys.....	47
5	Tulokset .....	49
5.1	Asiakkaiden koulutustausta ja työttömyyden kesto .....	50
5.2	Työkyky ja terveydentila .....	52
5.3	Motivaatio palvelujen käyttämiseen.....	55
5.4	Atk-taidot, laitteet ja tunnistautumismateriaalit .....	56
5.5	Sosiaali- ja terveysalan internet-palvelut .....	60
5.6	Sähköisten palveluiden käytön haasteet ja ongelmat .....	60
5.7	Asiakkaiden palveluohjaus ja sen kehittämistarpeet .....	63
5.8	Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	66
6	Johtopäätökset .....	67
7	Pohdinta.....	71
	Lähteet .....	75

Kuviot .....	81
Taulukot.....	81
Liitteet .....	82

## 1 Johdanto

Työorganisaatiot, -ympäristöt ja työtehtävät ovat muuttuneet paljon viimeisen vuosikymmenen aikana. Sosiaali- ja terveysalalla tehtävä asiakastyö on painottunut aiemmin voimakkaasti henkilökohtaiseen, fyysisissä palvelupisteissä toteutettuun asiakaspalveluun. Nykyään suuri osa palveluista tarjotaan sähköisessä palveluympäristössä. Entiseen toimintatapaan verrattuna tämä on suuri muutos sekä työntekijöille että asiakkaille. Muutoksen taustalla on digitalisaation kehittyminen palveluiden tuottamisessa sekä erilaisten sähköisten palveluiden lisääntyminen. Karvinen ja Kalima (2018, 156, 172-173) kuvaavat digitaalisen kehityksen olleen Suomessa nopeaa, jonka vuoksi sen vaikutukset kansalaisten, yritysten ja julkishallinnon toimintaan ovat olleet merkittävät. Hallituksen ohjelmassa on vahva tahtotila uudistaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Terveystieteiden tutkimuksessa nämä digitaaliset ratkaisut ja apuvälineet ovat jo laajasti käytössä.

Olemme työssämme kiinnittäneet huomiota siihen, että osa asiakkaistamme näyttää jäävän näiden jatkuvasti kehittyvien digitaalisten sähköisten palvelujärjestelmien ulkopuolelle. Syynä tähän ulkopuolisuuteen, sekä sitä kautta tapahtuvaan syrjäytymiseen ja eriarvoistumiseen on usein näiden palveluiden käyttöön vaadittavan tietoteknisen osaamisen sekä tietoteknisten välineiden puute. Yhdeksi esteeksi palveluiden hyödyntämiselle on syntynyt myös sähköisten, vahvojen tunnisteiden puuttuminen. Näiden tunnisteiden käyttöä edellytetään usean eri viranomaisen tarjoamissa sähköisissä palveluissa. Suurin haaste sähköisten palveluiden käyttämättömyydelle on asiakkaiden terveydentilassa ja toimintakyvyssä esiintyvät ongelmat. Näiden ongelmien esiintyminen jokapäiväisessä asiakastyössämme on johtanut kiinnostukseen tutkia aiheita myös osana opinnäytetyötämme.

Opinnäytetyömme käsittelee internetin ja sosiaali- ja terveysalan sähköisten palvelujärjestelmien käyttöä pääosin asiakkaiden sekä täydentävästi työntekijöiden näkökulmasta. Kuvaamme opinnäytetyön tietoperustassa, mitä tarkoitetaan digitalisaatiolla ja sähköisillä palvelujärjestelmillä. Esittelemme lainsäädäntöä, joka ohjaa sosiaali- ja terveysalalla käytössä olevien sähköisten palvelujärjestelmien toteutusta, tuottamista ja käytettävyyttä. Lisäksi kerromme sähköisen asioinnin käsitteestä sekä siitä, mitä teknisiä edellytyksiä näiden palveluiden hyödyntäminen käyttäjältään edellyttää. Kuvaamme myöskin, mitä termit eriarvoistuminen, syrjäytyminen, digitaalinen syrjäytyminen sekä työttömyys tarkoittavat teoreettisesta viitekehyksestä tarkasteltuna sekä miten ne liittyvät opinnäytetyöhömmme.

Opinnäytetyömme tutkimusosuuden toteutimme Hyria Säätiön toimintaympäristössä. Hyria Säätiö tuottaa Hyvinkään kaupungille ostopalveluna toteutettua, työttömille työnhakijoille suunnattua kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on työtoiminnassa olevien asiakkaiden työllistymismahdollisuuksien kehittäminen sekä elämänhallinnan

parantaminen. Kuvaamme tarkemmin kuntouttavan työtoiminnan käsitettä sekä prosessia. Esittelemme myöskin tarkemmin Hyvinkään kaupungin, Hyria Säätiön sekä TE-toimiston toteuttamaa verkostoyhteistyötä kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001) näkökulmasta.

Toteutimme Hyria Säätiön kuntouttavan työtoiminnan palveluihin osallistuville, työttömille 18-64-vuotiaille asiakkaille suunnatun kyselyhaastattelun, johon asiakkaat vastasivat joko digitaalisesti Google Forms-ohjelman pohjalle tehtyyn kyselyyn tai vastaamalla saman kyselyn paperiversioon. Työntekijöille suunnittelimme sähköisesti täytettävän Delphi-menetelmään pohjautuvan kyselylomakkeen. Molempien aineistonkeruumenetelmien tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden nykytilanteesta internet- ja sähköisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttämisestä. Lisäksi keräsimme tietoa näiden palveluiden käyttämiseen liittyvään palveluohjauksen kehittämiseen. Kartoitimme sekä työtoiminnassa olevien asiakkaiden, että heidän ohjaustyöstään vastuussa olevien Hyria Säätiön työntekijöiden omia näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta.

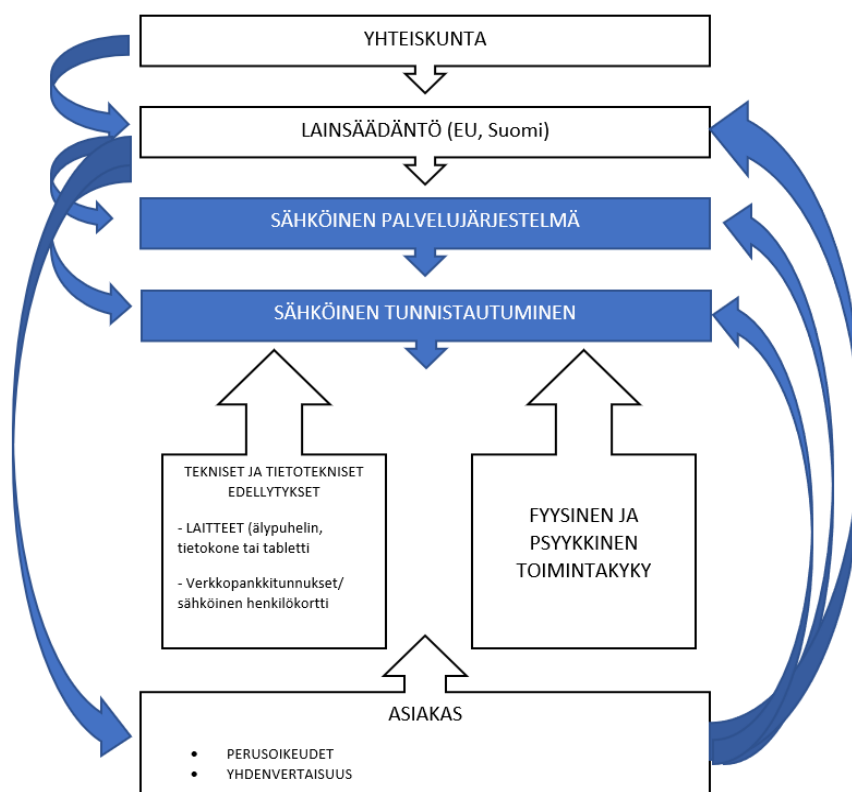
Suurin osa vastaajista (84,7 %) kertoi osaavansa käyttää internet- palveluita, kun kysymys kohdistui yleisesti internetpalveluiden käyttöön. Kun tiedustelimme asiakkailta käyttävätkö he sosiaali- ja terveysalan internetpalveluita, vastaajista 71 % ilmoitti käyttävänsä näitä palveluita. 54 % vastaajista oli kokenut haasteita näiden sähköisten palvelujen käytössä. Kysyimme lisäksi asiakkailta syitä palveluiden käyttämättömyydelle niissä tilanteissa, joissa asiakas ei käytä näitä palveluita. Suurimmaksi syyksi palveluiden käyttämättömyydelle koki puuttuvat taidot 29,3%, puuttuvat tiedot ilmoittivat syyksi 13,8% asiakkaista. Työntekijöitä pyysimme arvioimaan sähköisten palvelujen yhteiskunnallista merkitystä yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Työntekijöiden arvion mukaan asiakkaiden mahdollisuudella käyttää sähköisiä palveluita tarvitsemiensa palveluiden saamiseksi on kohtalaisesti merkitystä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Sillä, saako asiakas yhdenvertaisia palveluita siitä riippumatta, käyttääkö hän sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita on merkittävässä asemassa yhdenvertaisuuden toteutumisessa ja kokemuksessa.

Opinnäytetyöhöme liittyvän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, ovatko internet ja sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut Hyria Säätiöllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden käytettävissä ja käyttävätkö asiakkaat näitä palveluja. Tutkimustulosten perusteella voimme todeta, että vaikka asiakkailla olisi mahdollisuus tietotekniikkaan liittyvien välineiden, tietoteknisen osaamisen arvion sekä sähköisten tunteiden omaamisen perusteella käyttää palveluita, ei palveluiden käytettävissä oleminen kuitenkaan ole yksiselitteistä. Sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita oli käyttänyt 71%. Kuitenkin yli puolella, 54% asiakkaista, oli ollut ongelmia ja haasteita palveluiden käyttöön liittyen. Palvelut koettiin liian vaikeaselkoisiksi, palveluiden käyttämiseen liittyvä ohjeistus koettiin riittämättömäksi ja omat puuttuvat tiedot sekä taidot toivat oman haasteensa palveluiden käyttämiselle.

## 2 Tietoperusta

Opinnäytetyömme tietoperusta rakentui perehtyessämme sähköisiä eli digitaalisia palveluita, digitaalista syrjäytymistä sekä eriarvoistumista koskeviin julkaisuihin. Julkaisujen perusteella on selkeää, että digitaaliset palvelut ovat tällä hetkellä niin yhteiskunnassamme, kuin Euroopan tasolla kehittämiskohteiden kärkipäässä. Digitaalisten palveluiden tuottamista sekä käyttämistä määritellään voimakkaasti sekä poliittisella tasolla, että palveluita koskevan lainsäädännön kautta. Digitaalisen syrjäytymisen riski on tiedostettu sekä EU:n, että Suomen päätätätasolla. Tämän syrjäytymisriskin lisäksi julkaisuihin tutustuessa nousivat voimakkaasti esiin eriarvoistumiseen kohdistuvat kysymykset. Esittelemme näitä julkaisuja myöhemmin tekstissä.

Alla oleva kuvio 1. sähköisen palvelujärjestelmän rakenteesta auttaa hahmottamaan opinnäytetyömme tietoperustan, eli digitaalisten palveluiden tuottamista sekä käyttämistä määritteleviä rakenteita. Kuvio kuvaa näiden eri käsitteiden välisiä suhteita toisiinsa sekä sitä, kuinka viitekehysessä olevat asiat ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa.



Kuvio 1. Sähköisen palvelujärjestelmän rakenne. (Laine, A. & Lauronen, K. 2017)

Yhteiskunnassamme sekä Suomen, että EU:n lainsäädäntö, säädökset ja ohjeistukset määrittelevät, miten sähköiset palvelujärjestelmät pitää tuottaa ja millainen niiden sisältö pitää olla.

Lainsäädäntö määrittelee myös kansalaisen oikeuksia ja siksi pidämme sen esittelyä tärkeänä osana opinnäytetyötämme. Lainsäädäntö määrittelee myös sen, mitä vaatimuksia sähköisen tunnistautumisen sisältäviin sähköisiin palveluihin kohdistuu asiakkaan osalta. Asiakkaalla edellytetään olevan palveluiden käyttämiseen soveltuvat laitteet (esimerkiksi tietokone, tabletti tai älypuhelin). Lisäksi palveluiden käyttäminen edellyttää internet- yhteyden käyttöä. Tunnistautuakseen sähköisissä palveluissa hänellä on oltava myöskin joko henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset, sähköisen asioinnin mahdollistava sirullinen henkilökortti tai mobiilivarmen- teet käytettävissään. Edellä mainittujen lisäksi onnistuneen sähköisen asioinnin edellytyksenä on omattava palveluiden käyttämiseen edellytetty toimintakyky sekä tietotekniset taidot.

Yhtä tärkeänä osana opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä ovat eriarvoistumisen, syrjäytymisen sekä digitaalisen syrjäytymisen käsitteet. Näiden käsitteiden tarkempi määrittelemisen on olennaista opinnäytetyöhömmä liittävälle tutkimukselle asettamiemme ennako-oletusten vuoksi, jotka esittelemme tarkemmin opinnäytetyön tavoitetta kuvaavassa osiossa. Eriarvoistumiskehitystä selvittelevissä ja kuvaavissa raporteissa aineistossa kiinnitettiin paljon huomiota ihmisten hyvinvointiin sekä sitä ylläpitäviin ja tukeviin tekijöihin. Työttömyyden kuvattiin olevan yksi merkittävimmistä hyvinvointiin sekä syrjäytymisriskiin vaikuttavista tekijöistä. Tämän vuoksi valitsimme työttömät asiakkaat opinnäytetyömme kohderyhmäksi. Kuvaamme jatkossa näitä edellä mainittuja käsitteitä tarkemmin teorian ja erilaisten aiheita käsittelevien julkaisujen kautta.

## 2.1 Digitalisaatio ja sähköiset palvelujärjestelmät

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strategisessa ohjelmassa, ratkaisujen Suomi (2015, 26) määriteltiin yhdeksi hallituksen kärkihankkeeksi julkisten palveluiden toimintatapojen uudistaminen. Palvelut pyritään hallitusohjelman toteutusaikana rakentamaan ensisijaisesti digitaali- siksi ja käyttäjäystävällisiksi. Tavoitteena on muun muassa luoda kaikkia julkisia palveluita koskevan digitoinnin periaatteet. Kansalaisten oikeutta valvoa ja päättää itseään koskevien tietojen käytöstä vahvistetaan ja varmistetaan tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä. Yksi digitalisaatiota koskevan kärkihankkeen tavoitteista on auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita. Merkittävimpiä digitalisaation teknologisista innovaatioista kansalaisen kannalta ovat henkilökohtaisen tietokoneen, internetin ja mobiili-internetin sekä sosiaalisen median käytön yleistymisen (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 24).

Valtiovarainministeriö esittelee internet- sivuillaan *Yhteinen tiedon hallinta* (YTI) -hankkeen, joka on hallituksen digitalisaatiota koskevan kärkihankkeen toteutumisen mahdollistamiseksi luotu hanke. Hankkeen tavoitteena on viedä eteenpäin hallituksen kärkihankkeen ns. yhden luokun palvelumallia. Tällä tarkoitetaan käytännössä sitä, että julkisen hallinnon toimijoille pyritään luomaan yhteiset toimintarakenteet ja perusinfrastrukturi, jossa eri hallinnon

toimijat käyttävät yhteiskäyttöistä tietoympäristöä. Tällä pyritään varmistamaan tiedon hallinnan saumattomuus viranomaisten taholta sekä lisäämään toiminnan ja palvelujen vaikuttavuutta. Tavoitteena on tilanne, jossa kansalaiselle tarjotaan hyvää sähköistä palvelua ja näiden palvelupolkujen käyttäminen yksinkertaistuu. Palvelut sopivat paremmin tarkoitukseensa, ne kehittyvät jatkuvasti ja tarvittava tieto on ymmärrettävää sekä joustavasti käytettävissä. Tavoitteena on myöskin huolehtia hyvästä tietosuojasta ja -turvasta. Valtiovarainministeriö määrittelee sähköisten palveluiden lisäävän kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. (Valtiovarainministeriö 2017a; Valtiovarainministeriö 2017b.)

Valtakunnallisella tasolla on toteutettu myös muita hankkeita ja ohjelmia digitalisaatioon liittyen. Yksi näistä hankkeista oli Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma, josta käytetään myös lyhennystä SADe. Ohjelma käynnistyi vuonna 2009. Ohjelman loppuarviointia koskeva raportti julkaistiin joulukuussa 2015. SADe-ohjelman tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteen toimivia julkisen sektorin sähköisiä palvelukokonaisuuksia kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön. Loppuraportissa todetaan, että hankkeiden avulla tuotettujen sähköisten palveluiden hyödyt jäivät odotettua pienemmiksi kustannushyötyä ajatellen. Myös palveluiden käyttäjämäärät jäivät odotettua pienemmäksi. Parhaimpia tuloksia saatiin oppimiseen keskittyvistä sähköisistä palveluista kuten opintopolku.fi sekä aikuiskoulutuksen hakupalveluista. Ohjelma tason toiminnan merkitys ja hyödyt eivät olleet odotetun mukaiset. Poikkihallinnollisten (eri hallinnonalojen yhteistyössä toteuttamien) palvelukokonaisuuksien suunnittelu ei onnistunut. Hallinnon rajojen ylittäminen on ollut loppuraportin mukaan odotettua vaikeampaa ja hallinnon rakenteet ja toimintatavat eivät ole soveltuneet palveluiden kehittämistyöhön. (Owal Group 2015.)

Valtiovarainministeriö ohjaa ja rahoittaa sekä Väestörekisterikeskus toteuttaa tällä hetkellä käynnissä olevaa Kansalliseen palveluarkkitehtuurin toteutusohjelmaa eli KaPA-ohjelmaa. Ohjelman tavoitteena on yksinkertaistaa ja helpottaa kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen asiointia viranomaisten kanssa. Yksi suurimmista ohjelman tavoitteista on luoda yhteen toimiva, digitaalisten palveluiden infrastruktuuri tiedonsiirtoon eri organisaatioiden ja palveluiden välillä. Julkisen hallinnon avoimuuden edistäminen sekä palvelujen laadun parantaminen kuuluvat myös KaPA:n tavoitteisiin. Yhtenä tavoitteista on uuden, kansallisen sähköisen tunnistusratkaisun luominen. Hankkeen aikana on tullut voimaan Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin palveluista, jota kutsutaan myös ”KaPA-laiksi”. Lain tavoitteena on julkisten palvelujen saataavuuden, laadun, tietoturvallisuuden, yhteen toimivuuden ja ohjauksen parantaminen sekä julkisen hallinnon toiminnan tehokkuuden ja tuottavuuden edistäminen. (Valtiovarainministeriö 2017c; Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin palveluista 2016, 1§.)

Vuonna 2014 Valtioneuvosto julkaisi sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen tiedonhallinnan strategian. Strategia on tehty laajassa yhteistyössä kansalaisten, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden, eri ministeriöiden sekä Kuntaliiton kanssa ja sen toimeenpano toteutetaan yhteistyössä. Vuonna 2015 julkaistiin strategian toimeenpanosuunnitelma, jota ylläpidetään koko strategiakauden ajan. Sote-tieto hyötykäyttöön-strategian tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveystieteellisen strategian mukaisesti sosiaalisesti kestävää yhteiskuntaa, jossa varmistetaan kaikkien osallisuus, kohdellaan ihmisiä yhdenvertaisesti ja edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä. Sen tavoitteena on myös vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita sekä toteuttaa kustannustehokas ja vaikuttava palvelurakenne. Strategiassa todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien on toimittava asiakaslähtöisesti, palveluiden tulee olla vaikuttavia ja tasa-arvoisesti saatavilla. Yksi strategian keskeisistä tavoitteista on parantaa kansalaisen mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja elämästään omatoimisesti sekä tarvittaessa ammattilaisen tukemana. Palveluiden lähtökohtana ovat asiakkaan palvelutarpeet. Luotettavat hyvinvointitiedot ja sähköiset palvelut ovat tärkeässä roolissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 4-5, 7; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Kansalaisen aktiivisuutta oman hyvinvointinsa ylläpitämisessä tuetaan tiedonhallintaa parantamalla ja lisäämällä sähköisiä palveluja. Tavoitteena on, että kansalainen voi asioida sähköisesti sekä tuottaa itse tietoja omaan sekä ammattilaisten käyttöön. Palvelujen saatavuudesta ja laadusta tuotetaan avoimesti saatavilla olevaa tietoa. Kansalaisella on valinnanvapaus itselleen soveltuvien palveluiden valinnassa. Harvaan asutuilla alueilla asuville sekä erityisryhmille turvataan palveluiden tasa-arvoinen saatavuus sähköisiä ratkaisuja hyödyntäen. Fyysisestä paljon henkilöstöä ja tilaa vievistä palveluista siirrytään kevyempiin sähköisiin palveluihin silloin, kun sähköinen palvelu sopii tarkoitukseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteena on tuottaa valtakunnallisesti yhteneviä tietoja, tietojärjestelmät ovat alueellisesti yhtenäisiä sekä kansallisesti yhteen toimivia hyödyntäen kansallista palveluarkkitehtuuria ja modulaarisuuden periaatteita noudatetaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 5-6.)

### 2.1.1 Sähköisiä palveluita määrittävä ja ohjaava lainsäädäntö

Suomen kansalaisille tarjottavia sähköisiä palveluita määrittelevät useat erilaiset sekä Euroopan Unionin lait ja direktiivit, että Suomen oma lainsäädäntö. Esittelemme näitä eri lakeja ja direktiivejä seuraavissa kappaleissa. Lainsäädäntö ohjaa hyvin voimakkaasti sähköisten palvelujärjestelmien kokonaisuutta. On tärkeää hahmottaa, kuinka näiden palveluiden tarjoaminen määrittyy eri lakeja tarkastelemalla. Pyrimme esittelemään lait niiden painoarvon mukaisessa järjestyksessä edeten tärkeimmistä laeista niitä täydentävään lainsäädäntöön.

Euroopan Unionin perusoikeuskirjaan on koottu kaikki tietyt EU:n kansalaisille ja asukkaille kuuluvat yksilön oikeudet, kansalaisoikeudet sekä poliittiset, taloudelliset ja sosiaaliset

oikeudet. Oikeudet perustuvat EU:n lainsäädäntöön. Perusoikeuskirjan 54 artiklaa on jaettu seitsemään lukuun. Perusoikeudet takaavat yksilölle loukkaamattoman ihmisarvon ja oikeuden vapauteen. Kirja takaa myös mm. oikeuden henkilötietojen suojaan, tiedonvälityksen vapauteen, oikeuden koulutukseen ja työntekoon, yhdenvertaisuuden lain edessä ja syrjintäkiellon, oikeuden työhönsijoituspalveluihin ja oikeuden hyvään hallintoon. EU- lainsäädännön on tarkoitus asettaa raamit ja ohjata jäsenmaidensa kansallista lainsäädäntöä. (Euroopan Unionin perusoikeuskirja.)

Yhdenvertaisuusperiaatetta noudatetaan myös EU:n yleispalveludirektiivissä (2002/22/EY). Direktiivi luo puitteet tarjottaville sähköisille viestintäpalveluille. Jäsenmaiden velvollisuus on tarjota kansalaisilleen määrätyn tasoiset ja kohtuuhintaiset sähköiset viestintäpalvelumahdollisuudet maantieteellisestä sijainnista huolimatta. Hajaseutuasuutuksella on siis oltava yhtäläiset mahdollisuudet kaupunkeihin verrattuna. Pienituloisille käyttäjille on tarjottava mahdollisuus erityisapuun ja -hintoihin. Jäsenmaiden on mahdollista ottaa käyttöön mekanismeja, joilla yleispalvelun kustannukset katetaan palveluntarjoajalle vapaan kilpailun estyessä.

EU-direktiivi 2016/2120 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta ottaa kantaa verkkosivustojen tekniseen toteutukseen. Sen tavoitteena on varmistaa, että julkisen hallinnon verkkopalvelut ovat kaikille mahdollisimman yhdenvertaiset ja ne täyttävät tietyn minimitaso vaatimukset. Direktiivi määrittelee muun muassa, että sisällön pitää olla ymmärrettävää. Sisältöä voidaan avata enemmän esimerkiksi audiovisuaalisella materiaalilla. Sisällön pitää myös olla luettavissa esim. ruudunlukuohjelmalla. Direktiivin henki on siis, että julkisen sektorin on pyrittävä tekemään verkkosivustoistaan mahdollisimman helppokäyttöiset, ymmärrettävät ja kaikkien käyttäjien saavutettavat.

Elokuussa 2018 astui voimaan EU:n uusi tietosuojaa-asetus. Asetuksen taustalla on perusoikeuskirjan oikeus henkilötietojen suojaan. Jatkossa jokaisella rekisterinpitäjällä on velvollisuus ilmoittaa henkilölle tämän kuulumisesta em. rekisteriin ja informoitava asianomaista siitä mihin rekisterissä olevia henkilötietoja käytetään. Kansalaisen on myös pyydettyä saatava tieto siitä, kuuluuko hän johonkin rekisteriin. Jokaisella on oikeus pyytää tietojaan poistettavaksi rekisteristä. Asetuksen henkenä on, että henkilötietojen käsittely palvelee ihmistä. (Euroopan Unionin asetus 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta.)

Suomen perustuslaki määrittelee yksilön perusoikeuksia. Lain mukaan ketään ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Peruslaissa edellytetään myöskin sitä, että jokaiselle suomalaiselle tulee taata mahdollisuus saada kykyjensä ja erityisten tarpeidensa mukaisesti myös muuta, kuin perusopetusta. Varattomuus ei saa olla esteenä itsensä kehittämislle. Julkisen vallan on myös turvattava jokaiselle

riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Jokaiselle suomalaiselle on turvattava perustuslain määrittelemät perusoikeudet sekä ihmisoikeuksien toteutuminen. (Suomen perustuslaki 1999, 6§, 16§, 19§, 22§.)

Hallintolain 2. luku käsittelee puolestaan hyvän hallinnon perusteita. Luvut 6§, 7§ ja 8§ määrittelevät osaltaan näitä tarkemmin. Hallintolain mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella asioivan oikeutettuja oikeuksia. Asiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään siten, että asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää maksutonta neuvontaa, vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin sekä opastettava asiakas oikean, toimivaltaisen viranomaisen luo, jos asia ei kuulu kyseenomaisen viranomaisen toimivaltaan. (Hallintolaki 2003, 6§, 7§, 8§.)

Yhdenvertaisuuslaki määrittelee viranomaisen velvollisuudeksi yhdenvertaisuuden toteutumisen arvioinnin toiminnassaan. Laki edellyttää, että viranomaisen on ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioiden edistämistoimenpiteiden on oltava tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Lakiin on kirjattu myöskin syrjinnästä, välillisestä ja välittömästä, sekä positiivisesta erikoiskohtelusta. Lain tavoitteena on varmistaa, että ketään ei syrjitä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Välitöntä syrjintää on esimerkiksi se, että henkilöön liittyvän syyn vuoksi tätä kohdellaan epäsuotuisasti verrattuna muihin. Välillinen syrjintä puolestaan on henkilön asettamista muita epäedullisempaan näennäisesti yhdenvertaisen säännön, perusteen tai käytännön perusteella. Positiiviseksi erityiskohteluksi määritellään erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on oikean yhdenvertaisuuden edistäminen tai syrjinnästä aiheutuvien haittojen ehkäisy tai poistaminen. (Yhdenvertaisuuslaki 2014, 5§, 8-10§, 13§.)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säätelee viranomaisen ja asiakkaan oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita sähköisessä asioinnissa. Tämän lain tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta sekä tietoturvasuutta edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa määritellään 4§:ssä tarkemmin, mitä tarkoitetaan sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä, sähköisellä viestillä sekä sähköisellä asiakirjalla. Sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua. Esimerkkinä tästä mainitaan sähköinen lomake, sähköposti sekä käyttöoikeus sähköisen tietojärjestelmään. Lisäksi mainitaan muu sähköiseen tekniikkaan perustuva menetelmä, jossa tieto välittyy langattomasti tai kaapelia pitkin (ei kuitenkaan puhelu). Sähköinen viesti on sähköisellä

tiedonsiirtojärjestelmällä lähetetty tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettava informaatio. Sähköinen asiakirja on sähköinen viesti, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn sekä päätöksen tiedoksiantoon. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2003, 1§, 4§.)

Edellä mainitussa laissa säädetään myös viranomaisen velvollisuuksista. Viranomaisen on tarjottava teknisten, taloudellisten ja muiden valmiuksien rajoissa kaikille mahdollisuus lähettää ilmoitettuun sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asiansa vireille saamiseksi. Lisäksi on tarjottava mahdollisuus lähettää viranomaiselle säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä, muita vastaavia asiakirjoja tai muita viestejä. Viranomaisen on varmistettava, että sille ilmoitetut yhteystiedot ovat ajantasaiset. Viranomaisen on pyrittävä käyttämään teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja. Sen on myös varmistettava, että käytetyt sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä muutenkin, kuin viraston aukioloaikana. Asioinnin sekä viranomaisten keskinäisen tiedonsiirron tietoturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu myös viranomaisen velvollisuuksiin. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2003, 5§, 6§, 7§.)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrittelee 2. luvussa potilaalle oikeuden hyvään hoitoon niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen yksilölliset tarpeensa huomioidaan. Jokaiselle tulee taata hoito ilman syrjintää. Hoidosta tulee tehdä suunnitelma yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Potilaalla on myös oikeus tiedonsaantiin ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus esittää asia hänelle niin että potilas sen riittävästi ymmärtää. Julkisuuslaki (1999, 2§) puolestaan säättää oikeudesta tietoon viranomaisen julkisista asiakirjoista. Se määrittelee myöskin viranomaisen vaitiolovelvollisuutta, asiakirjojen salassapitoa sekä muut tiedonsaantia koskevat yleiset ja yksityisten etujen suojaamista koskevat välttämättömät rajoitukset.

### 2.1.2 Sähköinen asiointi ja tunnistautuminen palveluun

Horneman (2014) on pro gradu- tutkielmassaan määritellyt sähköistä asiointia ja sähköistä hallintoa. Hän toteaa tutkielmassaan, että sähköisen asioinnin ja hallinnon määrittelemisen teoreettiselta pohjalta on hankalaa, koska teoreettista määrittelyä näille käsitteille on hyvin vähän olemassa. Saman toteaa myös Hautala (2015) omassa pro gradu- tutkielmassaan. Hornemanin (2014, 4) mukaan sähköinen asiointi, on yksi- tai kaksisuuntaista asiointia. Asiakas hoi- taa asioitaan julkisen hallinnon sähköisten palveluiden kautta. Vuorovaikutusvälineenä on tieto- ja viestintäteknikkaan perustuvat laitteet. Sähköinen hallinto puolestaan koostuu sähköisen hallintotoiminnan, sähköisten palveluiden, sähköisen demokratian ja sähköisen hallin- nan käsitteiden aihealueisiin liittyvästä kokonaisuudesta. Julkisten yhteisöjen lainsäädännölliset poliittishallinnolliset prosessit ovat tieto- ja viestintäteknikan sekä tietojärjestelmien hyödyntämisen perustana.

Useat sähköiset asiointipalvelut edellyttävät käyttäjältään niin sanottua vahvaa tunnistautumista. Viestintävirasto määrittelee vahvan sähköisen tunnistautumisen tarkoittavan henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Tunnistautumisvälineitä ovat pankkien käyttämät verkkopankkitunnukset, Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenne (eli poliisin myöntämä siruvarmenneominaisuuden omaava henkilökortti) ja teleyritysten myöntämät mobiilivarmenteet. Allekirjoittajan henkilöllisyys todennetaan sähköisen allekirjoituksen avulla. Varmenne on luotettavan organisaation sähköisesti allekirjoittama todistus, joka todentaa omistajansa henkilöllisyyden. Sitä tarvitaan tietoverkkojen kautta tapahtuvassa tunnistautumisessa, salauksessa ja sähköisen allekirjoituksen tekemisessä. Vahvaa sähköistä tunnistautumista ja sähköisiä luottamuspalveluita säätelee myös laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta sekä EU:n asetus N: o 910/2014. (Viestintävirasto 2017; Väestörekisterikeskus 2017; Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 2017; Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU:n) N: o 910/2014.)

Pankkien myöntämät verkkopankkitunnukset ovat pitkään olleet keskeisiä sähköisen tunnistautumisen välineitä. Verkkopankkitunnukset eivät kuitenkaan ole kuuluneet peruspankkipalveluihin. Ihmisillä, joilla on ollut tai on maksuhäiriöihin liittyvää historiaa, on ollut vaikeuksia saada näitä tunnuksia. Kilpailu- ja kuluttajaviraston julkaiseman tiedotteen mukaan pankkien on vuoden 2017 alusta pitänyt tarjota verkkopankkitunnukset osana peruspankkipalveluita kaikille kuluttajille. Pankki ei voi kieltäytyä näiden palveluiden tarjoamisesta esimerkiksi kuluttajan maksuhäiriömerkinnän takia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017). Tämä muutos poistaa sähköisen asioinnin osalta esteitä niiden henkilöiden osalta, jotka eivät ole aikaisemmin saaneet verkkopankkitunnuksia esimerkiksi luottotietojen menetyksen ja maksuhäiriömerkintöjen vuoksi.

Mobiilivarmenteen käyttäminen on yksi vaihtoehtoinen tapa sähköisiin asiointipalveluihin kirjautumiseen. Se on puhelimen SIM-kortilla sijaitseva sähköinen tunniste, sähköinen henkilöllisyystodistus, jonka avulla ihmiset voivat tunnistautua sähköisiin asiointipalveluihin ja verkkopalveluihin. Puhelimeen ei tarvita erikseen asennettavaa sovellusta varmenteen käyttämiseksi. Varmenteen voi saada käyttöönsä joko oman puhelinoperaattorin nettisivuilla tai myymälässä käymällä. Jos mobiilivarmenne hankitaan myymälässä käymällä, perustuu varmenteen myöntäminen aina henkilöllisyyden todistamiseen passilla tai virallisella henkilökortilla. Jos varmenne hankitaan internetin kautta, aktivointi tapahtuu henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla vahvistamalla. (Mobiilivarmenne 2017.)

Väestörekisterikeskus (2018) antaa kansalaiselle henkilötunnuksen sekä luo kansalaiselle sähköisen henkilöllisyyden. Sähköinen henkilöllisyys sisältää muun muassa kansalaisen etu- ja sukunimen sekä sähköisen asiointitunnuksen. Tämä tunnus muodostuu numeroista ja tarkistusmerkistä, jonka avulla kyetään yksilöimään sekä Suomen kansalaiset, että kotikuntalaisin mukaisesti Suomessa pysyvästi asuvat ulkomaalaiset kansalaiset, jotka on merkitty väestötietojärjestelmään. Tällä hetkellä Väestörekisterikeskus on ainoa hyväksyttävän tason

allekirjoitusvarmenteen tarjoaja. Tunnistus- ja allekirjoitusvarmenteet täyttävät sähköisestä tunnistautumista ja sähköisistä luottamuspalveluista annettujen lakien mukaiset vaatimukset. Tavoitteena on varmistaa korkea tietoturva ja oikean henkilöllisyyden toteutuminen sähköisessä asiointissa. Kun henkilö hankkii Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmennetta hyödyntävän varmennekortin, sähköinen asiointitunnus aktivoidaan. Kansalainen voi hakea poliisilta kansalaisvarmenteen sisältävän henkilökortin. Henkilökortin käyttäminen mahdollistaa sähköisiin asiointipalveluiden käytön vahvaa tunnistautumista käyttäen. Sitä voidaan lisäksi käyttää sähköpostien ja dokumenttien salaamiseen sekä sähköisen allekirjoituksen antamiseen. Sähköisen henkilökortin käyttäminen edellyttää kortinlukijaohjelmiston lataamista internetin kautta.

### 2.1.3 Edellytykset sähköisten palveluiden käyttämiseen

Sähköisten palveluiden käyttäminen asettaa edellytyksiä sekä palvelun tarjoajalle, että käyttäjälle. Valtiovarainministeriö esittelee palveluntarjoajaan kohdistuvia vaatimuksia sivustollaan. Yksi vaatimuksia määrittelevistä direktiiveistä on 22.12.2016 voimaan tullut Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Direktiivi määrittelee julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle asetettavista minimitaso vaatimukset sekä saavutettavuuden toteutuksen valvonnan keinot. Tällä direktiivillä halutaan edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta ja mahdollisuuksia toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, parantaa digitaalisten palveluiden laatua sekä luoda yhdenmukaiset minimitaso vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle. Verkkopalveluiden tulee täyttää niille asetetut vaatimukset havaittavuuden, hallittavuuden, ymmärrettävyyden sekä toimintavarmuuden osalta. Lisäksi "Euroopan sähköisen hallinnon toimintasuunnitelma 2011-2015" korostaa että sähköiset palvelut on suunniteltava niin että varmistetaan osallistavuus ja esteettömyys. Tähän sisältyvät toimenpiteet, joilla paikataan tieto- ja viestintäteknikan käytön vajetta sekä edistetään tieto- ja viestintäteknikan käyttöä syrjäytymisen torjumiseksi ja näin ollen varmistetaan, että kaikki käyttäjät voivat hyödyntää tarjoutuvia mahdollisuuksia parhaalla mahdollisella tavalla. Uudessa toimintasuunnitelmassa vuosille 2016-2020 korostetaan myös esteettömyyttä. (Valtiovarainministeriö 2017d.)

On vaikeaa löytää kansalaisille suunnattua tietoa siitä, mitä edellytyksiä sähköinen asiointi asettaa heidän osaltaan. Kuitenkin yleisesti tiedostetaan se, että sähköisen asioinnin onnistumiseksi tarvitaan ainakin toimiva internet- yhteys sekä tunnistautumisen edellytyksenä vaadittavat sähköiset tunnisteet. Mutta pelkästään näiden omaaminen ei tarkoita sitä, että asiointi sähköisissä palveluissa onnistuu. Marjaana Kivelä (2011) on tehnyt kandidaatin tutkielmansa kansalaisille suunnattujen sähköisten palveluiden osaamisen edellytyksistä. Hänen

tutkielmansa keskittyy tutkimaan näitä edellytyksiä terveydenhuollon ammattilaisen näkökulmasta, mutta hänen hahmottelemansa osaamisvaatimukset soveltuvat suurimmalta osalta kuvaamaan myös edellytyksiä, joita kansalaisella pitää olla käyttääkseen sähköisiä palveluita.

Kivelän (2011, 23-26, 32) tutkielma toteutettiin perehtymällä aiempiin aihetta käsitelleisiin tutkimuksiin ja raportteihin. Oleellisimmiksi edellytyksiksi nousivat tietosuojan ja -turvan osaaminen sekä tieto- ja viestintätekniikan perustaidot. Terveyspalveluissa yksityisyys ja palvelun luotettavuus ovat tärkeitä. Pelot tietojen väärinkäytöksistä tai epätoivotusta käytöstä hälvenevät, kun ihmiset tiedostavat, mikä on rekisteröitymisen tarkoitus ja mihin tietoa käytetään. Tietoteknisiä taitoja kuvaillessaan hän pohjautuu Stakesin vuonna 2006 tekemään selvitykseen tietoteknisistä perustaidoista, jotka olivat tietokoneen käyttö, tekstinkäsittely, tiedonhaku, sähköpostin käyttö ja työkaluohjelmien (kuten Excelin ja Wordin) peruskäyttö. Kansalaisen osalta tietokoneen peruskäyttötaidot, tiedonhaku ja sähköpostin käyttäjätaidot ovat varmasti oleellimmat sähköisen asioinnin kannalta. Verkossa tapahtuvassa vuorovaikutusviestinnässä kyky lukea valikoiden ja kriittisesti on tärkeää. Lukijan on pystyttävä hahmottamaan, mitä viesti sisältää kokonaisuudessaan ja sen merkitys. Hänen on myös kyettävä viestimään itse ymmärrettävästi ja selkeästi. Myös myönteinen asenne teknologian käyttöön määrittellään tutkielmassa osaamisvaatimukseksi, vaikka se ei olekaan varsinaista osaamista. Kivelä vetoaa tässä siihen, että myönteisen asenteen vaikutukset on todettu useammassa aikaisemmassa tutkimuksessa uuden teknologian ja sähköisten palveluiden käyttöönotossa.

#### 2.1.4 Sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut

Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia, sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 (2011, 5) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamahdollisuudet laajentuvat teknologian ja tietovarantojen hyödyntämisen myötä. Strategia ottaa vahvasti kantaa sähköisten palveluiden kehittämisen haasteisiin. Sähköisten palveluiden tulee olla yhteismitallisia, vertailukelpoisia, ajantasaisia ja helposti käytettäviä. Suomen sairaanhoitajaliitto ry:n (2016, 35) raportissa tuodaan esiin se, että sähköisiä palveluita on otettu käyttöön vaihtelevasti eri puolilla Suomea. Myös palveluiden sisältö on vaihdellut suuresti. Usein palveluita on kehitetty paikallisina ratkaisuuina, mikä on erittäin tehoton ja kallis kehittämistapa. Kunnat ovat mm. kehittäneet sähköisiä ajanvarauspalveluita ja palveluohjauslustoja sosiaali- ja terveyspalveluihinsa. Tämä on myöskin asettanut asiakkaat eriarvoiseen asemaan.

Esittelemme seuraavaksi lyhyesti valtakunnallisia, tällä hetkellä käytössä olevia sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita, joita on kartoitettu Suomen sairaanhoitajaliitto ry:n teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa-teoksessa (2016, 37):

- Kanta.fi- palvelut, jonka kautta voi tarkastella omia terveystietojaan, uusia reseptejä ja saada palveluohjausta. THL:n ylläpitämä portaali.
- Palveluvaaka.fi- palvelut. THL:n ylläpitämä palveluohjauksen portaali
- Omahoitopolut.fi- palvelut. Ylläpitäjä THL. Testejä ja tietoja eri sairauksista sekä omahoito-ohjelmia tai valmennusta.
- Mielenterveystalo.fi- palvelu. Ylläpitäjä HUS. Yhteistyökumppaneina kunnat, seurakunnat ja yhdistykset. Palveluohjausta, omahoito-ohjelmia tai valmennusta. Testejä ja tietoa eri sairauksista. Vuorovaikutusta asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Asiakkaan päätöksentuki.

Lisäksi palveluita löytyy muiltakin sosiaali- ja terveysalan asiakkaita palvelevilta sektoreilta, kuten Kelalta ja TE-hallinnolta. Kelan oma-asiointi-palvelun kautta voi hakea erilaisia etuisuuksia, lähettää hakemukseen tarvittavia liitteitä, ilmoittaa olosuhteissaan tapahtuneista muutoksista, tarkistaa hakemusten käsittelyn vaihetta, tarkastella hakemusten perusteella tehtyjä päätöksiä sekä lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä. Asiakas voi myös tehdä sähköisesti ajanvarauksen eri toimipisteisiin palvelutarpeisiinsa liittyen. Te-hallinnon oma asiointi- palvelun kautta voi muun muassa käynnistää ja päättää työnhakunsa, ilmoittaa olosuhteissaan tapahtuneista muutoksista, jättää vireille työttömyysetuusoikeyteen liittyvät asiat, tarkastella omia tietojaan, jättää yhteydenottopyynnön TE-toimistoon sekä toimittaa te-hallinnon pyytämiä liitteitä. (Kela 2017; Te-palvelut 2017).

## 2.2 Eriarvoistuminen

Eriarvoistumisen käsitteellä ei ole yksiselitteistä määritelmää, joka kuvaisi kattavasti, mitä sanalla tarkoitetaan. Juha Sipilä 17.1.2017 asettaman eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti julkaistiin 21.3.2018. Siinä määritellään suomalaisen yhteiskunnan eriarvoisuuden aiheutuvan siitä, että osa ihmisistä ei ole päässyt mukaan suomalaisen elintason, elämänlaadun ja elämäntapojen myönteiseen kehitykseen. Osoituksena tästä ovat muun muassa pidentyneet toimeentulotukiasiakkuudet ja köyhyys, korkea työttömyys, mittava koulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleva nuorten osuus, pysyvät terveyserot eri väestöryhmien välillä, ylivelkaantuminen, kotoutumisen haasteet sekä alueellinen ja asuinalueiden eriytyminen. (Valtioneuvosto 2018, 12.)

Valtioneuvoston raportissa (2018, 13) eriarvoistumista määritellään kolmen eri viitekehyksen kautta;

1. Eriarvoisuus liittyy ihmisten pärjäämiseen yhteiskunnassa. Yhteiskunnassa pärjääminen on yhteydessä rakenteellisiin eroihin ja kulttuurisiin jakoihin, jotka rajoittavat mahdollisuuksien tasa-arvoa ja sosiaalista liikkuvuutta.
2. Tavanomaisia ihmisten selviytymistä ja toimintakykyä ohjaavat ja rajoittavat byrokraatia- ja kannustinloukut. Ihmisen kyky käyttää julkisen vallan ja elinkeinoelämän luomia mahdollisuuksia rajoittuu.
3. Eriarvoisuus liittyy niihin sosiaalisiin tilanteisiin, joissa henkinen autonomia ja fyysinen terveys jäävät riittävässä määrin toteutumatta. Esimerkiksi pitkäaikainen köyhyys ja suhteellisen lyhyt elinajanodote kytkeytyvät tämänkaltaiseen tarpeiden tyydyttämisen vajeeseen.

Ymmärrys eriarvoisuuden kokemuksen merkityksestä ihmisten toimintakyvylle ja pärjäämiselle on vahvistunut. Tutkimuksissa on toistuvasti todettu, että ihmisten kokemus omasta yhteiskunnallisesta asemastaan vaikuttaa hyvinvointiin ja terveyteen. Mitä eriarvoisemmaksi suomalaiset kokevat yhteiskuntansa, sitä enemmän yhteiskunnassa on eriarvoisuudesta aiheutuvia sosiaalis-terveydellisiä ongelmia ja yhteiskunnallisia statuseroja. Kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ryhmien aseman muutoksiin pitäisi kiinnittää huomiota. Kannustinrakenteiden tulisi tukea kansalaisten pystyvyyden sekä autonomian, osallisuuden ja toimijuuden tunnetta. Jatkuva taloudellinen niukkuus lisää stressiä, heikentää ihmisen itsetuntoa ja toimintakykyä sekä vaikeuttaa sosiaalista vuorovaikutusta. Tämä aiheuttaa ajautumista muita useammin lyhytnäköisiin ratkaisuihin ja on esteenä toimintakykyä vahvistaviin ratkaisuihin, kuten koulutukseen, säästämiseen, terveisiin elämäntapoihin ja työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin hakeutumisessa. (Valtioneuvosto 2018, 13.)

EU:n jäsenmaiden yhteiskunnallisen kehityksen tilannetta monitoroidaan vuosittain Social Justice Indexin kautta. Vapaasti suomennettuna Social Justice Index tarkoittaa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden indeksiä. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden indeksin tarkoituksena on mitata säännöllisesti sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kussakin EU:n jäsenvaltiossa ja tämä toteutetaan valtioiden välisellä tutkimuksella. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden indeksiin kuuluu 28 määrällistä ja kahdeksan laadullista indikaattoria, joista jokainen liittyy yhteen yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden kuudesta ulottuvuudesta. Nämä ulottuvuudet käsittelevät köyhyyden ehkäisyä, tasa-arvoisia koulutusmahdollisuuksia, työmarkkinoille pääsyä, sosiaalisen yhteenkuuluvuutta ja syrjäytymättömyyttä, terveyttä sekä sukupolvien välisten oikeuksien

toteutumista (yhteiskunnan rasitteiden tasapuolista jakautumista eri sukupolvien välille). (Schraad-Tischler, Schiller, Heller, & Sieme. 2017.& Social Inclusion Monitor EU 2018.)

Vuonna 2017 julkaistussa EU Social Justice Index 2017-raportissa (2017, 24, 102-103) todetaan, että Suomi on sijoittunut ensimmäisestä vuonna 2008 julkaistusta raportista lähtien johdonmukaisesti EU:n parhaiten toimiviin maihin. Nykyisellä pistemäärällään Suomi sijoittuu kolmanneksi Tanskan ja Ruotsin taakse. Suomi kuuluu neljässä ulottuvuudessa kuudesta (köyhyyden torjunta, koulutusmahdollisuudet, sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja syrjimättömyys sekä sukupolvien välinen oikeudenmukaisuus) viiden parhaan EU-maan joukkoon. Raportissa todetaan, että Suomessa huolehditaan sosiaalisesta yhteenkuuluvuudesta sekä syrjäytymisen ehkäisystä hyvin. Julkaisussa kuitenkin kiinnitetään huomiota siihen, että vaikka yhteiskunnassamme toteutettu sosiaalipolitiikka suurelta osin estää köyhyyttä ja tulojen uudelleenjakojärjestelmä on osoittautunut tehokkaimmaksi Euroopan unionissa, suhteellisen köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen kohdalta heikommat tasot ovat edelleen näkyvillä. Erityisesti eläkeikäisten naisten köyhyysaste on verrattain korkea. Raportissa korostetaan Suomen yhteiskunnassa näkyviä rakenteellisia heikkouksia. Julkaisussa todetaan, että nykyiset saavutukset pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotyöttömyyden ja heikosti koulutetun työvoiman työllistymisen osalta eivät ole tyydyttäviä. Nuorisotyöttömyyden korkea taso koettiin erityksen huolestuttavana, vaikka nuorten työttömyysaste onkin laskenut jonkin verran. Julkaisun laatineet asiantuntijat huomioivat raportissa sen, että uusi Sipilä-hallitus on käynnistänyt vuonna 2017 uudistukset, jotka voivat parantaa työmarkkinoiden toimintaa sekä siirtymään passiivisesta työvoimapolitiikasta aktiivisempaan työmarkkinapolitiikkaan.

Suomen Sosiaali- ja terveys ry on julkaissut vuosittain (1991-2015) sosiaalibarometrin, jossa kuvataan väestön hyvinvoinnin, sosiaali- ja terveyspalveluiden, TE-palveluiden ja sosiaaliturvajärjestelmän tilaa ja kehityssuuntia. Vuodesta 2016 lähtien barometrin julkaisuväliä suunniteltiin harvennettavaksi, joka toinen vuosi toteutettavaksi, mutta yhteiskunnalliset muutokset muun muassa toimeentulotuen Kela-siirto vaikuttivat barometrin julkaisuväliin. Vuonna 2018 on ilmestymässä Kela-siirtoa ja muita ajankohtaisia muutoksia seuraava erityiskatsaus. Vuonna 2017 ilmestyi suunnitelmien mukaisesti tavallinen Sosiaalibarometri. Sen aineisto koostuu sähköisellä kyselyillä alkuvuodesta 2017 kerätystä aineistosta. Kyselylomakkeet lähetettiin kaikille Manner-Suomen kuntien tai yhteistoiminta-alueiden sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaaville johtajille sekä kirjaamon kautta sosiaalityöntekijöille. Lomakkeet lähetettiin myös TE-johtajille, Kelan johdolle sekä otokselle Kelan toimihenkilöitä. Jokaisella vastaajaryhmällä oli suunnattu oma kyselylomake. Kyselyyn saatiin 991 vastausta. Sosiaali- ja terveysjohtajien osalta vastausprosentti oli 49%, Kelan johdon vastaajien 49% ja toimihenkilöiden 57%. (Soste ry 2017, 16-18.)

Sosiaalibarometrin (2017, 30-33) mukaan sosiaali- ja terveysjohtajista, Kelan johtajista sekä TE-johtajista 88% arvioi alueensa väestön hyvinvoinnin kokonaistilan olevan kyselyn

toteutushetkellä melko hyvä tai hyvä. Hyvinvoinnin tilan arvioi kohtalaiseksi joka kymmenes vastaaja ja melko huonoksi tai huonoksi vain 2 % vastaajista. Arvioissa ei ollut merkittäviä eroavuuksia eri kokoisten kuntien tai alueiden osalla. Sosiaalityöntekijät arvioivat tilannetta merkittävästi kriittisemmin. Joka kymmenes sosiaalityöntekijä piti hyvinvoinnin kokonaistilannetta melko huonona tai huonona ja vain 61% melko hyvänä. Kun johtajia pyydettiin arvioimaan sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuusongelmien, terveys- ja tuloerojen, terveys- ja toimeentulo-ongelmien, työttömyyden, rikollisuuden ja väestön ikääntymisen vaikutuksia alueen väestön hyvinvoinnin kokonaistilanteeseen lähivuosina, työttömyyden merkitystä pidettiin muita suurempana. 78% vastaajista arvioi sen vaikuttavan kokonaistilanteeseen melko paljon tai paljon. Hyvinvoinnin heikentymisen taustalla koettiin yleisimmin olevan työttömyyden (yleinen työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, nuorisotyöttömyys) (38%), kun vastaajia pyydettiin nimeämään väestöryhmiä, joiden tilanne on hyvinvoinnin osalta alueella heikentynyt.

Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan eriarvoistumiskehitystä viimeisen kymmenen vuoden aikana koko Suomessa sekä omalla alueellaan, vastaajista 88% arvioi eriarvoisuuden lisääntyneen koko maassa ja 74% omalla toiminta-alueellaan. Sosiaali- ja terveysjohtajia, Kelan johtajia, TE-johtajia sekä sosiaalityöntekijöitä pyydettiin arvioimaan pääministeri Sipilän hallitusohjelmaan kirjatun eriarvoisuuden vähentämistä koskevan tavoitteen toteutumisen onnistumista. Koko vastaajajoukosta 70% arvioi hallituksen onnistuvan tavoitteessaan melko huonosti tai erittäin huonosti. Vastaajilta tiedusteltiin myös, millä keinoilla eriarvoistumiskehitystä voitaisiin heidän mielestään vähentää. Keinoiksi annetut vaihtoehdot olivat palvelujen tai tulonsiirtojen kehittäminen, muut yhteiskuntapolitiikan keinot tai muut vastaajan ehdottamat keinot. Kaikista vastaajista neljäsosa, 25% näki parhaaksi keinoksi palveluiden kehittämisen. Yli viidesosa vastaajista, 22% ei pystynyt nimeämään parasta tapaa eriarvoistumisen vähentämiseksi. Palvelujen saatavuutta parhaana eriarvoistumisen vähentämiskeinona pitäneet vastaajat korostivat etenkin palveluiden saatavuuden parantamista sekä asiakaslähtöisyyttä. Keskeisenä pidettiin myös työllisyyden hoitoon liittyvien palveluiden merkitystä. (Soste ry 2017, 33, 36-38.)

### 2.3 Syrjäytyminen

Syrjäytymisen käsite liittyy olennaisesti opinnäytetyömme aiheeseen. Raunion (2006, 9-10) mukaan syrjäytyminen, englanninkielinen termi social exclusion, joka vapaasti käännettynä tarkoittaa sosiaalista syrjäytymistä, on prosessi, jossa yksilön ja yhteiskunnan side on heikko. Sosiaalinen sana ei yleensä käytetä suomen kielessä tässä yhteydessä sen moninaisen merkityksen vuoksi. Tarkastelun kohteena ei tässä kontekstissa ole sosiaalinen vuorovaikutus yksilöiden välillä vaan nimenomaan yksilön ja yhteiskunnan välillä. Suomalaisessa keskustelussa tätä sidettä tarkastellaan usein yhteiskunnan näkökulmasta. Kun keskustellaan syrjäytymisen vastakohdista, käytetään sosiaalinen - sanaa kuitenkin runsaasti, esim. sosiaalinen osallisuus tai sosiaalinen integraatio. Suomen kielessä sanaa syrjäytyminen käytetään kuitenkin kuvaamaan prosessia, joka tuottaa yksilölle yhteiskunnallista huono-osaisuutta koulutukseen, työmarkkina-

asemaan, elintason, terveyteen, sosiaalisiin suhteisiin ja elinympäristöön liittyen. WHO:n (2008) mukaan syrjäytymisen syynä on mm. epätasaiset taloudelliset, poliittiset, sosiaaliset ja kulttuuriset voimasuhteet, jotka johtavat resurssien ja oikeuksien epätasaiseen jakautumiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö (2006, 15) määrittelee syrjäytymisen kasaantuvina ongelmina ja huono-onnisuuden kehän muodostumisena.

Syrjäytymisen syynä voi olla muun muassa opiskelumahdollisuuksien puute, pitkäaikaistyöttömyys, pätkätoiden välillä toistuvat työttömyysjaksot, palkkakuopat, perusturvan liian pieni taso, yhteiskunnan tukiverkon riittämättömyys, vammaisuus, terveysongelmat, huono terveydenhuolto, päihteiden käyttö ja asunnottomuus. Tavallista enemmän syrjäytymistä esiintyy ikääntyvien, ulkomaalaistaustaisten, työttömien työnhakijoiden ja vammaisten joukossa mm. työhönottotilanteiden syrjinnästä johtuen. Suurimmassa syrjäytymisriskissä ihmiset ovat elämän muutosvaiheissa, esimerkiksi koulun, työsuhteen tai parisuhteen päättyessä. (Myrskylä, P 2012.)

Syrjäytymisessä on siis kyse ongelmien kasautumisesta. Jos ongelmia esiintyy usealla tai kaikilla elämän osa-alueella voi se alkaa hallita kokonaisvaltaisesti syrjäytyneen ihmisen elämää. Tällöin voidaan puhua täydellisestä syrjäytymisestä. Huomattavia ongelmia esiintyy elämän ulkoisessa hallinnassa, toimeentulossa ja aineellisissa elinoloissa. Keskeisintä ovat kuitenkin ongelmat sisäisessä elämänhallinnassa; pienikin suunnitelmallisuus on ylivoimaista. Ristiriitainen luottamussuhde yhteiskuntaan ilmenee ulkopuolisuuden, sivullisuuden ja erilaisuuden kokemuksena. Työskentely yhteiskuntaa edustavien viranomaisten ja työntekijöiden kanssa on varauksellista. (Raunio, K. 2006, 150-155.)

Suomalainen hyvinvointipolitiikka korostaa yksilöä aktiivisena toimijana. Työ ja ansainta ovat keskiössä aikuisen ihmisen elämässä. Entisaikojen syrjinnästä sukupuoleen tai syntyperään liittyen on siirrytty korostamaan tietoja, taitoja ja tehokkuutta. Perinteisestä teollisuus- ja palveluyhteiskunnasta on siirrytty pois ja Suomesta on muodostumassa teknologian huippumaa. Tämä uusi teknologinen kehitys vaatii työvoimalta uudenlaista osaamista ja syrjäyttää yksinkertaisempaa työtä. Rakennemuutos työmarkkinoilla on muuttanut kysyntää; korkeasti koulutettujen kysyntä on kasvanut matalakoulutettujen kustannuksella. Suuren koulutuskuilun vuoksi matalasti koulutettu työvoima ei kykene siirtymään kysyntää vastaaviin töihin työllisyys- ja uudelleenkoulutuksen kautta. Uudessa tietoyhteiskunnassa työelämä ei kuitenkaan ole ainoa osa-alue, jossa osaamisen vaatimustaso on noussut. Kansalaisilta vaaditaan digitaitoja ja uudenlaista urbaania osaamista kaikilla elämän osa-alueilla. Pärjääminen edellyttää, että on tunnettu järjestelmä ja ymmärrettävä, miten siinä toimitaan, sekä kyettävä suodattamaan olennainen tietotulvasta ja käyttämään se hyödykseen. Pärjäämättömyys tässä prosessissa johtaa tiedolliseen köyhyyteen. Köyhyys ei ole pelkästään taloudellisten resurssien puutetta, vaan myös

kulttuurisen pääoman puutetta. Tällaista köyhyyttä voidaan kutsua myös syrjäytymiseksi. (Rau-  
nio, K. 2006, 76-79.)

EU:n neuvoston päätöksessä (N:o 2015/1848) määritellään jäsenvaltioiden työllisyyspolitiikan suuntaviivoja vuodelle 2015 Europe 2020-strategiaan liittyen (EU:n kasvu- ja työllisyysstrategia). Työvoiman tarjonta, taitojen ja osaamisen kehittäminen on yksi EU:n jäsenvaltioiden työllisyyspolitiikan suuntaviivoista. Päätöksessä määritellään, että jäsenvaltioiden tulee edistää tuottavuutta ja työllistävyyttä tarjoamalla kansalaisilleen asianmukaista tietoa, taitoja ja pätevyyskäsitteitä. Kaikkiin koulutusjärjestelmiin tulisi tehdä tarvittavat investoinnit, jotta työvoiman ammattitaito ja osaaminen lisääntyisi tehokkaasti. Jäsenvaltioiden olisi lisättävä koulutustasoa, koulutusjärjestelmien rakenteellisia heikkouksia olisi pyrittävä poistamaan, ammatillista koulutusta tulisi parantaa ja lisättävä mahdollisuuksia tunnistaa ja valmentaa taitoja ja osaamista, jotka on hankittu muuhun kuin muodolliseen koulutukseen. Työllisyyden esteitä olisi vähennettävä etenkin heikossa asemassa olevien ryhmien osalta. Pitkäaikaista ja rakenteellista työttömyyttä pitäisi merkittävästi vähentää toisiaan vahvistavien strategioiden avulla, joihin sisältyy yksilöllinen ja aktiivinen tuki työmarkkinoille palaamiseen. Jäsenvaltioiden tulisi hyödyntää täysmääräisesti Euroopan sosiaalirahastoa ja muita unionin varoja työllisyyden, sosiaalisen osallisuuden, elinikäisen oppimisen, koulutuksen edistämisen sekä julkisen hallinnon parantamiseksi. (EU Council Decision (EU) 2015/1848; Europe 2020 Strategy 2015.)

Myös sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalisesti kestävä Suomen 2020 strategiassa kiinnitetään huomiota siihen, että heikommassa asemassa olevien tilannetta pitää parantaa sekä kansalaisten hyvinvointi- ja terveyseroja kaventaa. Strategian tavoitteena on yhdenvertainen, kaikkien osallisuuden varmistava sekä jokaisen terveyttä ja toimintakykyä edistävä yhteiskunta. Sairausten hoidon painopisteestä pyritään siirtymään hyvinvoinnin aktiiviseen edistämiseen, jonka avulla parannetaan elämänlaatua, lisätään työllisyyttä ja tuottavuuden kasvua, yritysten menestymistä sekä hillitään sosiaalimenojen kasvua. Suomen kansallisen suunnitelman tarkoituksena on ensisijaisesti parantaa pienituloisten, syrjäytyneiden, pitkittyneessä köyhyydessä elävien ja työttömien asemaa. Myös lapsiperheiden köyhyyttä pyritään vähentämään. Riittävä perusturva ja oikein kohdenneet palvelut ovat tärkein keino tämän tavoitteen toteuttamiseen. Käytännössä strategian toteuttaminen voi onnistua vain demokraattisella päätöksenteolla, hallitusohjelmien linjausten mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 3, 6, 10.)

#### 2.4 Digitaalinen syrjäytyminen

EU:n sisämarkkina- ja kuluttajansuojaliokunta on laatinut mietinnön EU:n sähköisen hallinnon toimintaohjelmasta (2017), joka toteutetaan vuosina 2016-2020. Mietinnössä korostetaan sitä, että hallinnon henkilöstön sekä kaikkien kansalaisten ja yritysten digitaalisten taitojen kehittämistä tulisi tukea, jotta digitaalisen syrjäytymisen riski jäisi mahdollisimman vähäiseksi.

Valiokunta korostaa myös maantieteellisten alueiden, eri sosioekonomisiin kerrostumiin kuuluvien ihmisten ja eri sukupolvien välisten digitaalisten kuilujen ehkäisemisen ja torjumisen tarvetta. Valiokunnan mietinnössä todetaan, että sähköiseen hallintoon osallistumisen ehdoton edellytys on digitaalisten taitojen omaaminen. Kansallisen, alueellisen ja paikallisen tason koulutusta sähköisen oppimisen osalta tulisi lisätä. Valiokunta huomauttaa, että jäsenvaltioiden olisi edistettävä elinikäistä oppimista ja tuettava tiedotus- ja valistuskampanjoita, mukaan luettuna medialukutaidon opetusverkoston luominen.

Valtioneuvoston vuonna 2011 julkaisema Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa-toimenpideohjelma 2011-2015-raportti (2011, 4, 12, 33) kuvaa yhteiskunnan muuttumista digitaalisemmaksi. Tätä kehitystä tuetaan hallinnon taholta, koska sen koetaan tehostavan palveluiden saatavuutta sekä luovan mahdollisuuksia yhteydenpitoon, asiointiin ja kaupankäyntiin. Sen koetaan myös parantavan kansalaisten mahdollisuuksia tasavertaiseen osallistumiseen. Raportissa huomaetaan kuitenkin, että tämä kehitys pitää sisällään riskin kansalaisten eriarvoistumisesta ja syrjäytymisestä, mikäli palvelut suunnitellaan kansalaisten taitoja huomioimatta ja tarpeita ymmärtämättä. Varjopuolet tulevat esiin, jos palveluiden siirtyminen verkkoon tehdään teknologiavetoisesti palveluita käyttävää asiakaskuntaa kuulematta. Vaarana on, että melko suuri osa väestöstä putoaa tietoyhteiskunnan ulkopuolelle, mikäli esteettömyysnäkökulmia ei huomioida palvelujen ja tuotteiden suunnittelussa, toteutuksessa ja tarjonnassa. Tämä puolestaan lisäisi tarvetta rinnakkaisten palveluiden tarjoamiseen, joka lisäisi kustannuspaineita julkishallintoon.

Samassa toimenpideohjelman raportissa (2011, 12, 23) korostetaan sitä tosiasiaa, että sähköisen palveluympäristön hyödyntäminen ei ole kaikille mahdollista. Osalle käyttäjistä painettu viestintä ja sen fyysinen jakelu ovat tulevaisuudessakin asiakaslähtöisin tapa toteuttaa palvelua. Raportissa huomautetaan, että kaikille on tarjottava samanlaiset mahdollisuudet elää ja toimia tietoyhteiskunnassa. Jokaisen kansalaisen oikeudet osallistua tasa-arvoisella tavalla yhteiskunnassa on turvattava. Oikeus palveluiden hyödyntämiseen tulisi turvata heidän taidoistaan, rajoitteistaan, iästään tai asuinpaikastaan riippumatta. Itsenäistä suoriutumista, itsensä määräämisoikeutta ja yhteiskunnallista osallisuutta rajoittavat yhteiskunnan asenteelliset esteet, tieto- ja viestintätekniikan saatavuus, sähköisten tuotteiden ja palveluiden monimutkaisuus, sekä apuvälineiden ja niiden käyttöopastuksen puute.

Toimenpideohjelman raportissa (2011, 23,28) todetaan myöskin, että syrjintää ei voi sallia tietoyhteiskunnassa millään perusteella. Suomen perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoa. Tiedonsaanti riippuu kuitenkin paljon ihmisten kyvystä ja käytettävissä olevista välineistä hankkia tätä tietoa. Lisäksi muita huomionarvoisia tekijöitä ovat tiedon saavutettavuus sekä sisällön kielellinen ymmärrettävyys. Raportissa todetaan, että internetin käyttö opitaan nykyään jo varsin nuorena ja moni aikuinen on omaksunut aiemmin vieraan laitteen käytön työelämässä. Kuitenkin on olemassa suuri ryhmä ihmisiä, jotka eivät

ole koskaan tietotekniikkaa käyttäneet ja joille uuden oppiminen voi olla hankalaa. Tietotekniikan käytön opetteleminen voi olla vaikeaa sen monimutkaisuudesta johtuen. Ihmisillä voi myöskin esiintyä motivaationpuutetta tämän uuden taidon opetteluun.

## 2.5 Työttömyys

Työttömyysturvalain 2. luvun 1 § määrittelee työttömänä työnhakijana pidettävän henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty päätoimisesti yli kahta viikkoa omassa työssään tai yrittäjänä. Lisäksi työttömänä pidetään henkilöitä, jotka ovat oikeutettuja työttömyysetuuteen Työttömyysturvalain 2.luvun 5a§ perusteella (päätoimisen yrittäjyyden tai omassa työssä työllistymisen estämättä). Työttömän työnhakijan velvollisuutena on hakea kokoaikaista työtä olakseen oikeutettu työttömyysetuuteen. Poikkeuksena ovat henkilöt, jotka saavat työkyvyttömyyseläkettä osaeläkkeenä. Heidän velvollisuutenaan on hakea osa-aikaista työtä. Työttömänä pidetään lisäksi henkilöä, joka on kokoaikaisesti lomautettu sekä henkilöä, jolla on lomautukseen rinnastettava syy työntöön ja palkanmaksun keskeytymiseen. Myös ne henkilöt, jotka ovat itse hakemallaan työvapaalla, mutta työvapaan aikana tehty työ päättyy ennakoitua aikaisemmin henkilöstä riippumattomista syistä, hänet lomautetaan näistä tehtävistä tai työvapaan keskeytyminen ei ole mahdollista hänestä riippumattomista syistä. (Työttömyysturvalaki 2002, 2.luku 1§, 5a§.)

Työttömyyden vaikutukset kohdistuvat yksilötasolta yhteiskunnan tasolle. Kari (2016, 4) kuvaillee työttömyysturvan kustannuksia selvittelevässä tutkimuksessaan työttömyyden aiheuttavan monenlaisia eri osapuolille kohdistuvia kustannuksia. Nämä kustannukset ilmenevät rahallisina ja aineellisina menetyksinä ja menoina sekä henkisinä ja terveydellisinä haittoina. Työttömäksi jääneelle kansalaiselle työttömyys aiheuttaa tulojen menetystä ja pienenemistä. Työttömyydellä voi lisäksi olla negatiivisia vaikutuksia esimerkiksi ihmissuhteisiin ja henkiseen hyvinvointiin. Työttömän työmarkkinataidot ja inhimillinen pääoma laskevat, kun työttömyys pitkittyy. Tämä osaltaan vaikeuttaa työllistymistä entisestään. Kun tarkastellaan työttömyyden vaikutuksia julkiselle sektorille taloudellisesta näkökulmasta, työttömyyden hinta sisältää maksetut työttömyys- ja sosiaaliturvaetuedet, työvoimapalvelut sekä menetetyt tulot. Työttömyyden kustannuksista osa siirtyy yrityksille työsuhdeturvan ja työttömyysvakuutusmaksujen muodossa. Työssä olevat henkilöt puolestaan rahoittavat työttömyysturvaa työttömyysvakuutusmaksuilla ja työttömyyskassojen jäsenmaksuilla.

Kuten aikaisemmin kansalaisten eriarvoistumista ja kansalaisten hyvinvointia kuvaavassa osiossa, työttömyys nähdään päättäjätasolla yhtenä suurimpana kansalaisten hyvinvointia heikentävänä tekijänä. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävän poikkihallinnollisen ohjelman (2011-2015) loppuarvion, jossa todettiin, että ensisijaisemmat ja kestävimmat keinot köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisemiseen ovat työmarkkinoille kiinnittyminen sekä työn tekeminen. Näiden erilaisten julkaisujen

arvioiden pohjalta voimme tehdä johtopäätöksen siitä, että opinnäytetyössämme keskittymisen työttömien kansalaisten ryhmään on perusteltua. Kuvaamme seuraavaksi mitä tarkoitetaan työllistymistä edistävällä palvelulla, aktivointisuunnitelmalla sekä kuntouttavan työtoiminnan käsitteillä. Tarkastelemme työllistymistä edistävää palvelua, aktivointisuunnitelmaa ja kuntouttavaa työtoimintaa sekä näiden palveluiden toteuttamista kunnan, TE-toimiston ja palveluntuottajan verkostossa palveluita määrittelevän lainsäädännön kautta.

### 2.5.1 Työllistymistä edistävät palvelut

Työllistymistä edistävät palvelut määritellään yksitellen eriteltyinä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetussa laissa. Työttömyysturvalaki kokoaa nämä palvelut yhteen. Edellä mainitun lain 1. luvussa 5§:n kohta 15) määrittelee näiden palveluiden olevan työnhakuvallennuksen, uravallennuksen, työvoimakoulutuksen sekä työttömyysetuudella tuetun työnhakijan omaehtoisen opiskelun, kokeilun, ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa tarkoitettua työvoimakoulutusta, kotoutumisen edistämistä annetun lain 22-24§:ssä tarkoitettua omaehtoista opiskelua sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Myös työttömyysetuuden maksajana toimivat Kela sekä ansiosidonnaista työttömyysetuutta maksava YTK yleinen työttömyyskassa (sekä myös muut työttömyyskassat) erittelevät omilla sivuillaan työllistymistä edistäviä palveluita sekä kuvailevat näitä tarkemmin (Työttömyysturvalaki 2002, 1.luku, 5§; Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012; Kela 2018a; Kela 2018b; YTK 2018.)

Hyvinkään kaupungin työllistymispalveluiden yksikkö järjestää erilaisia työllistymistä edistäviä palveluita niille asiakkaille, jotka tarvitsevat erityistä tukea työllistymisen tueksi esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa, työhönvalmennusta tai palkkatuettua työtä. Asiakkaan kanssa pyritään yhdessä löytämään asiakkaan voimavaroille sekä asiakkaan erilaisiin elämäntilanteisiin soveltuvaa palvelua. Tavoitteena on tuottaa yksilöllisiä työllistymispolkuja, joiden avulla asiakkaan työ- ja toimintakyky lisääntyvät ja työkokemus sekä ammatillinen osaaminen lisääntyvät. Keski-Uudenmaan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun Hyvinkään piste toimii kaupungin aikuissosiaalityön sekä työllisyyspalveluiden yksikön alaisuudessa. (Hyvinkään kaupunki 2018a; Hyvinkään kaupunki 2018b.)

### 2.5.2 Aktivointisuunnitelma ja kuntouttava työtoiminta

Työvoimapalveluihin ja niiden vaikuttavuuteen liittyvissä tutkimuksissa on todettu, että kuntouttava työtoiminta näyttää nimenomaan pitkään työttöminä olleille asiakkaille suunnattuna palveluna. Tämän palvelun ei koeta vievän asiakkaita aktiivisesti eteenpäin kohti työmarkkinoita, vaan toimivan enemmänkin syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvänä palveluna. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla jatkuva työttömyys sekä sen pitkittyminen on yleistä. (Aho, S., Tuomala, J., Hämäläinen, K. & Mäkiäho, A. 2018 & Kari, M. 2016.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee aktivointisuunnitelman sekä kuntouttavan työtoiminnan käsitteitä. Aktivointisuunnitelma on työ- ja elinkeinotoimiston sekä kunnan yhteistyössä asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma, jonka tavoitteena on työllistymisedellytysten sekä elämänhallinnan parantaminen. Kuntouttava työtoiminta on puolestaan kunnan järjestämää toimintaa, joka keskittyy edellä mainittujen tavoitteiden toteutumisen edistämiseen. Kyseessä ei ole virka- eikä työsuhde toimintaan osallistuvan henkilön ja toteuttajatahon välillä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001, 1.luku, 2§.)

Aktivointisuunnitelma tulee kuntouttavaa työtoimintaa määrittelevän lain mukaan laatia alle 25-vuotiaalle työttömälle työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavalle henkilölle, jolle on:

1. laadittu työllistymissuunnitelma TE-toimistossa julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista annetun lain (916/2012, 2. luku 6§) mukaan ja joka on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180n päivän ajan edeltäneiden 12 kalenterikuukauden aikana.
2. laadittu edellä mainitun lain edellyttämällä tavalla työllistymissuunnitelma ja on saanut työttömyyspäivärahauden (Työttömyysturvalaki 2002, 6.luku 7§) ajan työttömyyspäivärahaa.
3. laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012. 2. luku, 4§) mukainen työnhakijan haastattelu ja jonka pääasiallisena toimeentulona on ollut viimeisen neljän kuukauden aikana työttömyyden johdosta maksettu toimeentulotuki.

sekä yli 25-vuotiaalle työttömälle, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavalle henkilölle, jolle on:

1. aiemmin laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 6 §:ssä tarkoitettu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä.
2. maksettu työttömyysturvalain 6 luvun 7 tai 9 §:n mukaisen työttömyyspäivärahauden jälkeen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä.
3. pääasiallinen toimeentulo on viimeisten 12 kuukauden ajalta ollut työttömyyden johdosta maksettu toimeentulotuki

Kuntouttavaa työtoimintaa määrittelevän lain 1. luvun 15§:n mukaan aktivointisuunnitelma voidaan laatia asiakkaan pyynnöstä myös niille asiakkaille, jotka eivät ole vielä täyttäneet

3§:n 1. ja 2. momentissa säädettyjä määräaikoja, jos kunta sekä TE-toimisto arvioivat asiakkaan kuulemisen jälkeen kuntouttavan työtoiminnan tukevan parhaiten asiakkaan elämänhallintaa ja työllistymismahdollisuuksia. Ennen toiminnan järjestämistä asiakkaalle on näissäkin tapauksissa laadittava kuntouttavaa työtoimintaa koskeva aktivointisuunnitelma tai monialaisesta yhteispalvelusta annetussa laissa säädetty monialainen työllistymissuunnitelma. Asiakkaan tulee esittää pyyntö kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä TE-toimistolle tai kunnan edustajalle. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001, 1.luku, 15§.)

Kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa lakia ei sovelleta henkilöön, jolla on kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaisesti oikeus kotoutumissuunnitelmaan ja kuuluu tämän piiriin. Niiden henkilöiden osalta, jotka on ohjattu työllistymistä edistävän monilaisesta yhteispalvelusta annetun lain (1396/2014) mukaisesti monialaiseen yhteispalveluun ja joiden kanssa on laadittu edellä mainitun lain 4.§ määritelty monialainen työllistymissuunnitelma, joka korvaa tässä laissa tarkoitetun aktivointisuunnitelman. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001, 1. luku, 3§; Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012, 6. luku, 4§, 6§; Työttömyysturvalaki 2002, 6.luku 7§, 9§.)

Kunta toimii kuntouttavan työtoiminnan järjestäjätahona järjestämällä kuntouttavan työtoiminnan itse. Kunta voi myöskin tehdä kirjallisen sopimuksen sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän, rekisteröidyn yhdistyksen tai säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhteisön kanssa. Kunnan tulee tiedottaa TE-toimistoa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä tekemästään sopimuksesta. Jos kunta ostaa kuntouttavan työtoiminnan kunnan ulkopuoliselta järjestäjätaholta, ostamiseen sovelletaan samoja säädöksiä, joita käytetään kunnan ostaessa sosiaali- ja terveyspalveluita. Kuntouttava työtoiminta on järjestettävä asiakkaalle lain määrittelemällä työssäkäyntialueella. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat voivat toimia kunnan organisaatioissa sekä yhdistyksissä, säätiöissä tai uskonnollisissa yhdyskunnissa. Ohjaajien pätevyysvaatimukset tähän tehtävään määritellään kuntakohtaisesti. Ohjaajien koulutuksessa olisi kuitenkin kiinnitettävä huomiota moniongelmaisten, syrjäytymisriskin alaisten motivoinnin ja kuntouttamisen periaatteisiin. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2001, 13.luku 14§; Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012, 1. luku 9§; Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 46-47.)

Kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisesta sovitaan yhdessä asiakkaan, TE-toimiston ja kunnan edustajan kanssa laadittavassa aktivointisuunnitelmassa. Asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä osaaminen on otettava huomioon soveltuvaa työtoiminnan toteuttamistapaa valittaessa. Toiminnan on oltava työmarkkinoille pääsyn kannalta tarkoituksenmukaista, mielekästä ja riittävän vaativaa. Se ei saa loukata asiakkaan uskonnollista tai muuta eettistä vakaumusta. Toiminnan sisällön suunnittelu sovitaan yhdessä aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Sisältö tulisi räätälöidä yksilökohtaisesti ja tavoitteellisesti. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiseen avoimille

työmarkkinoille tai työhallinnon palveluihin osallistumiseen. On huomioitava kuitenkin se, että käytännössä työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden toimintakyky vaihtelee suuresti. Toisille asiakkaille se voi olla sisällöllisesti mahdollisimman lähellä normaalia työtä, toisilla puolestaan totuttautumista säännölliseen päivärytmiin sekä ohjattuun toimintaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001, 13. luku, 4§; Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 47-48.)

Aktivointisuunnitelmassa kuntouttavasta työtoiminnasta sovittaessa sen sisältö suunnitellaan asiakkaan työ- ja toimintakyvylle mahdollisimman sopivaksi. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan suunnitella myös vaiheittaisena prosessina, jossa vaatimustaso asiakkaan osalta vähitellen kasvaa. Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana ohjaamisen tarve ja vastuu on tarkkaan harkittava, koska tuen on oltava riittävää. Lisäksi työttömyyden ollessa pitkäaikaista tai asiakkaalla ei ole lainkaan työkokemusta, voidaan suunnitella kuntouttavan työtoiminnan yhteydessä toteutettavia kursseja tai koulutusjaksoja, joissa opetetaan työelämään vaadittavia taitoja ja tietoja. Kesto voidaan porrastaa myös siten, että alkuvaiheessa kuntouttavan työtoiminnan päiviä on vähemmän ja muita asiakkaan tarvitsemia palveluita on enemmän. Kun asiakkaat valmiudet kehittyvät, voidaan työtoiminnan päiviä lisätä. Asiakkaan kanssa sovitut sopimuksen toteuttamistapaa ja kestoja sekä mahdollisia muutoksia koskevat tiedot pitää kirjata asiakkaan aktivointisuunnitelmaan. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 48-50.)

Kuntouttavan työtoiminnan päivittäistä, viikoittaista sekä vuosittaista kestoja koskevat määrälliset rajoitukset on lakitasolla määritelty mahdollisimman joustavasti. Joustavuuden taustalla on tavoite siitä, että työtoiminta voitaisiin räätälöidä sopivaksi asiakkaalle tämän tarpeiden ja työ- ja toimintakyvyn mukaiseksi, koskien niin niitä asiakkaita, jotka tarvitsevat elämänhallintaansa tukea, kuin myös asiakkaita, jotka ovat pitkästä työhistoriasta huolimatta syrjäytymisvaarassa pitkittyneen työttömyyden tai muiden työttömyyden taustalla vaikuttavien tekijöiden vuoksi. Kuntouttavaan työtoimintaan henkilö voi osallistua enintään 230 päivänä vuoden mittaisella jaksolla tarkasteltuna aikana. Näin varmistetaan asiakkaalle mahdollisuus taukoihin kuntouttavaan työtoiminnan jakson aikana. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 49-50.)

Kuntouttavan työtoiminnan jakson tulee olla pituudelta vähintään kolme kuukautta. Sopimusta työtoiminnasta ei ole tarkoituksenmukaista määritellä lyhyemmäksi ajaksi, koska työtoimintaan tulevien asiakkaiden ulkopuolisen tuen tarve työnhakuvalmiuksien kehittämiseksi on yleensä merkittävä. Sopimus voi kestää enintään 24 kuukautta. Kun sopimuksen pituutta määritellään, on otettava huomioon asiakkaan taustatekijät (koulutus, työura) sekä asiakkaan mahdollisuus tulevaisuudessa työllistymiseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun osallistumiseen. Kuntouttavaan työtoimintaan voi osallistua yhdestä neljään päivään viikossa. Työtoiminnan päivittäinen kesto vaihtelee 4-8 tunnin välillä. Päivittäiseen keston ei lasketa kodin ja suorituspaikan välillä matkustamiseen kulunutta aikaa. Lyhyemmän päivittäisen tuntimäärän ei katsota olevan riittävää täyttääkseen laissa määritellyt sisällölliset tavoitteet

kuntouttavalle työtoiminnalle. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001. 13.luku, 13-14§; Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 49.)

### 3 Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä julkaisuja

Kartoitimme opinnäytetyömme aihepiiristä tehtyjä tutkimuksia sekä niiden pohjalta tehtyjä raportteja, aihetta käsitteleviä pro gradututkielmia sekä artikkeleita keskittyen aluksi pääasiallisesti Suomessa toteutettuihin tutkimuksiin, suomalaista järjestelmää arvioiviin pro graduihin sekä suomalaista yhteiskuntaa käsitteleviin artikkeleihin. Perusteluna tälle rajaukselle oli se, että sosiaali- ja terveysalan palvelut tuottaminen eri maissa pohjautuu hyvin pitkälle kansallisiin yhteiskunnan rakenteisiin ja palvelujärjestelmiin. Aiheeseen liittyviä suomalaisia julkaisuja kartoitimme sekä internetin, että Laurea Finnan hakujen kautta. Aiheeseen liittyviä ulkomaalaisia julkaisuja kartoitimme muun muassa ProQuest- ja Google Scholar-tietokannoista. Käyttämämme hakusanat liittyivät opinnäytetyömme teoreettiseen viitekehykseen; digitalisation, social exclusion, inequality, e-services, social- and health sector, unemployment. Esittelemme ensin tässä osuudessa Suomessa toteutettujen tutkimusten raportteja ja pro gradututkielmia sekä kappaleen lopussa opinnäytetyön aihepiiriin liittyviä suomalaisia ja kansainvälisiä artikkeleita.

Kansalaisten kokemuksia ja tarpeita käsittelevässä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia koskevassa 2014 toteutetussa valtakunnallisessa tutkimuksen raportissa huomautetaan, että raporttiin liittyvän tutkimuksen lähtötilannetta voidaan verrata pohjoismaiden tilanteeseen, koska kaikissa pohjoismaissa on käytettävissä ainakin jotain määritelmänmukaisia toiminnallisuuksia sisältävä sähköisen asioinnin portaali kaikille kansalaisille. Kyseessä on ensimmäinen valtakunnallinen kansalaisille suunnattu kartoitus, joka käsittelee sähköisten asiointipalveluiden käyttöä, käyttäjäkokemuksia ja kehittämistarpeita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tutkimus toteutettiin kyselymenetelmällä vuoden 2014 aikana. Otos painotettiin Suomen väestöä edustavaksi iän, sukupuolen, maakunnan ja kielen mukaan. Kyselyn vastausaste oli 27%. Lopulliseen analyysiin hyväksyttiin 4015 vastausta. (Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014, 5, 17.)

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että vuonna 2014 valmiudet sähköisten sosiaali- ja terveysalan palveluiden käyttöön olivat melko hyvät. Valtaosalla vastanneista (87%) oli käytössään internet ja sähköisten palveluiden käyttämiseen edellytettävät asiointitunnukset (85%). Internetin käyttämättömyys oli merkittävästi yhteydessä muun muassa korkeampaan ikään, korkeintaan perusasteen koulutukseen, työelämän ulkopuolella olemiseen sekä haja-asutusalueella asumiseen. Merkittävä yhteys oli myös elämänlaadun huonoksi tai melko huonoksi kokemiseen sekä terveydentilan keskitasoiseksi tai melko huonoksi kokemiseen tai fyysisen, psyykkisen tai kroonisen sairauden olemassaoloon. Internet-tunnusten puute oli merkittävästi yhteydessä

puuttuvaan terveydenhuollon palveluiden käyttöön sekä asiointiin paikan päällä tai soittamalla. (Hyppönen ym. 2014, 33-34, 36.)

Terveyspalveluiden suurkuluttajilla oli 10-kertainen todennäköisyys käyttää sähköistä yhteydenottotapaa vähemmän palveluja tarvitseviin verrattuina. Paremmin koulutetut vastaajat käyttivät sähköisiä palveluita kolme kertaa todennäköisemmin, kuin alemman koulutustason omaavat vastaajat. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvässä asiointissa yleisin toiminto oli ajanvaraus terveyspalveluihin. 75% vastanneista ilmoitti varanneensa ajan, näistä 14 % tietokoneen välityksellä. Toiseksi yleisempänä toimintona vastattiin olevan lääkemääräysten saanti ja uusinta 56%. Näistä 12% tapahtui tietokoneen välityksellä. Omakanta-palveluista kyseltäessä 77% vastaajista ilmoitti, että ei tunne palvelua. Kun käyttäjiltä kyseltiin käyttäjäkokemuksia kolmen 5-portaisen Likert-väittämän avulla täysin ja jokseenkin eri mieltä oli 10% vastaajista toimivuuden osalta, helppokäyttöisyyden osalta 11% ja hyödyllisyyden osalta 15%. Huomionarvoista oli se, että näiden kolmen väittämän osalta hyötyarviot olivat huonoimmat. (Hyppönen ym. 2014, 36-40, 64.)

Tutkimuksessa kartoitettiin myöskin sähköisten palveluiden käytön esteitä. Vastaajista 63% oli sitä mieltä, että sähköiset palvelut eivät voi korvata henkilökohtaista palvelua, 43% vastaajista kokivat palveluiden käyttöehtojen ovat epäselviä tai liian pitkiä (42%), palvelut eivät ole esteettömiä (40%) ja niihin liittyvä tietoturva huolestutti (32%). Käytön esteiksi nousivat myöskin se, että tarvittava palvelu ei ole käytettävissä sähköisesti (25%), käyttäjällä ei ole tietokonetta, internet-yhteyttä (13%) tai riittäviä taitoja sähköisten palveluiden käyttöön (18%), sähköinen asiointi ei kiinnosta (22%), palveluita on vaikea löytää (22%) ja ne ovat vaikeakäyttöisiä (19%). Epäilevä suhtautuminen oli yhteydessä työn ja opiskelun ulkopuolella olemiseen, internetliittymän ja tunnuksien puuttumiseen, perusasteen koulutukseen, epäterveellisiin elämäntapoihin sekä huonoon terveydentilaan ja elämänlaatuun. (Hyppönen ym. 2014, 68-69.)

Kyselyssä selvitettiin myöskin, kuinka tärkeäksi vastaajat kokivat jatkossa eri sähköisten palveluiden saamisen. Vastaajille oli annettu 24 toiminnallisuutta, joista tärkeimmäksi arvioitiin mahdollisuus omien laboratorio- tai kuvantamistutkimusten tuloksiin sekä niitä selittävän tiedon katsominen 70%, mahdollisuus omien terveystietojen katseluun 67%, tekstiviestimuistutus lähestyvistä vastaanottoajasta 66%, sähköinen ajanvaraus terveydenhuoltoon 65% sekä luotettavaa terveyttä, sairauksia ja hoitoa koskevan yleisen tiedon ja hoitosuositusten saaminen 61%. Ikäryhmittäin tarkasteltuna nousivat esiin 50-65-vuotiaat asiakkaat, jotka kuuluvat sukupolveen, joka ei käytä sähköisiä palveluita yhtä aktiivisesti, kuin nuoremmat sukupolvet. He kokivat nuorempia vastaajia enemmän tietotekniset taitonsa esteeksi palveluiden käyttämiseen sekä palvelut vaikeiksi löytää. He uskoivat nuoria enemmän, että eivät saa perusteellista hoitoa sähköisesti asioimalla ja heitä huolestutti nuoria enemmän tieto- ja potilasturvallisuus. Tämä herätti kysymyksen tukitoimien suuntaamisesta vanhemmille ikäryhmille. (Hyppönen ym. 2014, 70-72, 76.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa (Hyppönen & ym. 2014, 75, 77, 82) todetaan, että kartoituksen tulokset vastasivat aiempien haastatteluiden ja kyselyiden tuloksia osoittamalla sen, että suomalaisten valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat hyvät. Ajanvaraus- ja palvelutoimintojen suuri määrä ja sähköisen ajanvarauksen koettu tarve osoittivat, että sähköisen asioinnin ratkaisuja tähän liittyen olisi tärkeää kiirehtiä. Suurkuluttajien sähköiseen asiointiin kannattaa panostaa, että he löytäisivät helpommin oikean palvelutahon, heidän tietonsa olisivat käytettävissä siellä, missä tämä on jatkoasioinnin kannalta tarpeellista sekä he pystyisivät sähköisesti kommunikoimaan ammattilaisten kanssa. Tämä vähentäisi fyysisen käynnin tarvetta sekä olisi yhteydessä hoidon jatkuvuuden parantumiseen. Raportin mukaan valtakunnalliset sähköiset asiointipalvelut voivat tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista turvaamalla eri alueiden asukkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä tukea kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle sekä kansalaisille syntyy tätä kautta osaamisvaatimuksia ja näihin vaatimuksiin pitää pystyä vastaamaan. Sähköiset palvelut saattavat lisätä etenkin vähän koulutettujen, iäkkäämpien ja vammaisten henkilöiden eriarvoisuutta. Näiden käyttäjäryhmien osalta edellytetään erityistoimia, kuten esteetöntä suunnittelua, koulutusta ja ohjausta.

Hautala (2015) sekä Horneman (2014) ovat tehneet pro gradu-tutkielmansa sähköisestä asioinnista. Horneman (2014) keskittyy Oulun yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksessa tekemässä pro gradussaan selvittämään sähköistä asiointia ja sen toteutumista kansalaisen näkökulmasta. Hän toteutti tutkielmaan liittyen case- eli tapaustutkimuksen taustateorianaan DeLonen ja McLeanin onnistuneisuusmalli, jonka pohjalta laadittiin sähköinen kysely käyttäjien käyttökokemuksien kartoittamiseksi. Tutkimusongelmat liittyivät Oulun kaupungin Oma asiointipalvelun käyttöön. Tutkimuskysymysten kautta pyrittiin selvittämään, miten asiakkaat kokevat palvelun käytön, mitkä käyttäjäkohtaiset tekijät vaikuttavat käyttäjäkokemukseen palvelun laadusta, käytöstä ja asioinnista, miten järjestelmän informaatio ja laatu vaikuttivat käyttöön ja kokemukseen käytöstä sekä miten käyttö vaikutti kokemukseen asioinnista palvelussa. Tutkimustulosten mukaan suhtautuminen Oma asiointi-palveluun oli enemmän myönteistä, kuin kielteistä, mutta palvelun käyttäminen itsessään koettiin enemmän kielteisesti. Järjestelmän informaation ja laadun kehittäminen voisivat parantaa palvelun käyttökokemusta. Hyvät kokemukset palvelun käytöstä voisivat lisätä sen käyttöä ja puolestaan käytön lisääntyminen voisi parantaa kokemuksia sen käytöstä.

Hautala (2015) puolestaan käsittelee Tampereen yliopiston julkishallinnon johtamiskorkeakoulun pro gradu- tutkielmassa sähköistä asiointia hyvän hallinnon ja perusoikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Pääkysymyksinä lainopillisessa tutkielmassa olivat, miten sähköinen asiointi voi edistää hyvän hallinnon ja perusoikeuksien toteutumista sekä miten sähköinen asiointi voi olla perusoikeuksien toteutumisen kannalta ongelmallista. Tutkielmassa pyritään paikallistamaan sähköisen asioinnin kannalta merkittäviä perusoikeuksia. Hän keskittyy työssään kuvaamaan

sähköisen asioinnin ja hyvän hallinnon suhdetta eri lakeihin. Johtopäätöksenä tutkielmassa hän toteaa, että hyvään hallintoon sisältyy olennaisesti lainsäädännön ja perusoikeuksien turvaaminen. Julkisen hallinnon sähköisten palveluiden osalta hän korostaa internetin käytön tuottamien haittojen huomioimista perusoikeuksien toteutumisen kannalta. Näistä hän tuo esille erityisesti tietoturvallisuuden toteutumisen sekä yksityisyyden suojan turvaamisen.

Hautalan (2015) pro gradu- tutkielmassa todettiin myös, että perusoikeuksien turvaamiseksi viranomaisen tulisi käyttää monipuolisesti eri kanavia tiedon jakamisessa kansalaisille. Palveluista tiedottaminen, niiden käyttämisen ohjaus sekä neuvonta pitää olla selkeää ja riittävää. Yhdenvertaisuuden toteutumista arvioitaessa hän nosti esiin työssään niiden ihmisten perusoikeuksien toteutumisen, jotka eivät kykene näitä sähköisiä palveluita käyttämään. Viranomaisten tulisi pyrkiä digitaalisen epätasa-arvoisuuden vähentämiseen. Yhdenvertaisuuden toteutumista ei saa heikentää siirtämällä keskeisiä palveluita kokonaan sähköisen asioinnin kautta tarjottavaksi palveluksi. Näihin toteamiin on helppo yhtyä. Perusoikeuksien turvaaminen asiakkaille lienee yksi tärkeimmistä kysymyksistä sähköistä palvelua mietittäessä, niin lainsäädännön, kuin etiikankin kannalta.

Koiranen, Räsänen ja Södergård (2016, 28-29) käsittelevät artikkelissaan digitalisaation vaikutusta kansalasiin. Heidän mukaansa on tosiasia, että digitalisaatio on parantanut kansalaisten viestintä-, vaikutus- ja tiedonsaannimahdollisuuksia. He huomauttavat kuitenkin, että internetin ulkopuolelle jääneiden palvelunsaantimahdollisuudet ovat heikentyneet. Kaupallinen ja julkinen sektori panostavat tällä hetkellä vahvasti uusiin sähköisiin palvelukanaviin ja karsivat samalla perinteisiä palvelumuotoja. Tämä edellyttää kansalaisilta jatkuvaa uusien asioiden omaksumista. Tämä ei kuitenkaan tapahdu ongelmitta kaikissa väestöryhmissä. He toteavat että, tietoyhteiskunnan kehittymisen ja kansallisen kilpailukyvyen turvaamiseksi on tärkeää huolehtia siitä, että kaikkien väestöryhmien kehityksessä mukana pysymistä tuetaan.

Hansen, Lundberg ja Syltevik (2018) ovat tutkineet digitalisaation vaikutuksia NAV:in eli Norjan sosiaaliturvaviranomaisten tarjoamiin hyvinvointipalveluihin. Palveluiden käyttämiseen liittyviä kokemuksia asiakkaiden näkökulmasta on Norjassa tutkittu vielä erittäin vähän. Omassa tutkimuksessaan he yhdistivät aikaisempien kyselytutkimusten tutkimusdataa lyhytaikaiseen kenttätööhön hyvinvointipalveluja toteuttavassa ympäristössä sekä haastattelivat etuisuuksia saavia asiakkaita. Norjassa hyvinvointipalveluja tuottavat viranomaiset käyttävät yhä enenevässä määrin digitaalisia asiakaspalvelumenetelmiä. Palveluita tuottavien tahojen digitaalisen teknologian käytön lisääntyminen ei ole kuitenkaan korvannut kasvoittain tapahtuvia kohtauksia asiakkaiden kanssa. Tämän he kuvaavat johtuvan siitä, että digitaalisiin palveluihin liittyvän tieto- ja viestintäteknologia kehittyminen on hidasta ja käytössä olevat järjestelmät ovat vaikeakäyttöisiä. Lisäksi palveluiden käyttöön vaikuttaa se, että NAV:lla on käytettävissään muita, kuin digitaalisia palvelumenetelmiä ja -kanavia. Tämä liittyy suoranaisesti siihen, että

Norjassa toteutettavissa aktivointiohjelmissa yksilötasolla henkilökohtaisella tapaamisella on suuri merkitys. Heidän mukaansa digitaalisten palveluiden käyttö voisi kasvaa, jos edellä mainittuja tekijöitä muutettaisiin. Norjassa väestö käyttää laajasti internetiä, 97%:lla on internetyhteys ja 80% norjalaisista käyttää verkkoyhteyttä päivittäin. Tämä antaa hyvän alustan palveluiden kehittämiseksi.

Passey ym. (2018, 425-427, 436) käsittelevät artikkelissaan digitalisaation lisääntymisen synnyttämiä, globaaleita, koulutukseen kohdistuvia vaatimuksia sen sisällön osalta. Koulutuksen avulla voidaan tukea kansalaisten valmiuksia käyttää digitaalisia palveluita sekä osallistua yhteiskuntaan sen täysipainoisina jäseninä. He määrittivät digitaalisten palveluiden hallinnalle käsitteen Digital Agency, joka vapaasti suomennettuna voidaan käsittää esimerkiksi digitaalisiksi kyvykkyudeksi eli yksilön valmiudeksi sopeutua digitaaliseen maailmaan. Tämä digitaalinen kyvykkyys rakentuu digitaalisesta osaamisesta, digitaalisesta luottamuksesta ja digitaalisesta vastuullisuudesta, joiden omaaminen edesauttaa säilyttämään yksilön kykyä sopeutua nopeasti muuttuvaan yhteiskuntaan. Heidän mukaansa digitaaliseen tekniikkaan liittyvä opetus tulisi huomioida koulutusten suunnittelussa niin, että kaikille kansalaisille voitaisiin taata tasa-puoliset mahdollisuudet olla osa yhteiskuntaa. Poliittisten päättäjien tulee varmistaa, että kansalaisille annetaan välineet, joiden avulla he voivat olla vuorovaikutuksessa osaavina ja luottavina digitaalisessa ympäristössä. Poliittisten päättäjien, opettajien ja teknologisten johtajien on edistettävä digitaalisen kyvykkyuden päämäärää yhteiskunnallisen, kansalaisten ja taloudellisen hyvinvoinnin varmistamiseksi.

#### 4 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön aihetta valitessamme oli luontevaa valita kohteeksi asia tai ilmiö, joka on näkynyt tekemässämme päivittäisessä, sosiaali- ja terveysalan asiakaspalvelutyössä. Asiakkaidemme sähköisten palveluiden käyttöön liittyvät ongelmat ovat näkyneet selvästi. Tätä kautta meille on muodostunut kokemus siitä, että nykyiset palvelujärjestelmät syrjäyttävät ja eriarvoistavat osan asiakkaistamme tarvitsemiensa palveluiden piiristä tai hankaloittavat ja hidastavat tarpeellisten palveluiden saamista. Olemme muodostaneet kaksi ennako-oletusta tutkimusongelmaamme liittyen. Nämä ennako-oletukset pohjautuvat edellä kuvattuihin omiin kokemuksiimme, jotka olemme työhistoriamme ja -kokemuksemme kautta todenneet. Moilanen ja Räihä (2015, 57-58) tuovat esiin, että jotkut tutkimusongelmat kohdistuvat merkityksen selvittämiseen. Toisinaan kysymykset nousevat esiin kysyjänsä tiedoista ja omakohtaisista kokemuksista. He myöskin korostavat esiyymmärryksen tiedostamisen tärkeyttä, jolla pyritään kuvaamaan aihetta mahdollisimman ennakkoluulottomasti.

Opinnäytetyön aihevalinnan taustalla olevat ennako-oletuksemme ovat:

1. Kaikki sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden piirissä olevat asiakkaat eivät kykene käyttämään palveluita erilaisista taustatekijöistä ja -vaikuttimista johtuen ja siksi ihmiset ovat epätasa-arvoisessa asemassa sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttämisen mahdollisuuksissa.

2. Työntekijät kokevat asiakkaiden syrjäytyvän yhteiskunnallisista palveluista, koska asiakkaiden tietotaito palveluiden käyttämiseen ei ole riittävää tai koska asiakkaiden fyysinen tai psyykkinen toimintakyky ei ole riittävä näiden palveluiden käyttämiseen.

Ennako-oletuksemme perustuvat sekä omaan käsitykseen tilanteesta, että aiheesta julkaistuihin tutkimusraportteihin. Olemme esitelleet näitä tutkimuksia ja raportteja tarkemmin käsitellessämme opinnäytetyömme aihepiiriin liittyviä aikaisempia julkaisuja. Muun muassa Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa-raportissa (2011) todetaan, että puutteelliset tietotekniset taidot, palveluiden käytön tekniset edellytysten täyttämisen vaikeudet sekä ihmisen oman toimintakyvyn puutteet luovat olosuhteet asiakkaiden syrjäytymiselle sähköisestä palvelujärjestelmästä. Myöskin kansalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia koskevan valtakunnallisen tutkimuksen raportissa todetaan, että sähköisten palveluiden kehitystyössä on tärkeää muista se, että osalla kansalaisista ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin (Hyppönen, H., Hyry, J., Valta K. & Ahlgren, S. 2014, 6).

Rajasimme ja täsmensimme tutkimusongelmaamme määrittelemällä opinnäytetyömme kohderyhmän eli suuremmassa eriarvoistumis- ja syrjäytymisriskissä olevat työttömät asiakkaat. Kohderyhmäksi valikoitui jo valmiiksi palveluissa olevat asiakkaat, palvelumuotona heidän kohdallaan edellä esitelty kuntouttava työtoiminta. Tutkimuskysymysten avulla haimme vastauksia opinnäytetyön tavoitteeseen liittyen. Ongelman muuttaminen tutkimuskysymyksiksi helpottaa työskentelyä ja ongelman käsiteltävyyttä sekä ohjaa tutkimusta ja tiedonkeruuta. Kysymyksillä pyritään saamaan vastaus tutkimusongelmaan. (Kananen, J. 2014, 36). Muodostimme tutkimuksemme kohteena olevasta eriarvoistumisen ja syrjäytymisen sekä työttömyyden viitekehystä seuraavat tutkimuskysymykset. Näkökulmana oli erityisesti sähköisten sosiaali- ja terveysalan palveluiden käyttö.

1. Ovatko internet ja sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut Hyria Säätiön kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden käytettävissä ja käyttävätkö asiakkaat näitä palveluja?
2. Kokevatko Hyria Säätiön kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ja työntekijät internetin sekä sähköisten palveluiden käyttöön liittyvän haasteita, ongelmia tai esteitä?

3. Tarvitsevatko kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat palveluohjausta, millaisia palveluohjauksen tarpeita asiakkaat sekä työntekijät kuvaavat sekä miten palveluita tulisi kehittää?

#### 4.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia digitaalista syrjäytymistä sekä eriarvoistumista. Valitsimme sosiaali- ja terveysalan palveluiden näkökulman oman, alaan liittyvän työtaustamme sekä ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyvien opintojemme vuoksi. Kaikkien Suomessa tällä hetkellä käytössä olevien sähköisten palveluiden ja niiden käyttöön liittyvien kehittämiskohteiden kuvaaminen olisi käsiteltävänä tutkimusaiheena liian laaja. Sähköisiä palveluita on tarjolla lähes jokaiseen ihmisen elämänalueeseen liittyen. Opinnäytetyön kohderyhmäksi oli loogista valita jo teoreettisen viitekehiksemme kautta määritellyt heikommassa yhteiskunnallisessa asemassa olevat kansalaiset. Sosiaalibarometrissa (Soste ry 2017) vastaajat arvioivat työttömyyden eniten alueen väestön hyvinvointia heikentävänä tekijänä. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia koskevissa julkaisuissa todettiin työttömyys merkittävänä tekijänä syrjäytymiskehitykselle. Teoreettiseen viitekehiksemme perehtyessämme totesimme, että digitalisaatioon liittyvissä kysymyksissä myös työllisyyden hoidon tärkeys nostettiin keskiöön osana heikommassa asemassa olevien kansalaisten tukemista yhteiskunnan täyspainoiseen jäsenyyteen.

Valitsimme opinnäytetyömme kohteeksi työttömänä olevien kansalaisten asiakasryhmän, joka on jo valmiiksi tiiviissä henkilökohtaisessa kontaktissa sosiaali- ja terveysalan palveluihin. Valinnan perusteluna oli se, että palveluiden piirissä olevat asiakkaat oli helpoin tavoittaa kyselemme toteuttamista varten. Toimintaympäristöksi valikoitui Hyria Säätiö, koska kyseinen säätiö tuottaa laajasti palveluita työttömille asiakkaille ja on erittäin aktiivinen oman työnsä kehittämisessä osana päivittäistä toimintaansa sekä muun muassa erilaisten hankkeiden kautta. Opinnäytetyömme kautta Hyria Säätiöllä on mahdollisuus saada tietoa asiakkaiden palveluohjauksen tarpeesta sekä palveluohjauksen kehittämisen tarpeista asiakkaille tarjottavien palveluiden sisältöä ajatellen. Tämän aiheenrajauksen sekä kohderyhmämme määrittelyn kautta olemme muodostaneet opinnäytetyömme tutkimusongelmat.

Kananen, J. (2014. 32-33, 50) kuvailee tutkimusongelman olevan kuin yrityksen missio, visio tai liikeidea. Tutkimusongelmalla pyritään rajaamaan tutkittavaa aihetta. Rajauksella määritellään, mitkä aiheet otetaan tutkimuksessa käsittelyyn ja mitkä aiheet jätetään sen ulkopuolelle. Se helpottaa ilmiön hallintaa ja selityksen löytämistä. Liian aikaista rajaamista ei suositella umpikujaan ajautumisen vaaran vuoksi. Usein rajausta täydennetään tutkimuksen edetessä. Myös Moilanen ja Räyhä (2015, 52-53) huomauttavat, että tutkimusongelmat muuttuvat ja täsmentyvät, kun tutkijan esiymmärrys laajentuu ja syventyy.

Tutkimme ja keräsimme tietoa Hyria Säätiöllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden internetin sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttötaidoista- ja mahdollisuuksista. Lisäksi selvitimme asiakkaiden palveluohjauksen tarvetta näiden palveluiden käyttöön liittyen sekä toiveita palveluohjauksen toteuttamisesta ja kehittämisestä. Toteutimme asiakkaille kartoittavan kyselytutkimuksen, johon oli mahdollisuus vastata Google Forms-ohjelman avulla laadittuun internetkyselylomakkeeseen tai paperiseen vastaavaan kyselylomakkeeseen (liite1). Hyria Säätiön asiakasohjaus-työstä vastaaville työntekijöille toteutimme internet-pohjaisen kyselyn Delfoi-menetelmää käyttäen. Esitimme työntekijöille väittämiä asiakkaiden internetin sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksiin, motivaatioon ja taitoihin liittyen. Selvitimme myös työntekijöiden näkemyksiä palveluihin liittyvän palveluohjauksen tarpeesta sekä ajankohtaisuudesta. Kartoitimme sitä, kokivatko työntekijät, että heidän asiakkaansa saavat yhdenvertaista palvelua sosiaali- ja terveysalan palveluissa riippumatta siitä, onko asiakkailla valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita.

#### 4.2 Opinnäytetyön kohderyhmä ja toimintaympäristö

Tutkija itse määrittelee tutkimuksensa perusjoukon, eli tutkimuksen kohteena olevan ryhmän. Vehkalahti (2008, 43) määrittelee perusjoukon muodostuvan niistä ihmisistä, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Otos puolestaan muodostuu tutkimukseen valituiksi tulleista vastaajista. Hyvä otanta-asetelma mahdollistaa sen, että pienemmästäkin aineistosta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2016, 180) ohjaavat valitsemaan tutkimuksen kohteeksi perusjoukosta edustavan otoksen. Myös Valli (2001, 28, 33, 9-19) huomauttaa, että aineiston keruussa tärkeää on mittarin valinta, mutta myös otantaa pitää miettiä. Otantaa voidaan pitää eräänlaisena pienoismallina suuremmasta joukosta. Otannan koko riippuu perusjoukon koosta. Mitä isompi perusjoukko on, sitä pienempi prosentuaalinen osuus kuuluu otantaan. Jos perusjoukko on niin pieni, että otannan osuus on yli 50 % voi olla mielekästä tutkia koko joukko.

Omassa opinnäytetyössämme perusjoukkona ovat työllistymistä edistävässä palvelussa, eli kuntouttavassa työtoiminnassa olevat työttömät henkilöt. Otanta rajoittuu Hyria Säätiö Sr:n palveluina tuotetussa kuntouttavassa työtoiminnassa oleviin 18-64 vuotiaat asiakkaisiin. Asiakkaita kuntouttavassa työtoiminnassa oli tutkimuksen toteuttamishetkellä 309. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa yleistettäviä päätelmiä, joka tapahtuu tekemällä yleistyksiä otoksesta. Perussääntönä on se, että mitä suurempi otanta on, sitä tarkempia tuloksia saadusta otannasta saadaan. Otoksen kokoon vaikuttavat se, mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet, miten tarkkoja tunnuslukuja perusjoukosta halutaan saada, miten useita tekijöitä on tavoitteena tarkastella samanaikaisesti sekä miten homogeeninen perusjoukko on tutkittavaan asiaan. Otamalla otantaamme kaikki 18-64-vuotiaat asiakkaat saimme edustavan otoksen tutkimuksen kohderyhmästä.

Antaaksemme tarkemman kuvan opinnäytetyömme kohteena olevan asiakasryhmän sekä työntekijöiden tilanteesta ja toimintaympäristöstä kuvaamme seuraavaksi Hyvinkään kaupungin tehtävää ja roolia kuntouttavan työtoiminnan palveluiden tuottajana ja hankkijana. Esittelemme myös Hyria Säätiön toiminnan taustatekijöitä, tehtäviä palveluiden tuottajana sekä säätiön tämänhetkisen toiminnan sisältöä.

#### 4.2.1 Hyvinkään kaupungin ja Hyria Säätiön palvelut

Hyvinkään kaupunki järjestää kuntouttavaa työtoimintaa, esimerkiksi erilaista pajatoimintaa sekä työtoimintaa kaupungin eri hallintokuntien yksiköissä sekä yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden (yhdistykset ja säätiöt) kanssa. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille soveltuvia monenlaisia, mielekkäitä työtoiminnan tehtäviä. Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen edellyttää sitä, että kunnan ja TE-palveluiden virkailijat ovat laatineet yhdessä asiakkaan aktivointisuunnitelman, jossa on kerrottu perustelut kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamiselle sekä sovittu kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta. Jos kuntouttavan työtoiminnan on arvioitu olevan asiakkaan osalta soveltuvin työllistymistä edistävä palvelu, laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa toimeksianto kaupungille soveltuvan kuntouttavan työtoiminnan paikan etsimiseksi. Tämän jälkeen Hyvinkään kaupungin työllisyyspalveluiden yksilövalmentaja tai ohjaaja tapaa asiakkaan. Tavoitteena on etsiä asiakkaan kanssa yhdessä hänelle soveltuva, sisältöltään kiinnostava ja riittävän vaativa kuntouttavan työtoiminnan toteuttamispaikka. (Hyvinkään kaupunki 2018c.)

Hyvinkään kaupunki tuottaa osan kuntouttavan työtoiminnan palveluista itsenäisesti. Osan se ostaa erilaisilta kolmannen sektorin toimijoilta, kuten yhdistyksiltä, järjestöiltä ja säätiöiltä. Hyvinkään kaupungin kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä on vastannut aikaisemmin sen oma työllistymispalveluiden yksikkö. Sote-palveluiden järjestämisvastuu siirtyy kuitenkin 1.1.2019 alkaen Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystyö- ja kuntayhtymälle. Kuntayhtymä vastaa siitä, että laeilla säädetyt palvelut ja velvoitteet hoidetaan säännösten mukaisesti. Hyvinkään kaupungilla on edelleen palveluiden tuottamisvastuu. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelutuotanto jatkuu pääosin entisellään kaupungin työntekijöiden toteuttamana ja kaupungin hallinnoimissa työtiloissa toteutettuna palveluna. Hyvinkään kaupungin työllisyyspalveluiden yksikkö tarjoaa yhdessä Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön yksikön kanssa yksilöiden tai perheiden kanssa tehtävää lakisääteistä asiakastyötä. (Hyvinkään kaupunki 2018a.)

Opinnäytetyömme kohteena olevien asiakkaiden osalta kuntouttavan työtoiminnan palvelut on tuotettu Hyvinkään kaupungille ostopalveluna Hyria Säätiö Sr:n kautta. Kuntouttavan työtoiminnan päivittäistä toimintaa ohjaavat Hyria Säätiö Sr:n työntekijät; sosiaaliterapeuttorit ja työ- sekä yksilövalmentajat. Hyvinkään kaupungin yksilövalmentajat sekä TE-toimiston asiantuntijat ovat kuitenkin tiiviisti mukana asiakkaan aktivointisuunnitelman toteuttamiseen liittyvässä prosessissa olemalla yhteydessä asiakkaaseen säännöllisesti joko henkilökohtaisesti

asiakasta tapaamalla tai esimerkiksi puhelimitse keskustelemalla asiakkaan kanssa. Esittelemme seuraavaksi Hyria Säätiön toiminnan taustaa, toimintaympäristöä sekä asiakkaalle tuotettavia palveluita.

Hyvinkään, Riihimäen, Hausjärven ja Lopen kunnat ovat perustaneet Hyria Säätiön (ennen Hyvinkään-Riihimäen Seudun Ammattikoulutussäätiö HRAKS) vuonna 1971. Sen tarkoituksena on ollut talousalueen ammatillisesta koulutuksesta sekä nuoriin ja aikuisiin kohdistuvasta syrjäytymisen ehkäisemisestä huolehtiminen. Säätiöllä on pitkät perinteet ammatillisen aikuiskoulutuksen sekä työelämän kehittämistoimen sektorilla. Säätiön toimialueena on Hyvinkää, Riihimäki, Hausjärvi, Loppi ja Nurmijärvi. Kotipaikkana on Hyvinkään kaupunki. (HRAKS 2018a.)

Alueen kunnat päättivät joulukuussa 2010 aloittaa alueellisen työpajatoimintaan liittyvän yhteistoiminnan. Hyria Säätiö valtuutettiin valmistelemaan tätä toimintaa. Alueellisen yhteistoiminnan taustalla vaikutti tarve ja tavoite nuorten työllisydenhoitoon ja syrjäytymisen ehkäisyyn alueellisen, lähellä ammatillista koulutusta toimivan järjestelmän luominen. Myös etsivä nuorisotyö katsottiin alueelliseksi, Säätiön toimintaan sopivaksi työpajatoimintaan läheisesti liittyväksi toiminnaksi. Yhteinen toiminta alkoi 1.1.2012. Toimijoiksi yhdistyivät Riihimäen kaupungin työpaja Etappi, Hyrian Työmyllyt sekä Hyvinkään kaupungin nuorten työpajatoiminta Hope sekä Etsivä nuorisotyö. (HRAKS 2018a.)

Hyria Säätiö tuottaa nuorille ja aikuisille suunnattuja valmennuspalveluita. Palvelut tähtäävät työllistymiseen, kuntoutukseen sekä työ- ja toimintakyvyn ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen edistämiseen. Asiakkaat voivat osallistua valmennusjaksoille kuntouttavan työtoiminnan, työkokeilun, työharjoittelun sekä työssäoppimiseen tehtyjen sopimusten kautta. Valmennuksessa voivat olla myöskin oppisopimus- tai työsuhteessa olevat. Työvälineinä ja -menetelminä valmennuksessa toimivat yksilöllinen tuki ja ohjaus, ryhmävalmennus, työvalmennus, yritysyhteistyövalmennus ja työhönvalmennus sekä osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukeminen. Asiakkaat voivat käyttää etsivän nuorisotyön sekä Ohjaamon palveluita ilman sopimusta. (HRAKS 2018b; HRAKS 2018c.)

Hyria Säätiö tuottaa myös yli 25-vuotiaille työttömille työnhakijoille suunnattuja palveluita. Palveluihin osallistutaan joko kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella (kunnan sopimus) tai työkokeilusopimuksella (TE-toimiston sopimus). Jakson aikana palveluissa oleva asiakas saa tukea ja valmennusta työllistymisen tueksi, apua ammatinvalintaan ja alanvaihtoon liittyvissä tilanteissa, tukea tavoitteiden asettamiseen sekä tulevaisuuden suunnitteluun. Palvelun tavoitteena voi olla myös työkyvyn vahvistamisen ja hyvinvoinnin tukeminen. Palveluita suositellaan niille aikuisille, joilla on tarve ammatillisen koulutuksen tai alanvaihtoon suunnitteluun sekä arjen tai työelämätaitojen parantamiseen. Valmentajat auttavat asiakasta asettamaan tavoitteita ja kulkemaan niitä kohti sekä auttavat suunnittelemaan jatkopolkuja tavoitteiden

saavuttamisen tai työllistämisen edistämiseksi. Palvelumuotoina ovat muun muassa Työkunto, Työsarka, Työriihi sekä Työriihiryhmät. (HRAKS 2018d.)

### 4.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus, joka määrittelee tutkimusstrategisia valintoja. (Hirsjärvi ym. 2016, 137). Esittelemme tässä kappaleessa opinnäytetyöhömmme liittyvän tutkimuksen toteuttamisen menetelmällisiä ratkaisuja. Tarkastelemme ja perustelemme niiden valitsemista oman opinnäytetyömme tutkimusosioon sekä teoreettisesta, että tutkimuksemme käytännön toteutuksen näkökulmasta. Kuvaamme myös käyttämiämme tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä perustellen tekemiämme menetelmiin liittyviä valintoja tutkimukseemme liittyvän aineiston keräämisessä ja analysoinnissa. Lisäksi pohdimme koko opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

#### 4.3.1 Menetelmälliset ratkaisut

Vilka (2015, 30-31) kuvailee tieteellisen tutkimuksen perustuvan yhteiseen vertailuperustaan, josta tutkimus alkaa ja valmistuttuaan lopulta palaa. Hän käyttää tätä vertailuperustaa esitellessään Econ (1989) määrittämiä tieteellisen tutkimuksen ehtoja. Ensinnäkin tutkimuksen kohde tulee määritellä perusteellisesti. Tutkimuksen lukijan on kyettävä tunnistamaan tutkittavana oleva kohde. Tutkimuksen on tuotettava jotain, jota ei ole ennen sanottu ja siitä on oltava hyötyä muille. Sen on myöskin annettava perusteet julkiselle keskustelulle. Vilka lisää näihin ehtoihin liittyvän tutkimus- tai ammattialalla aikaisempien aiheeseen liittyvien tutkimusten sekä teoreettisten viitekehysten kartoittamisen sekä näiden hyödyntämiseen eri tavoin.

Hirsjärvi ym. (2016, 136-137) ohjeistavat tutkimusta suunniteltaessa pohtimaan, mikä menetelytapa tuo parhaiten selvyuden käsiteltäviin ongelmiin. Tutkijan tulee valita sellainen tutkimusmetodi eli tutkimusmenetelmä, jonka pätevydestä hän on itse kaikkein vaikuttunein. Vilka (2015, 18-19) kuvailee käytännönläheisyyden, työelämälähtöisyyden sekä ajankohtaisuuden määrittelevän tutkimustarpeita oman ammatti- ja toimialaan kohdistuvassa työelämän tutkimuksessa. Tällöin tavoitteena on kokemuksen, ammattikäytäntöjen sekä teorian yhdistäminen. Työelämän soveltavan tutkimuksen tavoitteena voi olla tuottaa ja kehittää toimi- ja ammattialan asiakastyön käytäntöjä tai asiakkaille tarjottavia palveluita. Hakala (2017, 25-26, 28) korostaa sitä, että tutkimuksen tekeminen on tutkijan ratkaisujen uskottavaa perustelua, joka on tehtävä aina, kun tutkimuksen lukija oletettavasti sellaista kaipaa. Perustelu on tehtävä niin, että lukija ymmärtää sinua ja vakuuttuu toimiesi järkevyydestä. Näihin perusteluihin voidaan päästä vain tutkijan argumentoinnin, eli tutkijan ajattelun ja päättelyn kautta. Hyvät perustelut ovat loogisia, uskottavia ja lukijan ymmärrettävissä. Kun tutkijan ratkaisut ovat hyvin ajateltuja, niiden kuvaaminen ymmärrettävästi helpottuu.

Olemme opinnäytetyössämme määritelleet tutkimuksemme tarkoituksen sekä täsmentäneet sitä esittelemällä tutkimuksen taustalla olevat ennako-oletuksemme, tutkimusongelman sekä tutkimuskysymykset. Olemme kuvanneet tutkimuksen kohteena olevan asiakasryhmän sekä esitelleet tutkimuksen toteuttamiseen osallistuvien asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaympäristön. Tutkimukseen liittyvät tutkimusmenetelmät on valittu tuottamaan tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä soveltuvalla tavalla riittävästi hyvää materiaalia. Tutkimuksemme on kartoittava sekä kuvaileva tutkimus. Kuten olemme aikaisemmin kuvanneet, tutkimuksessamme kartoitamme asiakkaiden nykytilannetta internet- ja sähköisten palveluiden käyttötaitojen ja palvelutarpeiden osalta sekä työntekijöiden vastauksien kautta pyrimme kuvaamaan heidän näkemyksiään tämänhetkisestä tilanteesta.

Tutkimuksemme tavoitteena on tutkia syrjäytymistä ja eriarvoistumista sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttöön liittyvästä näkökulmasta. Tarkoituksenamme on tuottaa tietoa asiakkaiden palveluohjauksen toteuttamiseen ja kehittämiseen liittyen hyödyntäen sekä asiakas- että työntekijänäkökulmaa. Tavoitteenamme on herättää opinnäytetyömme kautta keskusteltua asiakkaiden yhdenvertaisuudesta sekä tarpeesta tukeen ja ohjaukseen sähköisten palveluiden käyttöön eriarvoistumis- ja syrjäytymiskehityksen vähentämiseksi. Olemme tutustuneet ja esitelleet laaja-alaisesti aikaisempiin kansallisiin julkaisuihin sekä ja sivunneet kansainvälisiä tutkimuksia ja artikkeleita aiheesta.

Tutkimuksen toteuttamisessa käytettävää mittaria valitessa on tiedettävä mitä tietoa halutaan kerätä, jotta voidaan luoda mahdollisimman hyvin kysymykseen vastaava mittaristo. Tutkimus perustuu aina teoriaan, josta käytettävät mittarit johdetaan. Mittarin tarkoitus on kääntää käsitteet mitattavaan muotoon. Mittarin kysymykset johdetaan aina tutkimusongelmasta ja ne rakennetaan vastaamaan tutkimuksen tavoitteita. Tämä ei ole välttämättä mielekästä heti tutkimuksen alkuvaiheessa. Vasta kun tutkimuskysymykset on muotoiltu tarkoiksi, voidaan menetelmiäkin tarkentaa. Kysymykset rakennetaan vasta kun tutkimusongelma on täsmentynyt, jotta turhilta ja vääriä kysymyksiltä vältytään. Käsitteet tulee määritellä ennen kuin aineistoa aletaan kerätä. Muuttujat, eli tutkittavat asiat, puretaan käsitteellisistä asioista pienempiin osa-alueisiin. Käsitteet on purettava ja määriteltävä mitattavaan muotoon. Tätä kutsutaan operationalisoinniksi. (Valli, R. 2001, 27-30; Vilka, H. 2007, 36-37.) Opinnäytetyössämme olemme johtaneet käyttämämme mittariston tutkimusongelman sekä tutkimuskysymysten pohjalta.

Määrällisen tutkimuksen tyyppejä ovat selittävä-, kuvaileva-, kartoittava-, vertaileva- ja enustava tutkimus. Selittävässä tutkimuksessa pyritään selvittämään asioiden välisiä syy-seuraus-, eli kausaalisuhteita. Se pyrkii siis selittämään, miten asiat ja ilmiöt joko liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. Kuvaileva tutkimus pyrkii nimensä mukaisesti kuvaamaan ilmiötä ja sen keskeisimpiä tai mielenkiintoisimpia puolia. Kartoittavan tutkimuksen tavoitteena on kehittää hypoteeseja ja tutkia vähemmän tunnettuja asioita. Vertailevassa tutkimuksessa

vertaillaan asioita erilaisissa olosuhteissa. Ennustava tutkimus pyrkii löytämään tietoa, jolla voidaan arvioida asian tai ilmiön ilmenemismuotoja tai seurauksia eri aikakausina. Yhteistä näille tutkimustyypeille on kausaalisuhteen etsiminen, lainalaisuuden löytäminen ja se että niille on asetettu tutkimusongelma. Kausaalisuhde tarkoittaa siis sitä, että jokin asia johtaa toiseen. Lainalaisuus selittää tämän syy-seuraussuhteen. Ei siis riitä, että löytää asioiden välisen suhteen, vaan on myös pystyttävä vastaamaan kysymyksiin, kuinka paljon ja kuinka usein. Hypoteesi on väitteen muodossa esitetty tutkimusongelma. Hypoteesi on teoriaan, aiempiin tutkimuksiin ja malleihin nojaava ja perusteltu. Joskus hypoteesi perustuu tutkijan kokemuksiin ja havaintoihin ja silloin puhutaan empiirisestä hypoteesista (Vilkka, H. 2007, 19-25.)

Kananen (2008, 32-33, 118) tuo esiin sen tosiasian, että laadullisilla (eli kvalitatiivisilla) sekä määrällisillä (eli kvantitatiivisilla) tutkimusotteilla on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Tutkimuksen lähtökohtaotukset määrittelevät kummankin tutkimusotteen soveltuvuuden erilaisiin tilanteisiin. Grounded theory, laadullisen tutkimuksen eräs sovellusmuoto hyödyntää monimenetelmäistä tutkimusstrategiaa, jossa yhdistyvät laadulliset ja määrälliset tutkimusotteet. Näiden erilaisten menetelmien käytöllä voidaan myös lisätä tutkimuksen validiteettia eli sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Nämä erilaiset tutkimusotteet tulisi nähdä toisiaan täydentävinä. Määrällinen tutkimus tuo tutkimukseen laajuutta ja laadullinen tutkimus syvyyttä.

Valitsemamme laadulliset ja määrälliset tutkimusmenetelmät täydentävät toisiaan. Kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille toteutetun määrällisen kyselylomakkeen tavoitteena oli tuottaa laaja-alaisesti tietoa tämänhetkisestä nykytilanteesta. Kyselyn toteuttaminen suurelle asiakasryhmälle laajalla ikäjakaumalla soveltui tutkimuskysymystemme 1.-3. selvittämiseksi. Määrällisellä kyselyllä saimme kerättyä tarvitsemamme tiedon kokonaisvaltaisesti. Määrällinen kyselylomake soveltui tarkoitukseensa myös siihen vastaamiseen annetun anonymiteetin vuoksi. Anonymiteetti puolestaan lisää tutkimustulosten luotettavuutta. Esittelemme asiakkaiden kyselylomakkeen saatekirjeineen tiedonkeruuta käsittelevässä luvussa. Asiakasohjaustyötä tekeville työntekijöille suunnatulla Delfoi-menetelmällä toteutettu internetpohjainen, puolistrukturoitu kyselylomake soveltui tarkoitukseensa, koska se antoi työntekijöille mahdollisuuden arvioida esittämiämme väittämiä sekä määrällisesti, että tuottaa laadullista aineistoa, joka soveltui paremmin heidän mielipiteidensä ja näkemystensä esittämiseen sekä niiden analysointiin. Tämän monimenetelmäisen tutkimusotteen avulla saimme kerättyä aineistoa tutkimuskysymyksiimme numero 1.-3. Esittelemme myös työntekijöille suunnatun eDelfoi-kyselyn tarkemmin tiedonkeruuta käsittelevässä luvussa.

#### 4.3.2 Tiedonkeruu

Käytimme opinnäytetyömme tutkimuksessa asiakkaiden tilannetta koskevan tiedon keruussa kartoittavan tutkimustyyppin mukaista, määrällistä kyselylomaketta. Määrällinen tutkimusote sopi kyselylomakkeeseemme kerättävän tiedon sisällön vuoksi. Tavoitteenamme oli selvittää

asiakkaiden osalta määrällisiä tekijöitä, jotka kuvastaisivat heidän tilannettaan koko otantajoukkoon verrattuna. Tämän perustella pyrimme saamaan kattavaa kuvaa asiakasryhmän kokonaistilanteesta. Asiakkaiden kyselylomakkeessa (Liite 1) taustatietoina halusimme tietää vastaajien sukupuolen ja iän, jotta tutkimuksemme tuloksia voitaisiin verrata kansallisiin tutkimuksiin näiden tekijöiden osalta. Kartoitimme myös asiakkaiden työttömyyden kestoa ja koulutustaustaa, että saisimme kohderyhmän taustatekijöistä kattavan kuvauksen. Pyysimme vastaajia myös arvioimaan työkykyään ja terveydentilaansa, koska näiden arvioiden kautta saimme tarkemman käsityksen asiakkaiden toimintakyvystä sekä palveluntarpeesta.

Kyselylomakkeemme ydinkysymykset liittyivät asiakkaiden internetin ja sotealan sähköisten palveluiden käyttöön liittyvään osaamiseen, käytön edellytyksenä olevien laitteiden sekä tunteiden omistamiseen, palveluiden käytössä esiin tulleisiin haasteisiin ja esteisiin sekä näihin palveluihin kohdistuviin palveluohjauksen tarpeisiin ja toiveisiin. Kysymysasettelussa pyrittiin välttämään ”jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä”- tyyppisiä väittämiä jotta tietoa saatiin kerättyä myös niiltä vastaajilta, jotka eivät kokeneet esim. ohjausta tarvitsevansa. Kysymyksiin, joissa tiedusteltiin henkilöön kohdistuvia asioita, kuten esim. omistamista tai osaaamista sisällytettiin ”en osaa/en halua vastata” - vaihtoehto. Sähköisten palvelujen käytöstä halusimme tietää käyttöasteen, osaamisen koetun tason ja koetut esteet sekä haasteet. Lisäksi halusimme tietää kokevatko vastaajat tarvetta palveluohjaukseen sekä missä muodossa ja yhteydessä palveluohjausta kaivataan.

Vehkalahti (2008, 11-13) kuvaa kyselylomakkeen olevan aineistonkeruutapa, jossa kysymykset on vakioitu. Kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset, samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kyselylomaketta käytetään silloin, kun halutaan selvittää henkilön mielipide, asenne tai käyttäytyminen. Lomake soveltuu myös henkilökohtaisten asioiden kuten esimerkiksi osaaamisen ja kuluttamisen tutkimiseen. Kyselytutkimuksessa vastaaja vastaa tutkijan esittämiin kysymyksiin kyselylomakkeen välityksellä. Kysymysten ja väitteiden kokoelmasta mitatut yleisluonteiset ilmiöt, asenteet ja arvot muodostavat tutkimuksen mittarit. Näitä mittareita tutkija voi rakentaa itse tai soveltaa aikaisemmin käytettyjä, valmiita mittareita. Valmiiden mittareiden käyttöön tulee kuitenkin suhtautua varauksella, koska niiden toimivuus toisessa tutkimusympäristössä ei ole itsestäänselvyys. Mitatut luvut ja numerot muodostavat pääosin kyselyaineiston. Kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä, täydennetään tietoja tai vastauksia sanallisesti. Määrällisellä tutkimusotteella voidaan tavoitella yleiskäsityksiä, mutta sillä voidaan päästä käsiksi myös yksityiskohtiin.

Vilka (2007, 13-15, 19) puolestaan kuvaa määrällisen tutkimuksen olevansa nimensä mukaisesti menetelmä, joka mittaa määriä. Sen tarkoituksena on kuvata mitattavien ominaisuuksien välisiä suhteita ja vastata kysymyksiin, kuinka paljon ja miten usein. Tutkimuksen tarkoituksena on siis joko selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa asioita, ominaisuuksia tai ilmiöitä. Sitä asiaa, toimintaa tai ominaisuutta, josta tietoa halutaan, kutsutaan

muuttujaksi. Mittari puolestaan on väline, jolla tarvittava tieto saadaan. Kysely-, haastattelu- ja havainnointilomakkeet ovat määrällisen tutkimuksen mittareita. Määrällisessä tutkimuksessa tietoa esitetään numeroiden avulla. Määrälliselle tutkimukselle on ominaista objektiivisuus. Tutkimustulos on siis riippumaton tutkijasta (Vilka, H. 2007. 13-15,19.)

Kyselylomakkeen hyvä puoli on se, että tutkija itse ei ole tilanteessa mukana ja ei näin ollen vaikuta vastauksiin. Kaikille kyselyyn osallistuville esitetään lomakkeen kautta myös samat kysymykset. Heikkouksina voidaan pitää vääринymmärryksiä ja epätarkkoja vastauksia. Uusintakyselyn teettäminen tarvittaessa on työlästä. Lisäksi vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi, kun vastaaminen tapahtuu esim. postikyselynä. Riittävänä vastausprosenttina pidetään yleisesti yli 60 %. Vastausprosenttiin voidaan vaikuttaa lomakkeen ulkoasulla, selkeydellä, kysymysten määrällä ja motivoinnilla saatekirjeessä. Luotettavuutta voidaan varmistaa myös tekemällä katoanalyysi, jossa selvitetään, vastaako vastaamatta jättäneiden ryhmä vastanneiden ryhmää. Jos kadon rakenne vastaa aineiston rakennetta on luotettavuus yleisesti hyvä. (Valli, R. 2001, 28-33, 45-46; Heikkilä, T. 2014.)

Käytettäessä kyselylomaketta tulee kiinnittää huomio kysymysten yksiselitteisyyteen. Valmiilla vastuksilla voidaan auttaa vastaajaa ja ”ei mielipidettä/ en osaa sanoa”- väittämillä voidaan pakkovastaamista välttää. Avoimet kysymykset voivat tuoda vastaajan mielipiteen selkeämmin esille ja niistä voi saada hyviä ideoita. Avointen kysymysten haasteena on, että niihin jätetään usein vastaamatta tai niihin vastataan ylimalkaisesti. Avointen kysymysten analysointi on myös hitaampaa kuin valmiiden vastausten taulukointi. (Valli, R. 2001, 32-33; Vilka, H. 2007, 28.)

Kyselylomaketta suunnitellessamme kiinnitimme huomiota kysymysten yksiselitteisyyteen eli pyrimme välttämään mahdollisuuden kysymyksiin liittyviin väärinkäsityksiin. Annoimme asiakkaalle myös mahdollisuuden olla vastaamatta osaamista ja omistamista koskevissa kysymyksissä antamalla vaihtoehdoksi en osaa/en tahdo-vastata. Tällä pyrimme välttämään sitä, että kyselyyn vastaaja kokisi pakolliseksi vastata kysymyksiin, joihin ei välttämättä halua vastata. Kyselylomake sopi tarkoitukseensa myös sen objektiivisuuden vuoksi. Emme halunneet vaikuttaa tutkimustuloksiin. Halusimme välttää mahdollisuuden tutkimustulosten vääristymiselle.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena saada ymmärrys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimalla yksittäistä tapausta voidaan saada kyllin tarkasti näkyviin se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu yleisellä tasolla. Aineistosta ei kuitenkaan ole tarkoituksena tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Tutkija voi valita yhden luonnollisesti olevassa olevan ryhmän ja haastatella ryhmän jäsenet. Aineistona voi kuitenkin olla vaikka vain yksi tapaus tai yhden henkilön haastattelu. Aineiston keruussa käytetään saturation eli aineiston kylläntymisen käsitettä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija ei etukäteen päättä, miten montaa tapausta hän tutkii kerätäkseen aineistonsa. Haastatteluita voidaan

jatkaa siihen saakka, kunnes aineisto on riittävä, jolloin saturaatio on tapahtunut. Ongelmana tässä tavassa on se, että tutkijan voi olla vaikeaa määritellä, koska aineisto ei enää tuota uusia näkökulmia tai informaatiota. Saturaatioajattelu on kuitenkin keino, jonka kautta voi jottenkin määritellä kerättävän aineiston määrää. (Hirsjärvi ym. 2016, 181-182.)

Oman laadullisen tutkimusaineistomme keräämisessä päädyimme hyödyntämään teemahaastattelua, joka on yksi yleisimmin käytetyistä tutkimushaastatteluiden muodoista. Tässä haastattelutavassa tutkimusongelmasta valitaan keskeiset aihealueet tai teemat, joiden käsittely tutkimusongelman ratkaisemiseksi on välttämätöntä. Teemat voidaan käsitellä haastattelun aikana vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Vilka, 2015, 124). Hirsjärvi ym. (2016, 208). Halusimme syventää asiakkaiden kyselylomakkeella tuotettua tietoa ja saada kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden näkökulman aiheesta. Päädyimme toteuttamaan teemahaastattelun sähköisenä Delfoi-tutkimuksena, jotta haastattelu säilyisi puolueettoman ja toimisi samalla keskustelun ja kehittämisen pohjana. Teemat mukailivat asiakkaille toteutetun kyselyn teemoja. Esittelemme kyselymme teemat, jotka toteutimme arvioitavien väittämien muodossa myöhemmin tässä kappaleessa. Työntekijöille suunnatun eDelfoi-kyselyn aineisto kerättiin työntekijöiden antamista määrällisistä vastauksista, jossa he luokittelivat väittämän painoarvon liukuasteikolle ja laadullisista vastauksista, joissa työntekijät kommentoivat esittämiämme väittämiä sekä niistä syntyneitä keskustelua. Tällä aineistolla ja siitä johdettavilla tuloksilla pyrittiin saturoimaan asiakkaiden kyselylomakkeella tuotettua tietoa.

Vilka (2015, 122-123) huomauttaa, että laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan kerätä monella eri menetelmällä. Tutkimusaineistoksi soveltuvat muun muassa esineet, ihmisen puhe, kuva- ja tekstiaineistot ym. Kun aineisto päätetään kerätä tutkimushaastatteluiden avulla, haastattelumuotona voi olla esimerkiksi lomake-, teema-, tai avoin haastattelu. Haastatteluita tehdään pääsääntöisesti yksilöhaastatteluina, mutta jokaista haastattelutapaa voidaan soveltaa myös esimerkiksi pari- tai ryhmähaastatteluun tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen mukaisesti. Tutkimuksemme menetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelulomake, jolla keräsimme sekä määrällistä, että laadullista tietoa työntekijöiden tuottaman tekstiaineiston muodossa.

Kanasen (2008, 24-25) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ilmiötä syvällisesti. Tutkimuksen tarkoituksena on sen kohteena olevan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Ihmisten kokemukset sekä heidän tapansa nähdä reaaliaailma ovat kiinnostuksen kohteena. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkkaa viitekehystä vaan se on syklinen prosessi, josta puuttuvat määrällisen tutkimuksen tiukat säännöt ja viitekehys. Laadullinen tutkimuksen tavoitteena on antaa uusia tapoja ymmärtää ilmiötä käsittelemällä asioita perusteellisesti syvyyssuunnassa. Prosessien ja ilmiöiden kuvaaminen

määrällisen tutkimuksen tilastollisten analyysien keinoin on lähes mahdotonta niiden monimutkaisuuden vuoksi.

Esittelemme seuraavaksi tarkemmin työntekijöille suunnattua eDelfoi-kyselyä perehtymällä ensin Delfoi-menetelmää koskevaan teoreettiseen aineistoon sekä myöhemmin tässä kappaleessa kuvailemalla työntekijöille suunnatun eDelfoi-kyselyn teemoja eli väittämiä. Kamppinen, Kuusi & Söderlund (2002, 204-206) määrittelevät Delfoi-menetelmän taustaa ja tarkoitusta seuraavasti: Delfoi-menetelmä on saanut nimensä kreikan mytologiasta, Delfoi nimisestä paikasta, jossa oraakkelit näkivät näkyjä ja papit tulkitsivat niitä kertoakseen tulevaisuuksista. Menetelmä otettiin ensimmäistä kertaa käyttöön Yhdysvalloissa 1950-luvulla sotilaallisiin tarkoituksiin. Delfoin perustana toimii asiantuntijaneeli; joukko ihmisiä, jotka ovat tavalla tai toisella asiantuntijoita käsiteltävässä teemassa. Joukko pyrkii ennakoimaan tulevia tapahtumia oman asiantuntijuutensa kautta. Kyseessä on siis menetelmä, jolla asiantuntijoiden kannanottoja kerätään. Menetelmä on työkalu, jolla eri henkilöiden kommunikaatiota strukturoidaan, jotta yksilöt voivat auttaa ryhmää käsittelemään kompleksista ongelmaa.

Delfoi-menetelmässä on kolme keskeistä piirrettä; tunnistamattomuus, joka tarkoittaa sitä, että argumentit ovat tärkeitä henkilöiden sijaan, monta kierrosta eli asiantuntijat voivat tiedon perusteella muuttaa mielipidettään ja palaute eli se, että asiantuntijan mielipide voi muuttua toisten panelistien argumenttien perusteella. Kierrosten määrä ja palaute ovat toisin sidoksissa panelistien määrään. 20 hengen ryhmässä toteuttaminen on helppoa, mutta yli 1000 hengen uusintakysely palautteineen voi olla haastavaa. Alun perin Delfoita käytettiin pääosin teknologisen kehityksen ennakointiin ja tavoitteena oli saavuttaa yksimielisyys. (Kamppinen ym. 2002, 206-209.)

Delfoi-menetelmän käyttö väheni nopeasti sen haasteiden, suuren resurssitarpeen ja epäolennaisten tulosten vuoksi. Menetelmä otettiin uudelleen käyttöön 1980-luvun puolivälissä. Menetelmää arvioitiin uudelleen sen haasteiden kautta. Yksi tärkeimmistä haasteista oli yksimielisyyden tavoittelu. Menetelmän muunnos ”Policy Delphi” pyrkii yksimielisyyden sijaan nostamaan esiin ristiriidat. Lisäksi kritisoitiin asiantuntijoiden mielipiteiden keskiarvon pitämistä oikeana ja asiantuntevimpana. Ajatuksen takana oli, että jos asiantuntijat ovat kaikki samalta osaamisalalta niin yksimielisyyden saavuttaminen ei ole ihme. Lisäksi menetelmän alkuvaiheessa oletettiin, että panelistit vastaavat oman erikoisosaamisensa kautta ja unohdettiin psyykkiset vaikuttimet. Tunnistamattomuus antaa yksilölle valtaa käyttää omia vaikuttimia muokatakseen mielipiteitä toivomaansa suuntaan. (Kamppinen ym. 2002, 209-211.)

Perinteisesti Delfoi pyrki ennakoimaan teknisten keksintöjen ja tapahtumien vuosilukuja, mutta uudistamisen myötä siitä tuli enemmänkin argumentteihin keskittyvä kartoittamisen menetelmä. Menestyksen takaamiseksi Delfoilla tulee käyttäjän huomioida muutama asia; 1) asiantuntijoiden valinnassa tärkeämpää on laatu kuin määrä 2) argumentaation

todenperäisyys kokemuseräisyyden sijaan 3) kysymysasettelun houkuttelevuus 4) keskustelun ja argumentoinnin struktuuri 5) monipuolisuus argumenttien kokoamisessa ja 6) tuotetun aineiston relevanssi. Asiantuntijoiden valinnassa on huomioitava tarkasti tunnistamattomuus, jotta status ei vaikuttaisi muiden panelistien mielipiteisiin. Toisaalta tämä anonyymius voi johtaa myös siihen, että argumenttien taustavaikutteista ei ole tietoa. (Kamppinen ym. 2002, 222-230.)

Työntekijöille laatimassamme eDelfoi-kyselylomakkeessa esitimme heille erilaisia väittämiä kohdistuen asiakkaiden internetin sekä sähköisten asiointipalveluiden käyttötaitoihin. Esittelemme seuraavaksi eDelfoi-kyselyn saatekirjeen (liite 5.), työntekijöille esitetyt väittämät sekä väittämien alla annetut kirjalliset ohjeet, jotka olivat apuna työntekijöille täsmentämässä arvioinnin kohdetta sekä arvioinnin tekemistä. Saatekirjeessä kirjeessä kuvasimme työntekijöille mikä kyselyn toteuttamisen tavoite on sekä ohjeistimme heitä vastaamaan kyselyyn oman ammattitaitonsa ja työkokemuksensa pohjalta. Esittämämme väittämät olivat:

***Väittämä 1. Asiakkailla on käytävissään tarvittavat laitteet ja internetyhteys sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen (tietokone, älypuhelin, tabletti).*** Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan sitä, kuinka monella kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla asiakkailla on heidän mielestään käytössään tarvittavat välineet ja laitteet internetyhteyden saamiseksi sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseksi (internetyhteys, tietokone, älypuhelin, tabletti). Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin asiakkaiden tarvetta edellä mainittuja laitteisiin ja internetyhteyteen saadakseen tarvitsemiin sosiaali- ja terveysalan palveluita.

***Väittämä 2. Asiakkailla on käytössään sähköiseen asiointipalveluun tunnistautumisen tarvittavat tunnistautumisvälineet. Asiakkaat tarvitsevat näitä tunnistautumisvälineitä saadakseen itselleen tarpeellisia sosiaali- ja terveysalan palveluita.*** Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, onko heidän mielestään kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla asiakkailla käytössään tarvittavat sähköisen tunnistautumisen välineet (pankkitunnukset, sirullinen henkilökortti tai mobiilivarmenne). Lisäksi heitä pyydettiin arvioimaan, tarvitsevatko asiakkaat heidän mielestään näitä välineitä saadakseen itselleen tarvittavia sosiaali- ja terveysalan palveluita.

***Väittämä 3. Asiakkailla on haasteita, esteitä, tai ongelmia sähköisten asiointipalvelujen käyttöön liittyen. Nämä haasteet, ongelmat ja esteet palveluiden käyttämisessä vaikuttavat heille tarpeellisten palveluiden saatavuuteen.*** Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, kuinka monella prosentilla kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista on heidän mielestään merkittäviä haasteita, esteitä tai ongelmia sähköisten asiointipalveluiden käyttämisessä. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin sitä, vaikuttavatko tai estävätkö nämä haasteet, ongelmat ja esteet heille tarpeellisten palveluiden saamista.

**Väittäjä 4.** *Asiakkailla on riittävä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseksi.* Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, kuinka monella kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista on heidän mielestään riittävä fyysinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalvelun käyttämiseksi. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin, onko tällä merkitystä sosiaali- ja terveysalan palveluiden saatavuudelle.

**Väittäjä 5.** *Asiakkaat ovat motivoituneita käyttämään sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Asiakkaan motivaatiolla näiden palveluiden käyttämiseen on merkitystä tarvittavien palveluiden saamiseksi.* Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, ovatko kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat heidän mielestään motivoituneita käyttämään sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin, onko heidän mielestään asiakkaan motivaatiolla merkitystä tarvittavien palveluiden saamiseksi.

**Väittäjä 6.** *Asiakkaat tarvitsevat palveluohjausta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen ja niissä toteutettavaan asiointiin liittyen. Asiakkaiden mahdollisuudella käyttää sähköisiä sosiaali- ja terveysalan palveluita on merkitystä tarvittavien palveluiden saamiseksi.* Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, tarvitsevatko kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat heidän mielestään ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen ja niissä toteutettavaan asiointiin liittyen. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin sitä, kuinka merkittävää heidän mielestään on, että asiakkailla on mahdollisuus näiden sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttöön.

**Väittäjä 7.** *Asiakkaiden palveluohjausta sähköisten asiointipalveluiden käyttöön sekä niissä toteutettavaan asiointiin liittyen tulisi kehittää. Palveluohjauksen kehittäminen on tällä hetkellä ajankohtaista.* Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, onko heidän mielestään tarvetta kehittää kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttöä ja asiointiin liittyvää palveluohjausta. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin sitä, onko palveluohjauksen kehittäminen heidän mielestään tällä hetkellä ajankohtaista.

**Väittäjä 8.** *Asiakkaat saavat yhdenvertaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluita riippumatta siitä, käyttävätkö he sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Asiakkaan mahdollisuudella saada yhdenvertaisia palveluita siitä riippumatta, käyttävätkö hän sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita, on merkitystä.* Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, saavatko asiakkaat heidän mielestään yhdenvertaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluita riippumatta siitä, käyttävätkö he sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Heitä pyydettiin arvioimaan myöskin sitä, onko heidän mielestään asiakkaan mahdollisuudella saada yhdenvertaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluita merkitystä.

### 4.3.3 Analyysi

Kuvaamme seuraavaksi aineiston analysointia tarkastellen ensin sitä teoreettisesta viitekehystä sekä kuvaamme, miten oman opinnäytetyömme tutkimusaineiston käsittely-, analyysi- ja tulkintavaihe käytännössä toteutettiin. Vilka (2007, 106-110) selvittää määrällisen tutkimuksen tiedonkeruun koostuvan kolmesta vaiheesta; aineiston kerääminen, aineiston käsittely sekä aineiston analyysi ja tulkinta. Käsittelyvaihe alkaa, kun aineisto on saatu koottua. Käsittely tarkoittaa sitä, että palautuneet lomakkeet tarkistetaan, tiedot syötetään ja tallennetaan niin että niitä voidaan hyödyntää numeraalisesti. Asiattomasti täytetyt ja puutteelliset lomakkeet poistetaan. Jäljelle jäävistä lomakkeista saa hyvän kuvan siitä, miten hyvin kysely on onnistunut. Toistuvat ”en osaa sanoa” vastaukset tietystä kysymyksessä kertovat siitä, että kysymysmuotoilu on ollut huono tai vaikea. Jos merkittävä osa vastaajista on jättänyt vastaamatta useampaan kysymykseen voi se olla merkki siitä, että vastaajilla ei ole ollut kyseisestä aihepiiristä tietoa. Puuttuvista havainnoista puhutaan silloin kun jostain havainnosta ei ole tietoa. Vastaajat ovat vastanneet epäselvästi tai jättäneet vastaamatta. Tässä tapauksessa tutkijalla on kaksi vaihtoehtoa; joko käsitellä aihetta erikseen tai jättää aihe pois. Tärkein piirre aineiston tarkastuksessa on kadon selvittäminen. Katoanalyysin avulla voidaan selvittää, onko kato ollut tutkimuksen kannalta merkittävä. (Vilka, H. 2007, 106-110.)

Vilka (2007, 111-117) kuvailee aineiston käsittelyn liittyvän tietojen syöttäminen alkavan lomakkeiden numeroimisella, jotta jälkikäteen voidaan tarkistaa yksittäisestä havaintoyksiköstä tallennettuja tietoja. Tämän jälkeen kaikki lomakkeiden tiedot tallennetaan taulukkoon. Taulukkoa kutsutaan havaintomatriisiksi. Matriisin vaakariveille kirjataan kaikki muuttujat, eli vastaukset ja pystyriiville lomakkeiden juoksevat numerot. Taulukointi on helpompaa, mikäli kysymykset ovat strukturoituja ja standardoituja ts. vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Taulukoinnin jälkeen aineisto tarkastetaan vielä kerran virheellisen datan välttämiseksi. Tallennusvirheet ovat yleisiä ja siksi taulukoinnissa tulee olla huolellinen. Virhe tallennuksessa aiheuttaa mitausvirheitä, jotka vaikuttavat tulokseen ja tätä kautta koko tutkimuksen luotettavuuteen. Nummenmaa (2006, 31) kirjoittakin että *hyvin toteutetun suunnitteluvaiheen jälkeen analyysivaihe on hyvin yksinkertainen.*

Aineiston analyysitapa valitaan sen mukaan mitä tietoa ollaan tutkimassa. Ennakoinnista huolimatta oikea analyysitapa löytyy kokeilemalla kyseiselle muuttujalle sopivia menetelmiä. Valintaan vaikuttaa se, että ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa, muuttujien suhdetta toisiinsa vai muuttujien riippuvuutta toisistaan. Jos tutkitaan yhtä muuttujaa, on mielekästä käyttää sijaintilukuja, kuten keskiarvoa tai hajontalukuja, kuten vaihtelevuutta. Useampaa muuttujaa tarkastellessa voidaan käyttää ristiintaulukointia, eli muuttujien välistä riippuvuutta tai korrelaatiokerrointa eli muuttujien suhdetta toisiinsa. Ristiintaulukoinnilla voidaan löytää muuttujia, jotka selittävät toista muuttujaa. Kyse ei kuitenkaan ole syy-seuraussuhteesta.

Korrelaatiokerroin kuvaa asioiden välistä lineaarista suhdetta esim. tavallisesti mitä pidempi henkilö on, sitä painavampi hän on (Vilka, H. 2007, 118-131.)

Keräsimme asiakkaille jaetut paperilomakkeet Hyria Säätiön toimipisteistä kyselyajan päätyttyä. Kaikki vastauslomakkeet (57) oli täytetty asianmukaisesti, joten yhtään vastauslomaketta ei jouduttu hylkäämään. Luimme myös sähköisten kyselylomakkeiden aineiston ja totesimme, että myös kaikki sähköiset lomakkeet oli täytetty asianmukaisesti. Paperilomakkeiden vastaukset syötettiin Google Forms-ohjelmaan omalle erilliselle e-lomakepohjalle, että pystyimme vertailemaan sähköisesti ja paperilomakkeilla saatuja vastauksia. E-lomakkeet olivat salasana- ja tilisuojatut. Käyttämämme Google Forms-ohjelma itsessään on aika yksinkertainen. Päädyimme kuitenkin valitsemaan tämän ohjelman kyselyn toteuttamiseen, koska meillä ei ollut kustannusyistä mahdollista valita ohjelmaa, jossa olisi ollut laajempi analyysimahdollisuus.

Koko aineisto koottiin yhteen Excel-tilukoinnin avulla. Jokaisen asiakkaille esitetyn kysymyksen kohdalla yhdistimme Excel-tilukossa sekä paperi- että sähköisellä lomakkeella saadut vastaukset kysymys kerrallaan. Hyppösen ym. (2014) toteuttamassa kansallisessa tutkimuksessa todettiin koulutuksella olevan vaikutusta sähköisten palveluiden käyttöön. Korkeammin koulutuneet asiakkaat käyttivät enemmän sähköisiä palveluita, kuin perustason koulutuksen saaneet. Halusimme selvittää, miten työttömyyden kesto ja koulutuksen tausta vaikuttivat kohdeyhmämme palveluiden käyttöön. Teimme erilliset tilukot molemmista kysymyksistä. Ensimmäiseen tilukkoon keräsimme tiedot asiakkaiden koulutustausta sekä palveluiden käytöstä vastauslomake kerrallaan. Toiseen tilukkoon keräsimme tiedot asiakkaiden työttömyyden kestosta sekä palveluiden käytöstä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa laadullisen aineiston analysointiin vaaditaan Hakalan (2017, 162-163) mukaan analyysiin liittyvää osaamista jo tutkimuksen edetessä, koska aineiston keruu sekä sen käsittely tapahtuvat samanaikaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysin osuvuus on huomionarvoisempaa kuin kootun aineiston määrä. Tällaisen tutkimuksen tekijää voidaan luonnehtia sisäpiirin tarkkailijaksi. Kvantitatiivinen tutkimus puolestaan rakentuu melko usein systemaattisten lainalaisuuksien varaan ja suunnitteluun on löydettävissä selkeitä ohjeita. Näiden menetelmien käyttäjä tarkastelee tutkittaviaan ikään kuin ulkopuolelta.

Aineiston analyysin tavoitteena on luoda selkeyttä aineistomassasta ja sitä kautta tuottaa tietoa. Parhaimmillaan analyysi tiivistää tietoa kadottamatta arvokasta informaatiota. Laadullista aineistoa voidaan analysoida monella eri tavalla kuten esimerkiksi; kvantitatiivisilla metodeilla, teemoittelulla, tyypittelyllä, sisällönerittelyllä, diskursiivisella analyysillä tai keskusteluanalyysillä. Kvantifioimalla aineisto voidaan jakaa karkeasti luokkiin eri tekijöiden mukaan. Tämä auttaa hallitsemaan aineistoa. Itsessään tämä tapa ei anna kvalitatiiviselle aineistolle tyypillistä vastausta, vaan selittää ilmiötä. Teemoittelussa aineisto jaetaan nimensä mukaisesti teemojen mukaan. Kun teemoittelu viedään tarpeeksi pitkälle, voidaan siitä saada vastauksia

esitettyihin kysymyksiin. Tyypittely on teemoittelun jalostetumpi muoto, jossa vastaukset jaetaan tyyppien mukaan. Vastaukset voidaan esimerkiksi jaotella ennalta-arvattaviin ja ennakkoletuksesta poikkeaviin. Keskusteluanalyysi pyrkii ymmärtämään kielen käyttöä. Fokus ei ole niinkään puheessa, vaan sen muodoissa, tauoissa ja vuorovaihdoissa. Diskursiivinen analyysi on laajimmillaan kaikkea kielen sosiaalista ja kognitiivista tutkimusta. Diskurssianalyysi tarkoittaa siis analyysiä, joka kohdistuu kirjoitettuun, puhuttuun tai merkein viestittyyn kielen käyttöön. (Eskola, J. & Suoranta, J. 2008, 137-202.)

Laadullisen aineisto analysointia mietimme jo eDelfoi-kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa. Työntekijöille esittämiämme väittämiä suunnitellessamme teemoittelimme esittämämme väittämät valmiiksi. Kun työntekijät olivat vastanneet sähköiseen kyselyyn, kävimme läpi heidän kommenttinsa jokaisen väittämän osalta. Osa vastauksista sisälsi tietoa useaan eri asettamaamme teemaan liittyen. Pilkoimme vastaukset osiksi ja ryhmittelimme nämä osat oikean teeman alaisuuteen. Teeman sisällä vastaukset tyypiteltiin alakategorioihin teeman sisällä oleviin erilaisiin ominaisuuksiin liittyen. Kiinnitimme huomiota siihen, missä muodossa vastaus oli kirjoitettu esimerkiksi, oliko vastauksessa käytetty useampaa huutomerkkiä sen merkityksen korostamiseksi tai oliko lauseissa korostettu asian tärkeyttä.

#### 4.4 Toteutus

Ennen tutkimuksen aloittamista lähetimme Hyria Säätiön aikuisten palveluiden toimialapäällikölle Katja Bergille kirjallisen tutkimuslupahakemuksen (Liite 2), jossa määrittelimme opinnäytetyömme tarkoituksen ja tavoitteen. Kuvassimme myös, mitä tietoa tutkimuksella on tavoite tuottaa sekä millaisia menetelmiä tulemme tutkimuksen toteuttamiseen liittyen käyttämään. Saatuaamme Hyria Säätiöltä tutkimusluvan (Liite 3), aloimme suunnitella asiakkaille suunnattua kyselylomaketta. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille suunnatun kartoittavan kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin aikaisempien tutkimusten ja opinnäytetyön tutkimuskysymysten pohjalta yhteistyössä Hyria Säätiön aikuisten palveluiden toimialapäällikön sekä Hyria Säätiön pajatoiminnassa toteutettavan asiakasneuvoston kanssa. Korjasimme haastattelulomakkeen saatekirjettä heidän ehdotustensa pohjalta selkeämmäksi ja yksinkertaisemmaksi.

Hyria Säätiön työntekijöiden esittämänä toiveena oli, että asiakkaat voisivat vastata kyselylomakkeeseen paperilomakkeen lisäksi sähköisenä versiona. E-lomakkeen koettiin vähentävän työntekijöiden työpanosta. Sähköisen kyselyn alustan vaatimuksena oli, että vastaajat voivat vastata yhden yhteisen linkin kautta ilman että sähköpostiosoitteita kerätään. Sähköinen kysely toteutettiin aikaisemman kuvaksemme mukaisesti Google Forms-ohjelman avulla, koska ohjelmassa oli mahdollisuuden vastata yleisen linkin kautta ilman kyselylomakkeeseen vastaajien kohdalta vastaamiseksi vaadittua sähköpostiosoitetta.

Kävimme esittelemässä opinnäytetyömme aiheen ja siihen liittyvän tutkimuksen kaikissa kolmessa Hyria Säätiön toimipisteessä (Kike Kierrätyskeskuksessa, SER-yksikössä sekä Työriihessä)

5.9.2018. Esittelimme itsemme eli opinnäytetyön tekijät. Kerroimme, että opinnäytetyö liittyy YAMK opintoihimme. Korostimme vastaamisen vapaaehtoisuutta sekä vastaajien anonymiteettiä ja tietosuojaa. Esittelimme kyselylomakkeen sisällön sekä tavat kyselylomakkeeseen vastaamiseen. Tiedotimme asiakkaille myös kyselyyn vastaamisen aikarajat. Toimipisteisiin jätettiin lisäksi kirjallinen saate (Liite 4), jossa kävimme suullisessa esittelyssä kerrotut asiat läpi kirjallisessa muodossa. Asiakaskysely toteutettiin 5.9.2018-19.9.2018 välisenä aikana. Työriihen toimipisteen sisäisten haasteiden vuoksi vastausaikaa jatkettiin yksikössä viikolla (20.9.2018- 26.9.2018). Työntekijät ohjasivat asiakkaita ennalta sovitusti tarpeen vaatiessa ja myös muistuttivat asiakkaita vastaamisesta. Sovimme yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa, että sähköiseen kyselyyn voivat vastata ne asiakkaat, jotka kykenevät itsenäisesti sen tekemään. Vastaajille, jotka eivät itsenäisesti suoriutuneet sähköiseen kyselyyn vastaamisesta jaettiin paperilomake. Asiakkaat saivat kuitenkin valita paperilomakkeen vastamistavaksi omaamistaan tiedoista ja taidoista huolimatta, jos kokivat tämän tavan itselleen mielekkäämmäksi. Tällä tavoin pyrimme motivoimaan mahdollisimman montaa asiakasta vastaamaan kyselyymme.

Työntekijöiden teemahaastattelu toteutettiin Delfoi-menetelmällä sähköisesti. Vastausjoukoksi valituille työntekijöille lähetettiin sähköpostin välityksellä kutsu osallistua tekemäämme eDelfoi-kyselyyn. eDelfoi-kyselyn etusivulla paneelissa oli työntekijöille suunnattu saatekirje (liite 5). Kyselyn sisällön esittelimme aikaisemmin tiedonkeruuta kuvailevassa kappaleessa. Tämän kyselyn toteuttamisen osalta koimme opinnäytetyössämme eniten haasteita. Itsessään kyselylomakkeen suunnittelu oli mielestämme melko helppoa, koska tiesimme, mitä tietoa ja näkemyksiä halusimme työntekijöiltä kerätä. Toteutuksen teknisessä puolessa koimme ongelmia. Jouduimme lähettämään kyselylomakkeen työntekijöille kolme kertaa, koska osa tutkimuskysymyksistä sekä liukuarviointiasteikoista oli poistunut aikaisemmilla lähettämiskerroilla. Uskomme tämän vaikuttaneen työntekijöiden osalta vastausprosenttiin sitä pienentävästi. eDelfoi kysely toteutettiin 7.9-21.9.2018. Delfoi-menetelmän perinteisestä käytöstä poiketen emme osallistuneet paneelin kommentointiin, koska emme halunneet vaikuttaa vastauksiin asettamiemme ennako-oletusten kautta.

#### 4.5 Luotettavuus ja eettisyys

”Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Tutkimuskohteen tai -ongelman valinnassa kysytään, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään.” (Hirsjärvi ym. 2016, 24). Opinnäytetyömme valinnan taustalla olivat omat eettiset näkemyksemme asiakkaiden oikeuksista kuulua yhteiskuntaamme sen täysivaltaisena jäsenenä sekä saada tarvitsemaansa palvelua osaamisestaan ja omistamisestaan huolimatta. Opinnäytetyömme tulosten avulla haluamme saada aikaan keskustelua sen aiheeseen liittyvistä eettisistä kysymyksistä. Huomioimme myös opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen toteuttamisessa vastaajien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen antamalla heille vapaaehtoisuuden mahdollisuuden

kyselyyn vastaamisessa. Lisäksi huomioimme eettiset kysymykset antamalla vastaajille mahdollisuuden olla vastaamatta heidän henkilökohtaista osaamistaan tai omistajuuttaan koskeviin kysymyksiin.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeessa (2012) huomautetaan tutkimustulosten uskottavuuden ja luotettavuuden edellyttävän sitä, että tutkimuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Kapeasta tutkimusetiikasta puhutaan silloin kun eettisyyttä tarkastellaan itse tutkimusprosessissa. Laaja tutkimusetiikka tarkastelee myös tutkimuksen lopputuloksen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden eettisyyttä. Ihmistieteissä tutkimusprosessissa huomioitavat asiat voidaan jakaa kolmeen kategoriaan; itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahinkojen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. Olemme huomioineet yhteiskunnallisen vaikuttavuuden eettiset kysymykset esimerkiksi niin, että emme itse osallistuneet työntekijöille suunnatussa eDelfoi-lomakkeessa käytyyn keskusteluun. Suunnittelimme myöskin esittämämme kysymykset ja väittämät mahdollisimman puolueettomiksi.

Myös Hirsjärvi ym. (2016, 24-25) muistuttavat, että tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla heille mahdollisuus päättää, haluavatko osallistua tutkimukseen. On selvitettävä, miten henkilöiden suostumus hankitaan, millaista tietoa heille annetaan sekä millaisia riskejä heidän osallistumisensa sisältyy. Tutkimushenkilölle paljastetaan kaikki tärkeät näkökohdat siitä, mitä tulee tai saattaa tulla tapahtumaan tutkimuksen kuluessa. Henkilön pitää olla kykenevä tämän informaation ymmärtämiseen. Henkilön tulee olla pätevä tekemään rationaalisia ja kypsiä arvioita sekä osallistumista koskevan suostumuksen pitää olla vapaaehtoista. Tämän olemme varmistaneet omassa opinnäytetyössämme käymällä itse kertomassa tutkimuksen kohderyhmälle opinnäytetyöstämme sekä tutkimuksen toteuttamiseen liittyvästä vapaaehtoisuudesta ja tietoturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Hirsjärvi ym. (2016, 24, 26) korostavat rehellisyyden, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden merkitystä tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja arvioinnissa sekä esittämisessä. Heidän mukaansa tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkimuksen suunnittelu sekä toteutus raportoidaan yksityiskohtaisesti tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmä sekä avoimuus tutkimuksen tuloksia julkaistaessa lisäävät myös luotettavuutta. Tutkimustulosten omistajuutta ja aineiston säilyttämistä koskevat kysymykset tulee olla määritelty ja kirjattu kaikkien osapuolien hyväksymällä tavalla ennen tutkimuksen aloittamista. Tärkeä tekijä tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on myöskin muiden tutkijoiden töiden ja saavutusten asianmukainen huomiointi tekstissä. Olemme kuvanneet opinnäytetyössämme sen suunnittelun ja toteutuksen sekä käyttämämme tutkimusmenetelmät yksityiskohtaisesti tarkastellen näitä asioita myös teoreettisista näkökulmista. Muiden kirjoittajien tekstistä otetut lainaukset olemme

merkinneet asianmukaisesti lähdemerkinnöillä. Tulokset on kuvattu yleistämättä niitä tarpeettomasti, harhaanjohtavasti tai puutteellisesti.

Luotettavuuden arvioinnissa kiinnitetään huomiota lähdekritiikkiin tutkimuksessa viitattavien lähteiden osalta. Hirsjärven ym. (2016, 113-114) esittelemässä luettelossa (ks. myös Mäkinen 2005, 85-92) ohjataan kiinnittämään huomiota lähdemateriaalin kirjoittajan tunnettavuuteen sekä arvostukseen. Lähteiden valinnassa tulisi pyrkiä käyttämään tuoretta tietoa sen ajantasaisuuden varmistamiseksi. Kuitenkin alkuperäisten lähteiden käyttöön tutustumisella taataan se, että viitattaessa käytetty tieto on tosiasiallista tietoa, eikä se ole muuttunut moninkertaisissa lainaus- ja tulkintaketjuissa. Opinnäytetyömme lähdeoteoksissa olemme käyttäneet uusinta lainsäädäntöä sekä kansallisia strategioita ja raportteja sekä valinneet kansainvälisistä artikkeleista viitteet lähinnä pohdinnan tueksi. Olemme myös kuvanneen lähdeaineiston keräämisen periaatteet.

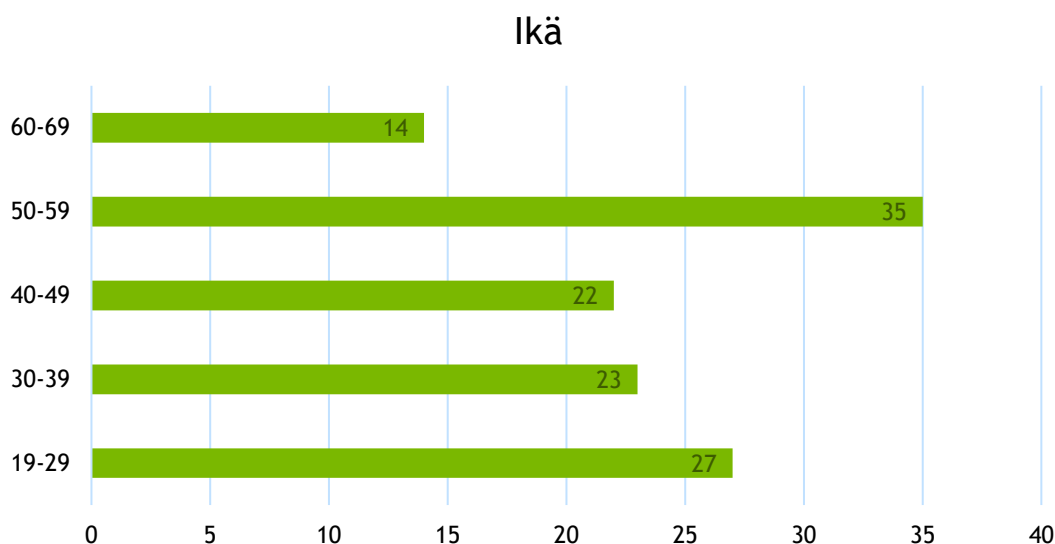
Heikkilä (2014) kirjoittaa, että tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kokonaisuus. Otannan on oltava riittävän suuri, vastausprosentin on oltava riittävän korkea ja kysymysasettelun tulee pohjautua tutkimusongelmaan. Kysymysten on siis oltava kattavia ja yksiselitteisiä. Lisäksi on huomioitava muut taustatekijät, jotka saattavat vaikuttaa lopputulokseen. Otannaksi valitsimme koko asiakaskohderyhmän. Otannan valinnan olemme perustelleet menetelmäosiossa. Tutkimuksemme vastausprosentti on riittävä ja vastaa myös kansallisesti toteutetun Hyppösen ym. (2014) tutkimuksen vastausprosenttia.

## 5 Tulokset

Kyselyn toteuttamisajankohdaksi sovitulla aikavälillä kuntouttavassa työtoiminnassa oli 309 asiakasta. Kike Kierrätyskeskuksella asiakkaita oli 82 henkilöä, SER-yksikössä 64 henkilöä sekä Työriihessä 163 henkilöä. Kyselyyn vastasi sähköisesti 57 asiakasta ja paperilomakkeella 67 asiakasta. Paperilomake ja sähköinen lomake olivat saman sisältöiset. Vastauksia kertyi yhteensä 124, vastausprosentin ollessa täten 40,1 %. Työntekijöiden arvion mukaan viidesosaosa asiakkaista jätti vastaamatta kyselyyn akuutin päihdeongelman ja tästä seuranneen toimintakyvyn puutteen vuoksi. Kahdeksan vastaajaa täytti kyselyn yhteistyössä työntekijän kanssa kielitaitopuutteiden vuoksi.

Työntekijöille suunnatussa eDelfoi-kyselyssä kutsulinkki tutkimukseen vastaamiseen lähetettiin sähköpostitse 13:ta Hyria Säätiön asiakasohjaustyötä tekeväälle työntekijälle (sosiaalikirjasto-rit, työ- ja yksilövalmentajat). Kutsulinkki lähetettiin myös viidelle TE-toimiston tuetun työllistämisen palveluiden asiantuntijalle. Yhteensä kutsu lähetettiin 18 vastaajalle. Vastaaminen ei edellyttänyt tunnistautumista. Työntekijöistä eDelfoi-kyselyyn vastasi kahdeksan työntekijää kokonaisvastausprosentin ollessa siten 44,4 %. eDelfoi-kyselyn lähettämisessä esiintyneet tekniset ongelmat saattoivat osaltaan vaikuttaa työntekijöiden vastaamismotivaatioon sitä alentavasti.

Esittelemme seuraavaksi asiakkaille suunnatun kyselylomakkeen tutkimustuloksista vastaajien taustatietoja tarkastellen vastaajien sukupuolijakaumaa, kansalaisuutta sekä ikäjakaumaa. Enemmistö kaikista asiakkaiden kyselylomakkeeseen vastaajista oli miehiä (61%). Suomen kansalaisia vastaajista oli 88,3 %. Asiakkaiden kyselylomakkeessa vastaajien ikäjakaumien erittelyn mukaan kyselyyn vastasivat eniten 50-59 vuotiaat asiakkaat, heitä vastaajista oli 35. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli 19-29-vuotiaat asiakkaat, heitä vastaajista oli 27 asiakasta. Ikäryhmissä 30-39 vuotta (23 vastaajaa) ja 40-49 vuotta (22 vastaajaa) vastaajien määrä oli lähes samankokoinen. Pienimmäksi vastaajajoukoksi jäi näin ollen iäkkäimmät 60-64 vuotiaat vastaajat. Heitä vastaajista oli 14. Vastaajien keski-ikä oli 42,7 vuotta. Käytimme keskiarvon laskeamisessa iässä vaihteluväliä 19-64 vuotta (Taulukko 1). Paperilomakkeella vastanneiden asiakkaiden keski-ikä oli 47,7 vuotta, sähköisen lomakkeen vastanneiden keski-ikä ollessa 37,7 vuotta.

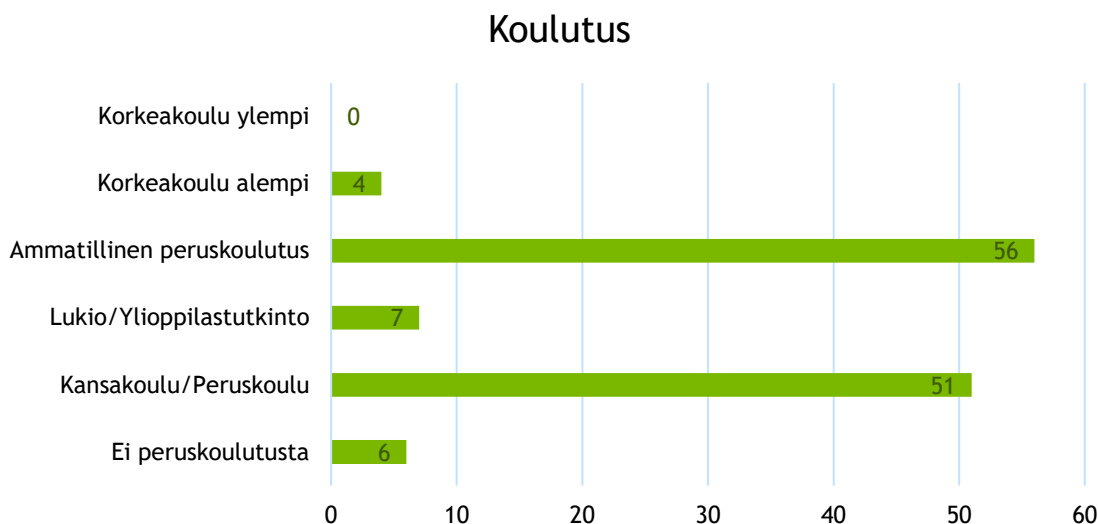


Taulukko 1: Vastaajien ikä

### 5.1 Asiakkaiden koulutustausta ja työttömyyden kesto

Asiakkaiden koulutustaustaa selvittävien vastausten mukaan (Taulukko 2.) suurimmalla osalla vastaajista oli peruskoulutuksena ammatillinen koulutus (56 vastaajaa) tai kansakoulu/peruskoulu (51 vastaajaa). Lukion/ylioppilastutkinnon oli suorittanut seitsemän vastaajaa ja alemman ammattikorkeakoulututkinnon neljä vastaajaa. Ilman peruskoulusta jääneitä asiakkaita oli vastaajista kuusi. Asiakkaiden koulutustaustalla ei tutkimuksemme tulosten mukaan ollut juurikaan vaikutusta sähköisten palvelujen käyttöön. Esiin tämän kysymyksen kohdalla nousivat muut, kuin Suomen kansalaiset (11,7% vastaajista), joilla kielivaikeudet tuottivat omat

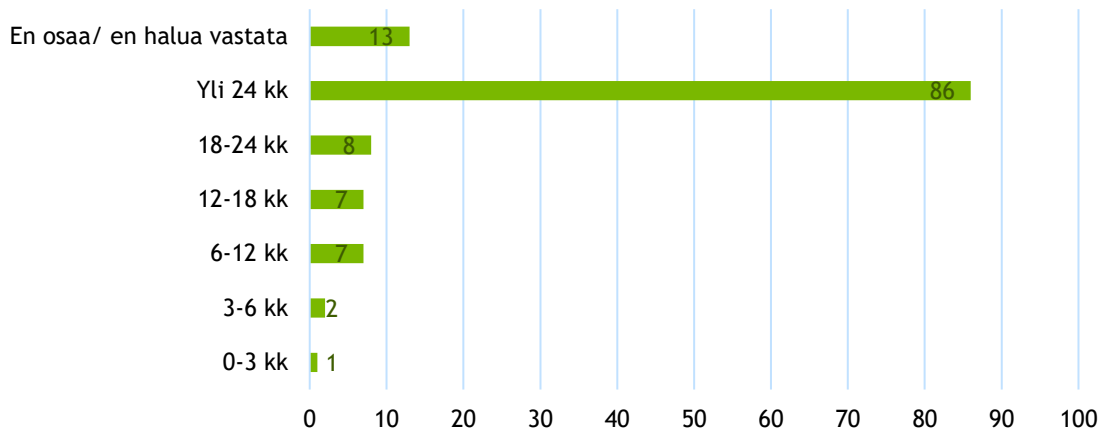
haasteensa jo itse kyselylomakkeen vastaamiseen. He tarvitsivat tähän tiiviimpää ohjausta ja tukea ja tämä varmasti kohdistuu myös sähköisten palveluiden käyttämiseen.



Taulukko 2: Koulutustausta

Halusimme kysyä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden työttömyyden kestoa selvittääksemme tarkemmin koko vastaajaryhmän tilannetta. Kuten olemme aiemmin todenneet, kuntouttava työtoimintaa näyttäytyy pidempään työttöminä olleiden asiakkaiden palveluna ja työttömyyden kestolla on merkitystä asiakkaiden syrjäytymisen sekä eriarvoistumisen riskin kasvamiselle. Vastaajista enemmistöllä, 86 asiakkaalla, eli 69,4%:lla vastaajista työttömyys oli kestänyt yli 24 kuukautta (Taulukko 3). Yli vuoden, mutta alle kahden vuoden työttömyys oli taustalla 15 vastaajan osalla. Näin ollen jopa 83%:lla tutkimukseemme vastanneista asiakkaista voitiin todeta työttömyyden pitkittyneen pitkäaikaiseksi työttömyydeksi. Alle vuoden kestänyt työttömyys oli taustalla seitsemällä vastaajalla, 3-6 kuukauden mittainen työttömyys kahdella vastaajalla sekä 0-3 kuukauden mittainen työttömyys yhdellä vastaajalla. Huomionarvoista tämän kysymyksen kohdalla on se, että 13 vastaajaa ei osannut tai ei halunnut vastata kysymykseen. Työttömyyden kestolla ei kuitenkaan ollut merkittäviä vaikutuksia tutkimuksemme tulosten mukaan sähköisten palvelujen käyttöön.

## Työttömyyden kesto

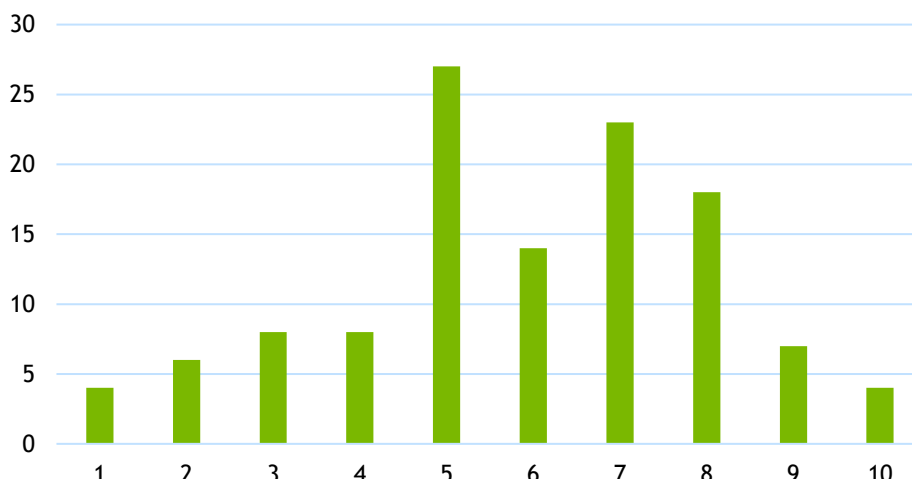


Taulukko 3: Työttömyyden kesto

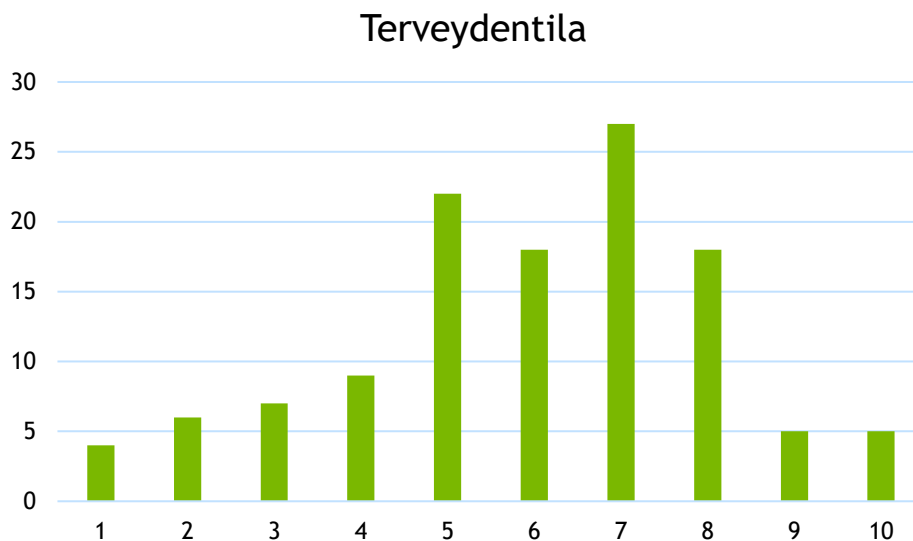
### 5.2 Työkyky ja terveydentila

Halusimme selvittää asiakkaiden osalta heidän omaa kokemustaan omasta työkyvystään ja terveydentilastaan. Kysymyksellä oli suora yhteys tutkimuskysymykseemme siitä, onko asiakkaiden toimintakyky (tässä tapauksessa tarkastelun kohteena työkyky sekä terveydentila) esteenä sähköisten palveluiden käyttämiselle. Kyselyyn vastanneista asiakkaista ainoastaan 4,9 % piti omaa toimintakykyään haasteena, kun he vastasivat kysymykseen siitä, osaavatko he käyttää tietokonetta (Taulukko 6). Vastajia pyydettiin arvioimaan työkykyänsä ja terveydentilaansa asteikolla 1-10 (Taulukko 4). Asteikossa 1 oli huonoin mahdollinen vaihtoehto ja 10 paras mahdollinen. Suurin osa vastaajista arvioi työkykyänsä olevan arvioasteikon keskivaiheilla, eli numerossa 5. Seuraavaksi eniten arviot kohdistuivat vaihtoehtoihin 7-8. Huonoksi työkykyänsä koki 28 vastaajaa arviolla 1-4 ja erittäin hyväksi 11 vastaajaa arviolla 9-10. Vastajien keskiarvoa tarkasteltaessa vastaajat pitivät työkykyään kohtalaisena keskiarvolla 5,87.

## Työkyky



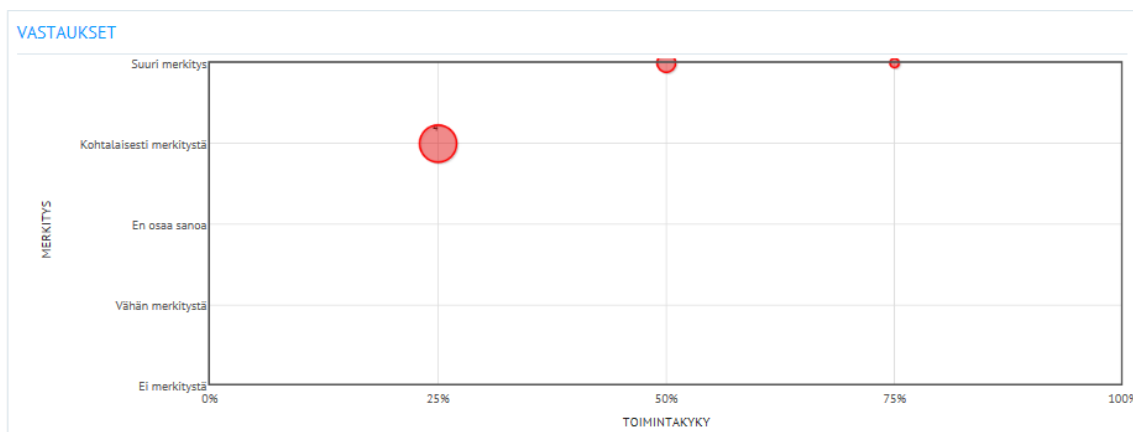
Taulukko 4: Arvio työkyvystä



Taulukko 5: Arvio terveystilasta

Taulukko 5. esittelee vastaajien arvioita omasta terveystilastaan. Suurin osa asiakkaista eli 23 vastaajaa arvioi terveystilansa olevan arvioasteikossa 7 tasolla. Seuraavaksi eniten arvioita sai arvioasteikossa numero 5, 22 vastaajan arvioidessa terveystilansa tällä arvolla. Huonoksi terveystilaansa arvioi asteikolla 1-4 vastaajista 26. Erittäin hyväksi terveystilaa arvioi numeroilla 9-10 vastaajista 10. Terveystilansa vastaajat kokivat keskimäärin kohtalaiseksi keskiarvolla 5,94. Paperilomakkeella vastanneet arvioivat työkykynsä ja terveystilansa heikommaksi työkyvyn keskiarvon ollessa 5,68, terveystilan koskevan keskiarvion 5,59 ollessa hieman sähköiseen lomakkeeseen vastanneita parempi. Kun vertasimme sähköiseen ja paperiseen kyselylomakkeeseen annettuja arvioita työkyvystä ja terveystilasta, ei vastaajien arvioilla annetuista kohteista ollut merkitystä vastaamistavan valinnalle.

Halusimme vastaavasti tiedustella työntekijöiden näkemyksiä ja arvioita asiakkaiden toimintakyvystä pyytämällä heitä arvioimaan tätä eDelfoi-kyselyssä esittämämme väittämän kautta. Esitimme seuraavan väittämän: *”Asiakkailla on riittävä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseksi”*. Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan väittämän todenperäisyyttä ja merkitystä liukuasteikolla. Liukuasteikossa heillä oli mahdollisuus arvioida, kuinka monella prosentilla asiakkaista on heidän mielestään riittävä fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky sähköisten sosiaali- ja terveysalan palveluiden käyttämiseen. Heillä oli myöskin mahdollisuus arvioida liukuasteikolla sitä, onko toimintakyvyllä merkitystä näiden palveluiden saamiselle. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus kommentoida esitettyä väittämää vapaamuotoisesti kommenttikenttään.



Kuvio 2: Työntekijöiden arviot asiakkaiden toimintakyvystä ja sen merkityksestä palveluiden saamiselle

Suurin osa työntekijöistä koki, että vain noin neljäsosalla (25 %) asiakkaista on riittävä fyysinen ja psyykinen toimintakyky sähköiseen asiointiin. Toimintakyvyn puutteella koettiin olevan kohtalaisesti merkitystä palveluiden saatavuudelle. Työntekijät kommentoivat annettua väittämää seuraavasti:

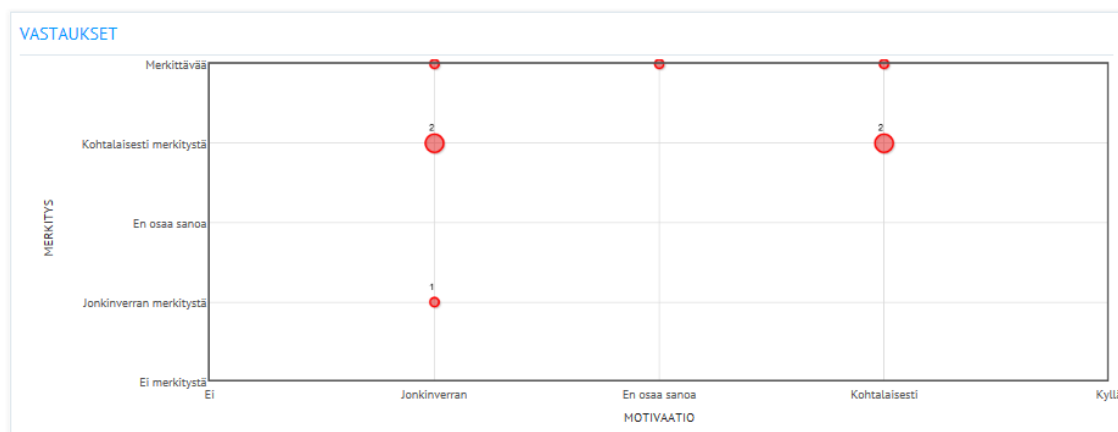
- *Kuntouttavassa työtoiminnassa on paljon asiakkaita, jotka ovat joko fyysisesti tai psyykkisesti sairaita. Kun esim. sairautena on keskivaikea masennus/päihdeongelmat kaikki normaalin päivärutiinin lisäksi tapahtuvat toiminnot voivat aiheuttaa ylityöpääsemättömiä vaikeuksia. Ei jakseta hoitaa asioita ja keskitytään vain selviämään kustakin päivästä. Kun ei jakseta kävellä tai ei onnistuta saamaan puhelimitse viranomaista kiinni, jäävät aikavaraukset varaamatta/hoitamatta. Näissä tilanteissa tällaiset asiakkaat joutuvat väkisinkin eriarvoiseen asemaan kuin ne asiakkaat, jotka hallitsevat sähköiset palvelut.*
- *Jos olet fyysisesti tai psyykkisesti sairas kyllä se vaikuttaa esim. sosiaaliseen toimintakykyyn. Ei jaksa pitää puolia ja paljon asioita mitä pitäisi hoitaa jää hoitamatta. Minä luule, että työntekijänä meidän täytyy varmistaa, että asiakkaamme saavat edut. Emme saa pitää niistä itse kiinni ja tarjota vasta sen jälkeen, kun asiakas itse sitä tulee kysymään.*
- *Fyysinen ja psyykinen toimintakyky vaikuttaa suurella osalla jaksamiseen ja siihen, kuinka kykenee itsenäisesti hoitamaan sähköisesti omia asioitaan. Avun ja tuen tarve monella asiakkaistamme on suuri.*

Fyysisten ja psyykkisten sairauksien sekä päihdeongelmien koettiin aiheuttavan asiakkaille merkittäviä vaikeuksia palveluiden saamisessa. Tämän koettiin myös asettavan asiakkaita eriarvoiseen asemaan niiden asiakkaiden tilanteeseen verrattuna, joilla toimintakyky on

parempi. Avun tarve arvioitiin monella asiakkaalla suureksi. Vastauksissa kuvastui selvästi toimintakyvyn alentumisen aiheuttamat haasteet. Asiakkaiden kuvailtiin keskittyvän päivästä selviämiseen ja kokevan palveluiden hankkimisen sekä viranomaisasioiden hoitamisen ylittävää haasteeksi. Asiakkaiden kuvattiin olevan tilanteessa, jossa he eivät jaksakaan pitää puoliaan ja monen asian jäävän hoitamatta. Fyysisen ja psyykkisen sairauden koettiin heikentävän oleellisesti etenkin sosiaalista toimintakykyä. Huomionarvoista on se, että asiakkaiden etuuksien saamisen varmistaminen koettiin työntekijöiden rooliksi.

### 5.3 Motivaatio palvelujen käyttämiseen

Halusimme selvittää tutkimuksessamme, ovatko asiakkaat motivoituneita sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttämiseen. Kun esitimme asiakkaille kysymyksen syistä sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttämättömyydelle niissä tapauksissa, joissa asiakas ei käytä näitä palveluita, kaikista kysymykseen vastanneista vastaajista 12 % valitsi vastausvaihtoehdon en halua käyttää palveluita syyksi palveluiden käyttämättömyydelle. Yleisesti asiakaskyselyn vastauksia tulkittaessa totesimme, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti motivoituneita näiden palveluiden käyttämiseen. Selvitimme myös työntekijöiden näkemyksiä asiakkaiden motivaatiosta sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttämiseen. Esitimme heille seuraavan väittämän motivaatiota koskevaan teemaan liittyen; ”Asiakkaat ovat motivoituneita käyttämään sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Asiakkaan motivaatiolla näiden palveluiden käyttämiseen on merkitystä tarvittavien palveluiden saamiselle”. Työntekijät pystyivät arvioimaan liukuasteikolla asiakkaiden motivaatiota sekä sen merkitystä palveluiden saamiselle.



Kuvio 3: Työntekijöiden arvio asiakkaiden motivaatiosta ja sen merkitystä palveluiden käyttämiseen sekä saamiselle

Kuvion 3. perustella voimme todeta, että työntekijöillä oli asiakkaiden motivaatiosta työn hyvin ristiriitainen käsitys; asiaa pidettiin merkityksellisenä, mutta asiakkaiden motivaatiota ei osattu määritellä liukuasteikolla. Kysymys jakoi vahvasti mielipiteitä. Työntekijät arvioivat asiakkailla olevan jonkin verran tai kohtalaisesti motivaatiota palveluiden käyttöön.

Liukuasteikossa antamamme arviovaihtoehdot motivaation osalta eivät olleet parhaimmat mahdolliset tämän asian arvioimiseen. Jos olisimme antaneet erilaisen asteikon tämän arvioimiseen, olisivat vastaukset saattaneet olla yksiselitteisemmät. Motivaatiolla koettiin olevan pääsääntöisesti kohtalaisesti merkitystä palveluiden saamiselle. Työntekijöiden kommentit motivaatiota koskevan väittämän osalta kuitenkin toivat esiin näkemyksen siitä, että asiakkaiden motivaatiolla koettiin olevan suuri merkitys.

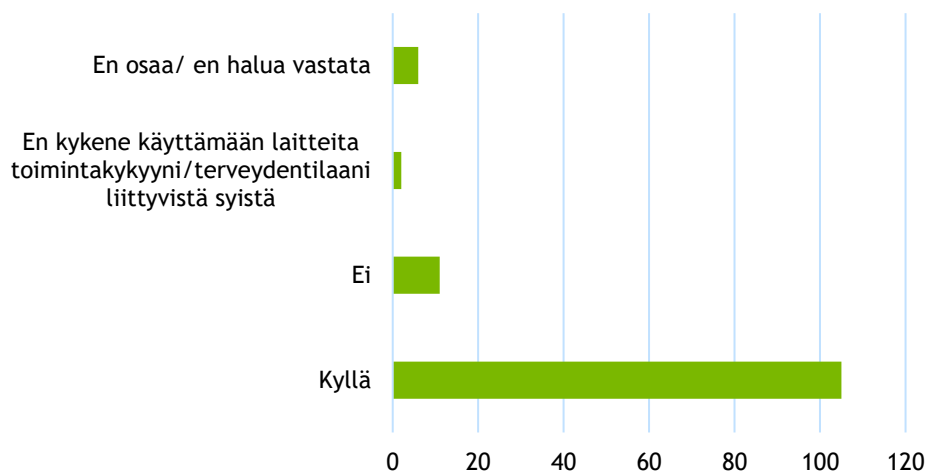
- *Kyllä motivaatiolla on merkitys palveluiden saamiseen. Kuntouttavan työtoiminnan alussa huomaa usien itse kertovansa asiakkaalle perusteouita miksi nämäkin asiat tulee ottaa haltuun. Aina toki muistaen voimavarat. Tarvitaan vaan monta onnistunutta kertaa ja toistoja.*
- *Osa asiaista on ja hallitsee sähköisen asioinnin. Muiden kohdalla voimme vain ohjata, neuvoa ja suositella heitä sähköisten palvelujen käyttöön. Oma motivaatio palveluiden hakemiseen/saamiseen on ehdoton edellytys.*

Muiden väittämien kohdalle annettuja kommentteja analysoidessamme työntekijöiden kommentteista nousi esiin se, että osa asiakkaista kokee henkilökohtaisen palvelun turvallisempaan, kun lomakkeet luovutetaan luonnollisen henkilön haltuun. Lomakkeen toimittamisen yhteydessä on helpompi kertoa, että asialla on kiire. Tällä saattaa olla suoranainen vaikutus asiakkaiden motivaatioon sähköisten palveluiden käyttöön. Toisaalta työntekijät kertoivat että ”vanhalla mallilla” asiointi on yleensä työläämpää, kalliimpaa ja aikaa vievää. Kustannuksia syntyy esim. kopioiden ottamisesta, kun sähköistä asiakirjaa ei voi lähettää. Työntekijät kommentteja analysoidessamme meille välittyi kuva siitä, että työntekijät kokevat riittämättömyyttä tämän teeman osalta ja kertovat että motivaation lisäämiseen ei ole juurikaan keinoja käytettävissä. Asiakkaita pyritään ohjaamaan ja neuvomaan sekä suositellaan sähköisten palveluiden käyttöä perustellen, miksi kyseenomaiset asiat tulisi osata. Asiakkaiden voimavarat pitää ja pyritään huomioimaan tätä ohjaustyötä tehdessä.

#### 5.4 Atk-taidot, laitteet ja tunnistautumismateriaalit

Asiakaskyselyssä kartoitettiin myös vastaajien tietokoneen käyttöön liittyvää osaamista arviosteikolla kyllä, ei, en kykene käyttämään laitteita terveydentilaani/toimintakykyyni liittyvistä syistä, en osaa/en halua vastata (Taulukko 6). Kysymys oli mielestämme tärkeä, koska asiakkaiden tietokoneen käyttöön liittyvillä taidoilla on suuri merkitys asiakkaiden mahdollisuudelle käyttää sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Kartoitimme myöskin, onko asiakkailla mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internetmahdollisuutta niin halutessaan. Selvitimme tarkemmin asiakkaiden omaa arviota omista tietokoneenkäyttötaidoistaan.

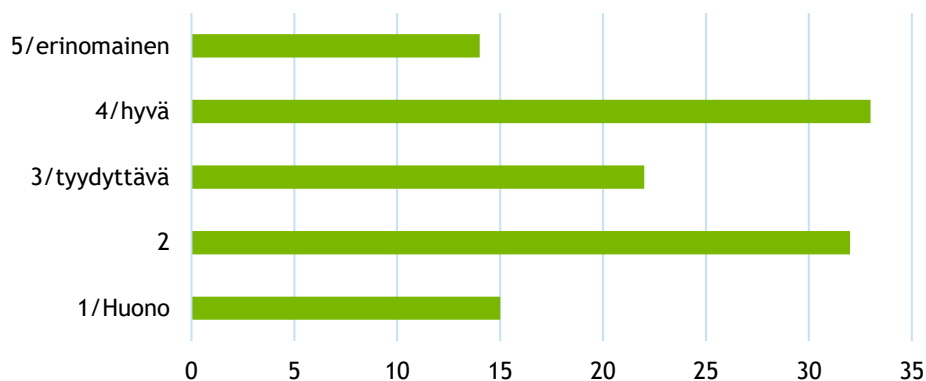
## Osaatko käyttää tietokonetta



Taulukko 6: ATK-taidot

85 % prosenttia vastaajista koki osaavansa käyttää tietokonetta. Vain pieni osa vastanneista ilmoitti, että ei saa käyttää tietokonetta, ei kykene käyttämään laitteita toimintakykyyn tai terveydentilaan liittyvistä syistä tai ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen. Osaamistaan asiakkaat arvioivat asteikolla huono-erinomainen yleisimmin hyväksi (33 vastaajaa), tyydyttäväksi (32 vastaajaa), huonoksi (15 vastaajaa) tai erinomaiseksi (14 vastaajaa). Jopa 22 asiasta ei osannut vastata tietokoneen käyttöön liittyvään osaamiseen koskevaan kysymykseen (Taulukko 7). Kun vertasimme sähköiseen kyselylomakkeeseen ja paperilomakkeeseen vastanneiden asiakkaiden arvioita, paperilomakkeeseen vastanneet asiakkaat kokivat taitonsa keskimäärin huonommaksi, kuin sähköiseen kyselylomakkeeseen vastanneet, keskiarvolla tyydyttävä.

## Tietokoneen käyttöön liittyvä osaaminen



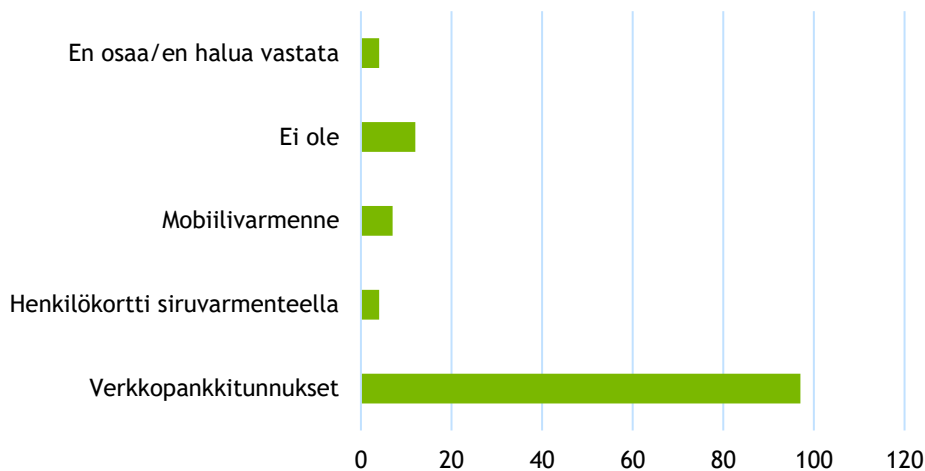
Taulukko 7: Arvio omista ATK-taidoista

Suurimalla osalla kyselyyn vastanneista asiakkaista (89,9 %) oli heidän vastaustensa mukaan mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internetyhteyttä niin halutessaan. Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan väittämää; Asiakkailla *on käytävissään tarvittavat laitteet ja internetyhteys sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen (tietokone, älypuhelin, tabletti)*. Työntekijöiden vastaukset kuvasivat heidän näkemystään siitä, että asiakkailla on tarvittavia atk-taitoja palveluiden käyttämiseen, mutta usealta puuttuu palveluiden käyttämiseen tarvittavia välineitä niiden korkeista kustannuksista johtuen. Toisaalta taas koettiin, että välineitä palveluiden käyttämiseen on, mutta asiakkaiden osaamisessa on puutteita. Asia koettiin merkitykselliseksi tai hyvin merkitykselliseksi suhteessa palveluiden saatavuuteen. Työntekijät kommentoivat tätä väittämää seuraavasti:

- *Työssäni kohtaan asiakkaita, kenellä kaikilla ei ole edes puhelinta saatika sitten muita sähköisen asioinnin välineitä. Kuntouttavassa työtoiminnassa työvälineemme ovat ahkerassa käytössä jokaisen asiakkaan kanssa. Laitteita varmasti tarvitsisivat kaikki itselleen, mutta kyllä työtoiminnassa menee iso aika työstämme sähköisissä palveluissa asioimiseen, ohjaamiseen ja käytön opetteluun. Siihen toki ei ole budjetoitu aikaa :)*
- *Suurella osalla asiakkaistamme on käytössä älypuhelin, joka mahdollistaa sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen, mutta osaaminen palveluiden käyttämiseen "horjuu" kuitenkin monella.*
- *Tänä päivänä palvelut siirtyneet yhä enemmän sähköisiksi palveluiksi. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista osa on joko syrjäytyneitä, päihde- tai mielenterveysongelmaisia, joilla ei ole mahdollisuutta älykännyköiden tai tietokoneen hankintaan tai nettimaksuihin. Lisäksi terveydentilanne saattaa olla sellainen, etteivät he kykene vastaanottamaan uusia asioita ja kokeilemaan usein vaikeasti tulkittavia sähköisiä palveluita.*

Kysyimme asiakkailta, onko heillä internet-tunnistautumisen välineitä. Vastausvaihtoehtoina olivat pankin verkkopankkitunnukset, henkilökortti siruvarmenteella, mobiilivarmenne, ei ole tai en osaa/en halua vastata. Asiakkailla valtaosalla, lähes sadalla vastaajalla (Taulukko 8.) oli käytävissään pankin verkkopankkitunnukset. Mobiilivarmenne tai sirukorttiominaisuudella oleva henkilökortti oli käytössä pienellä osalla vastaajista. Vastaajista 12 ilmoitti, että heillä ei ole käytävissään sähköisiä tunnisteita. Näin ollen vain 9,7%:lla vastaajista sähköisten tunnisteiden puute estää sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttämistä. Muutama vastaaja ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen.

## Sähköisen tunnistautumisen välineet



Taulukko 8: Sähköisen tunnistautumisen välineet

Pyysimme myös työntekijöitä arvioimaan, onko asiakkailla käytettävissään nämä palveluiden käyttämisen edellytyksenä olevat tunnistautumisvälineet sekä tunnistautumisvälineiden omaamisen merkitystä itselleen tarpeellisten sosiaali- ja terveysalan palveluiden saamiseen. Työntekijät arvioivat, että noin 75%:lla asiakkaista on tarvittavat tunnistautumisvälineet. Tarve näiden tunnistautumisvälineiden omaamiseen palveluiden saamiseksi on selkeä. Työntekijät kommentoivat teemaa seuraavasti:

- *Monen kanssa viime vuosina olemme käyneet pankkitunnukset hakemassa. Niiden käytön opettelu, asioinnin muuttuminen ja ihmisten tavoittaminen vaan sähköisen asioinnin kautta on kuulkaa monelle ihan tuskaa. Kela, pankit, te-palvelut ovt aika vahvasti ihmisten tavoittamattomissa, nopeisiin tilanteisiin. Näitä ovat mm. kouluun - ja työhön pääsy. Viikottain odotamme yhteydenottoja, vaikka asiakkaat ovat toimineet ohjeiden mukaan. Kaikilla on pakko olla tunnisteet, muuten tulee ongelmia rahoihin. Kelan viranomaislinja ollut todella tärkeä osa työtäni pitkään. Sitä kautta saamme sentään ihmisen kiinni ja puhelimella.*
- *Asiakaskunnassamme on asiakkaita, joilta puuttuvat sähköisen tunnistautumisen välineet esim. ulosottovelkojen vuoksi ei mahdollista saada pankkitunnuksia. Tämä tuo haastetta moneen asiointiin.*

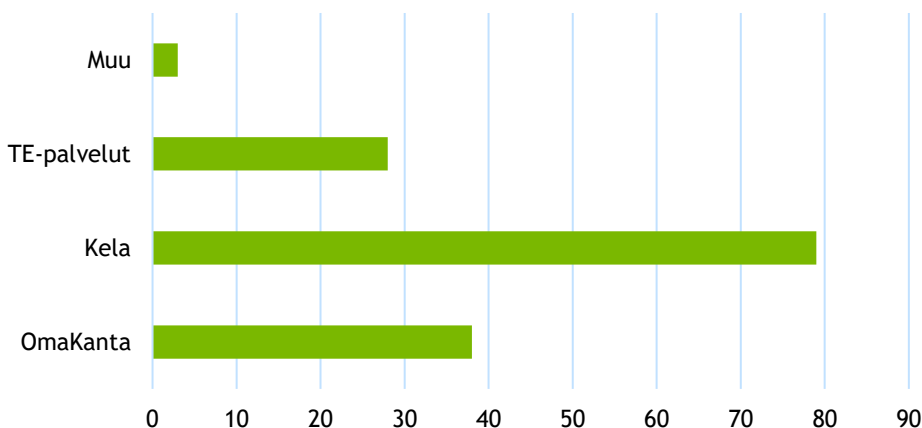
Vaikka nykyään pankkien verkkopankkitunnukset saakin asiakkaan taloudellisen aseman vaikuttamatta tunnisteiden saamiseen (muutos tähän tapahtunut vuoden 2017 alusta) juuri näiden tunnisteiden puute on työntekijöiden mukaan suurin haaste. Työntekijät kokivat, että tilanne on helpottanut edellä mainitun muutoksen vuoksi. He kuitenkin korostivat sitä, että

tunnisteiden hankkiminen on osalle asiakkaista vaikeaa. Työntekijät avustavat tunnisteiden hankkimisessa, mutta siihen ei ole varsinaisesti varattu työaika. Sähköisten tunnisteiden puutteen koettiin eriarvoistavan asiakkaita. Työntekijät kokivat myös, että sähköiset palvelut vastaavat liian hitaasti asiakkaiden äkillisiin tarpeisiin, henkilökohtaisesti asioimalla asiakas voi esittää nämä kysymykset heti.

### 5.5 Sosiaali- ja terveysalan internet-palvelut

Suurin osa vastaajista (84,7 %) kertoi osaavansa käyttää internet- palveluita, kun kysymys kohdistui yleisesti internetpalveluiden käyttöön. Kun tiedustelimme asiakkailta käyttävätkö he sosiaali- ja terveysalan internetpalveluita, vastaajista 71 % ilmoitti käyttävänsä näitä palveluita. Kun tiedustelimme asiakkailta, että mitä sosiaali- ja terveysalan palveluita he käyttävät (Taulukko 9.), vastauksissa käytetyimmiksi palveluiksi nousivat Kelan palvelut, joita oli käyttänyt yli puolet kysymykseen vastanneista asiakkaista, 53,3 %. Terveydenhuollon OmaKanta-palvelua ilmoitti käyttäneensä 25,7 % vastaajista ja TE-toimiston sähköisiä palveluita 18,9 %. Edellä mainituista palveluista Kela ja terveydenhuolto tarjoavat myös henkilökohtaista palvelua, mutta TE-toimistolla mahdollisuus saada muuta, kuin sähköistä palvelua on hyvin vähäinen. Lisäksi vastaajat kertoivat käyttävänsä yksityisten terveystalvetoittajien sähköisiä palveluita kuten esim. ”Omamehiläinen”.

### Sosiaali- ja terveysalan sähköisten palvelujen käyttö



Taulukko 9: Sähköisten sosiaali- ja terveystalvetoittajien käyttö

### 5.6 Sähköisten palveluiden käytön haasteet ja ongelmat

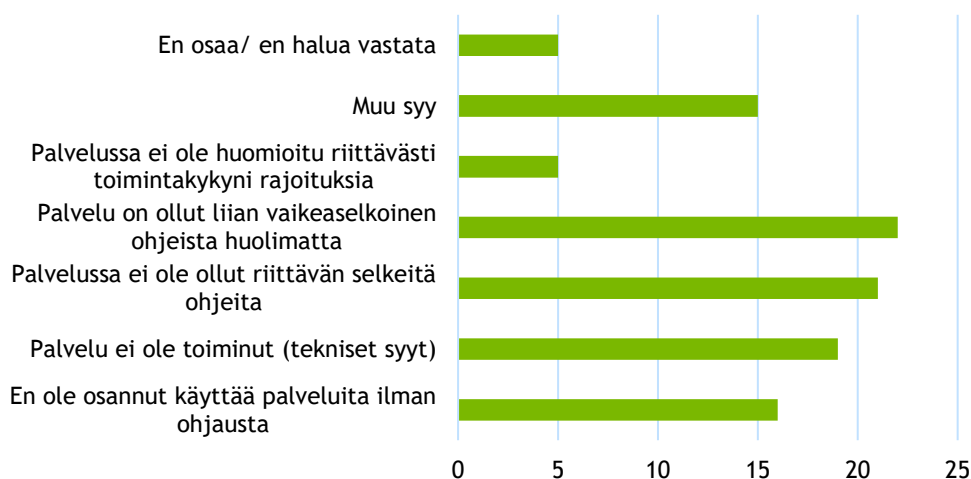
Kysyimme asiakkailta, onko heillä ollut haasteita tai ongelmia internet-palveluiden käytössä, jos he käyttävät palveluita. 54 % vastaajista oli kokenut haasteita näiden sähköisten palvelujen käytössä. Kysyimme lisäksi asiakkailta syitä palveluiden käyttämättömyydelle niissä tilanteissa, joissa asiakas ei käytä näitä palveluita. Tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista

suurimmaksi syyksi palveluiden käyttämättömyydelle koki puuttuvat taidot 29,3%, puuttuvat tiedot ilmoittivat syyksi 13,8% asiakkaista.

Kuten aikaisemmin kuvasimme, asiakkaat kokevat, että laitteiden puuttumisen lisäksi suurimpi esteitä sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen käytössä ovat puuttuvat taidot ja puuttuvat tiedot. Tarvittavien laitteiden puuttuminen oli syynä palveluiden käyttämättömyydelle 12% asiakkaista. Sähköisten tunnisteiden puuttumisen ilmoitti syyksi 13,8% asiakkaista. Vain 1,7% asiakkaista ilmoitti syyksi sen, että ei kykene käyttämään palveluta toimintakykyyn tai terveydentilaan liittyvistä syistä. 12% vastaajista ilmoitti syyksi sen, että eivät halua käyttää näitä palveluita. Paperilomakkeella vastanneet asiakkaat osasivat nimetä palveluiden käyttämättömyyden perusteita paremmin kuin sähköisellä lomakkeella vastanneet. ”En osaa vastata”-vaihtoehdon heistä oli valinnut 0% vastaajista, kun taas sähköisellä lomakkeella vastanneista jopa 55,6 % ei osannut nimetä syytä siihen, miksi hän ei käytä sähköisiä palveluita.

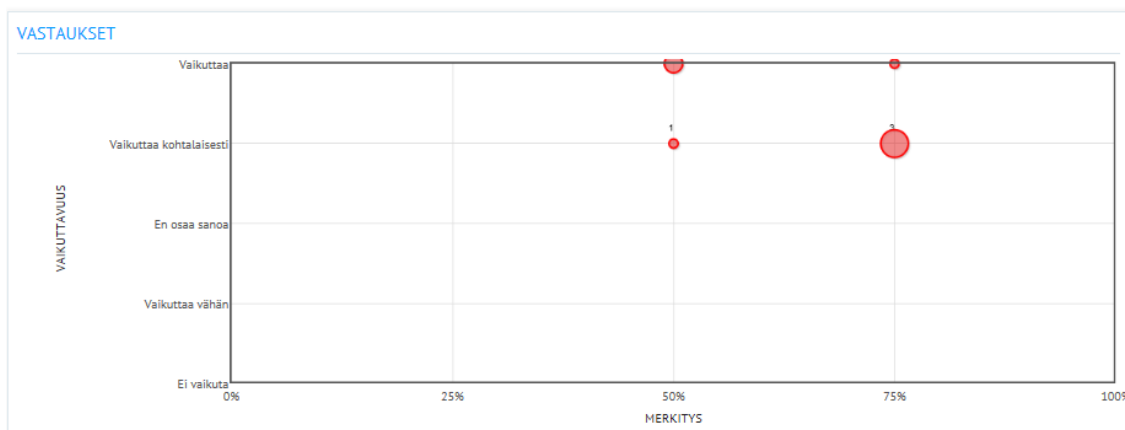
Kartoitimme asiakkaita myös tarkemmin, millaisia haasteita tai ongelmia heillä on ollut internet-palveluiden käyttöön liittyen (Taulukko 10). Palveluiden vaikeaselkoisuus ohjeista huolimatta nousi suurimmaksi haasteeksi tai ongelmaksi 23% vastaajista. Myös selkeiden ohjeiden puute nousi vastauksista suurena haasteena. Tämän oli ilmoittanut haasteeksi 20,4% vastaajista. Teknisiä ongelmia palveluiden käytössä oli kohdannut 18,4 % asiakkaista. 15,5% asiakkaista ilmoitti, että ei osannut käyttää palveluita ilman ohjausta. Avoimista vastauksista kohdassa *jokin muu syy, mikä*, kävi ilmi, että usein teini-ikäisiä tai aikuisia lapsia käytetään ohjausapuna sähköisissä palveluissa. Maahanmuuttaja-asiakkailla esiin nousi kielikysymys. Suomen kielen taito ei ole riittävä itsenäiseen asiointiin.

### Haasteet ja ongelmat sähköisten palvelujen käytössä



Taulukko 10: Sähköisten palvelujen käytön haasteet ja ongelmat

Kartoitimme myös työntekijöiden näkemyksiä aiheesta esittämällä heille väittämän: ”Asiakkailla on haasteita, esteitä, tai ongelmia sähköisten asiointipalvelujen käyttöön liittyen. Nämä haasteet, ongelmat ja esteet palveluiden käyttämisessä vaikuttavat heille tarpeellisten palveluiden saatavuuteen”. Työntekijät arvioivat (Kuvio 4.), että jopa 50-75% asiakkaista on haasteita tai ongelmia sähköisten palvelujen käytössä ja tällä on kohtalainen tai suuri merkitys asiakkaille tarpeellisten palveluiden saamiselle.



Kuvio 4: Työntekijöiden arvio sähköisten palveluiden käytön haasteista ja ongelmista sekä sen merkityksestä palveluiden saamiselle

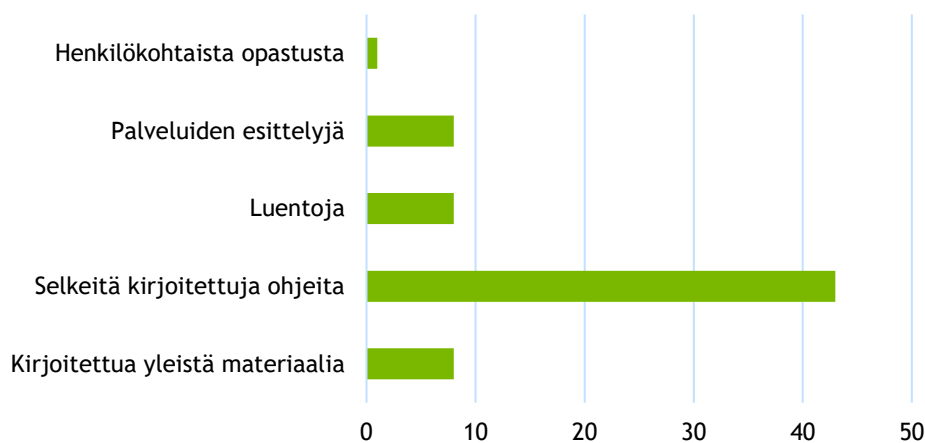
Kuten jo aikaisemmin tutkimuksen tuloksissa on noussut esiin, työntekijät kuvasivat, että kuntouttavassa työtoiminnassa menee paljon aikaa sähköisten palveluiden käytön opetteluun, ohjaamiseen ja asioimiseen. Tähän ei ole kuitenkaan varattu työntekijöille erikseen aikaa. Työntekijät kommentoivat väittämää seuraavasti:

- *Kuten jo aikaisemmin ilmaisin, mahdollisuus sähköiseen tunnistautumiseen heikentää asiakkaan tilannetta entisestään. Palveluita ei ole joko saatavilla tai palveluihin pääseminen/saaminen vaikeutuu/hidastuu. Lisäksi asioiminen "vanhalla mallilla" saattaa tulla asiakkaille huomattavasti kalliimmaksi ja enemmän aikaa vieväksi. He joutuvat toimittamaan esim. lääkärintodistuksista ym. todistuksista kopioita. Kopioiden ottaminen saattaa maksaa. Lisäksi heidän tulee toimittaa paperit joko kirjeitse tai henkilökohtaisesti kyseiselle viranomaiselle, mikä myös voi tulla yllättävän kalliiksi. Nuoremmilla asiakkailla sähköiset palvelut ovat tätä päivää. Työ- ja elinkeinotoimistoissa työvoimapolitiittisten ratkaisujen tekeminen viivästyy, kun odottelimme asiakkaan toimittavan selvityksensä meille joko kirjeitse tai henkilökohtaisesti.*
- *Kyllä ne ketkä osaavat palveluita käyttää eli nuoremmat ovat paremmassa asemassa. Meillä ikähaitari on 19-63 vuotta. Nuoremmat opettavat vanhempia, koska me työntekijät emme aina ehdi. Haasteita tulee käytössä, miten sovellus toimii ja kirjoittamisessa.*

## 5.7 Asiakkaiden palveluohjaus ja sen kehittämistarpeet

Kysyimme asiakkailta, haluaisivatko he saada lisää tietoa internet-palveluista. Vastaajista 37,2% eli 45 asiakasta ilmoitti haluavansa lisää tietoa. Kartoitimme seuraavassa kysymyksessä, missä muodossa tietoa halutaan saada. Kysymykseen vastasi 68 asiakasta, eli 23 asiakasta enemmän, kuin edellisessä kysymyksessä lisätiedonsaannista kiinnostuksensa ilmoittaneet. Asiakkaiden vastausten mukaan ehdottomasti suosituimmaksi tiedonsaantimenetelmäksi koettiin selkeästi kirjoitetut ohjeet (63,2 %) yleisten ohjeiden, luentojen ja palveluesittelyjen jäädessä selkeästi taakse (Taulukko 11).

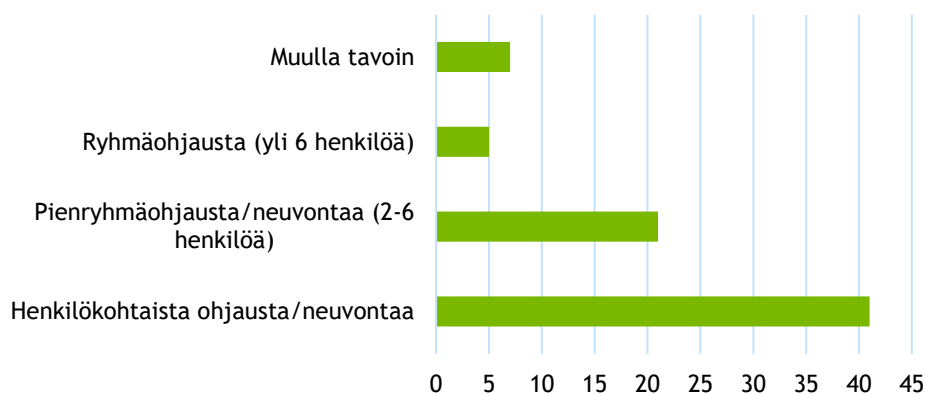
### Toiveet internet-palveluihin liittyvän tiedon saannista



Taulukko 11: Toiveet internet-palveluihin liittyvän tiedon saannista

Kartoitimme asiakkaiden toiveita ohjauksen järjestämistavasta niissä tapauksissa, kun asiakkaat haluaisivat saada lisää ohjausta tai neuvontaa palveluiden käyttämiseen (Taulukko 12).

### Toiveet ohjauksen järjestämistavasta

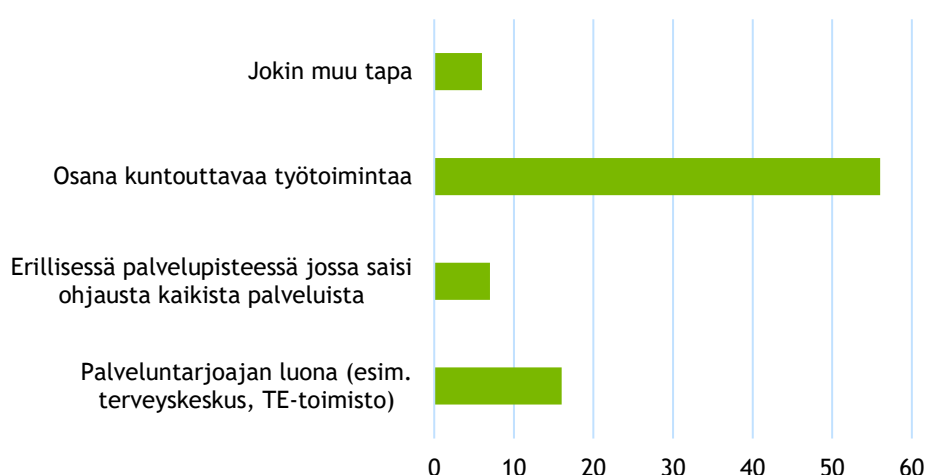


Taulukko 12: Toiveet ohjauksen järjestämistavasta

Kysymykseen vastanneista selkeä enemmistö, 42 asiakasta eli 33,6% ilmoitti toivovansa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Seuraavaksi suosituimmaksi ohjaustavaksi nousi pienryhmäohjaus (2-6 henkilöä), 28% asiakkaista toivoi tällaista ohjausta. Suuremmissa ryhmässä (yli 6 henkilöä) tapahtuva ohjaus herätti mielenkiintoa vain viidessä asiakkaassa. Muulla tavoin ohjausta toivoi järjestettävän seitsemän asiakasta. Asiakkaat eivät olleet määritelleet, mitä muita ohjaustapoja he toivoivat.

Kun asiakkaita tiedusteltiin toiveita siitä, missä mahdollinen lisäohjaus järjestettäisiin, suurin osa kysymykseen vastanneista asiakkaista, 57 asiakasta eli 67% vastaajista toivoi, että ohjaus järjestettäisiin osana kuntouttavaa työtoimintaa. Palveluntarjoajan luona järjestettävää lisäohjausta toivoi 16 asiakasta eli 18,8% vastaajista. Kahdeksan asiakasta toivoi saavansa lisäohjausta erillisessä palvelupisteessä, jossa saisi ohjausta kaikkien palveluiden käyttämiseen. Kuusi asiakasta ilmoitti toivovansa ohjausta jollain muulla tavalla. Asiakkaat eivät osanneet kertoa, mitä muita vaihtoehtoja he toivoivat ohjauksen järjestämistahoksi.

### Toiveet ohjauksen järjestämisestä



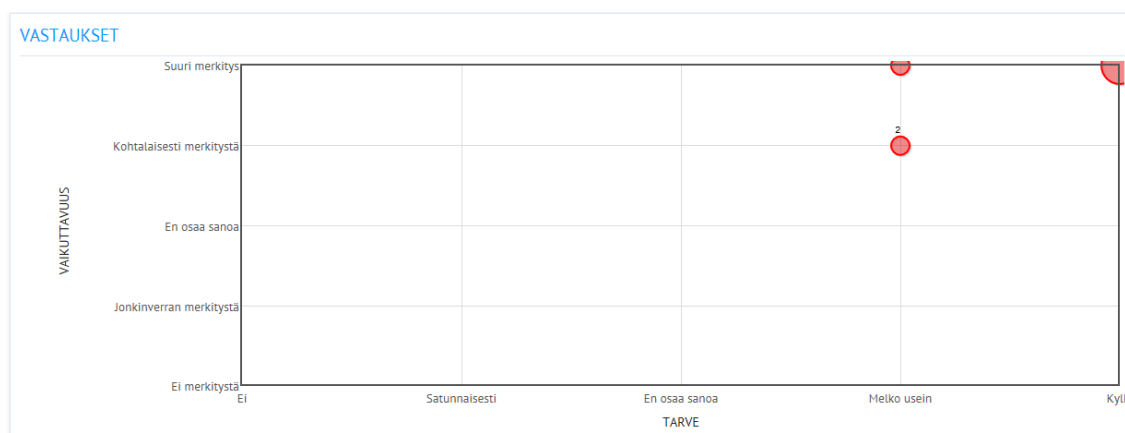
Taulukko 13: Toiveet ohjauksen järjestämisestä

Kysyimme työntekijöiltä heidän näkemyksiään asiakkaiden palveluohjauksen tarpeesta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen liittyen. Työntekijöille esitettiin seuraava väittämä koskien palveluohjausta ja sen kehittämistä; ”Asiakkaat tarvitsevat palveluohjausta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen ja niissä toteutettavaan asiointiin liittyen. Asiakkaiden mahdollisuudella käyttää sähköisiä sosiaali- ja terveysalan palveluita on merkitystä tarvittavien palveluiden saamiseksi”. Työntekijät kommentoivat palveluohjauksen tarvetta seuraavasti:

- *Kyllä kuntouttava työtoiminta tukee, auttaa ja mahdollistaa asiakkaiden palveluiden käytön. Pajoilla tietokoneet , millä kirjautua ja saavat ohjausta. Pajaohjaajia*

tarvitaan suomentamaan, seklittämään ja ajallisesti olemaan vieressä useamman tunnin työstämme viikossa.

- *Palveluohjauksen tarve on suuri*
- *Kyllä varmaan puolet asiakkaista tarvitsee opastusta sähköisten palveluiden käyttöön. Työpajoilla olevilla asiakkailla on mahdollisuus saada ohjausta ja tukea sähköisten palveluiden käyttöön sekä käyttää siellä olevia ATK-laitteita opetteluun. On ensiarvoisen tärkeää, että kaikilla asiakkailla olisi mahdollisuus myös sähköisiin palveluihin, mutta siitä ei saa tulla ainoa palvelumalli!*

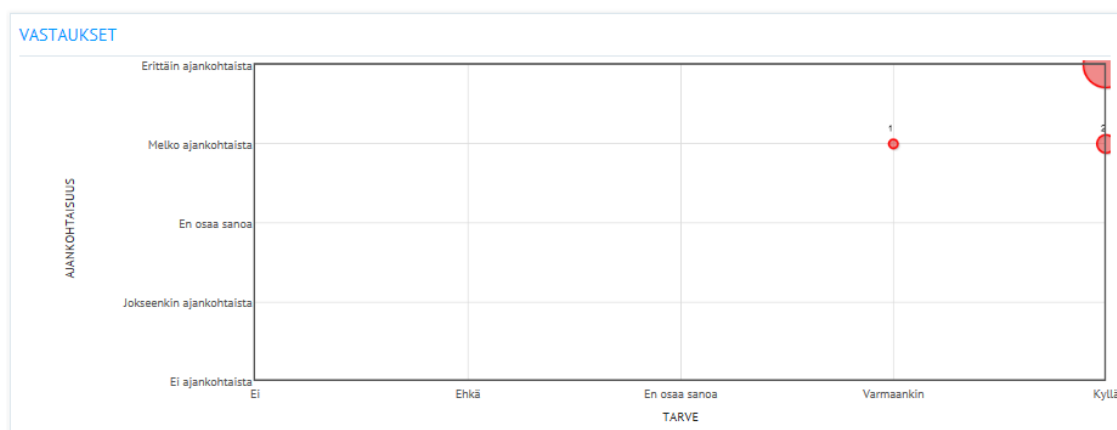


Kuvio 5 Työntekijöiden arvio asiakkaan palvelutarpeesta sekä sen vaikutuksesta tarvittavien palveluiden saamiseksi

Kuviossa 5. näkyy selvästi, että työntekijät arvioivat asiakkaiden tarpeen ohjauksen saamiseen melko suureksi tai suureksi ja kaikki työntekijät kokivat, että ohjauksella on suuri vaikutavuus asiakkaalle tarpeellisten palveluiden saamisessa. Tiedustelimme työntekijöiden näkemyksiä myös siitä, tulisiko asiakkaiden palveluohjausta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen kehittää. Pyysimme heitä arvioimaan myös palveluohjauksen kehittämisen ajankohtaisuutta. Esitimme työntekijöille seuraavan väittämän: *”Asiakkaiden palveluohjausta sähköisten asiointipalveluiden käyttöön sekä niissä toteutettavaan asiointiin liittyen tulisi kehittää. Palveluohjauksen kehittäminen on tällä hetkellä ajankohtaista”*. Työntekijät kommentoivat väittämää seuraavasti:

- *Asiakkaiden sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttötaitojen ja asiointiin liittyvän palveluohjauksen kehittäminen on aloitettu yhteiskehittäen asiakkaiden kanssa Kikellä.*
- *Ehdottomasti tärkeää kehittää sähköisten asiointipalveluiden käyttötaitoja. Ohjaamme jatkuvasti asiakkaitamme eri palveluihin, joiden kautta he voivat oppia sähköisiä palveluita. Käsittääkseni työpajalla toimii hyvin sähköisten palveluiden opettaminen.*

- *Teemme tätä koko ajan, vaikka omat palvelumme eivät ole sähköisiä. Ainut on palveluomake. Moni asiakas pääsee elämään kiinni ja tiedostaa miten maailma toimii tällä hetkellä. Nopeasti tippuu jos jää kotiin. Pajalla kasvaa rohkeus kysyä neuvoa, sillä häpeä on monelle kova, kun ei tiedä mistä puhutaan. Te-palveluihin kaivataan henkilökohtaista ohjausta. Kyllä siellä on ihmiset jätetty oman onnen nojaan. Pelkillä sähköisillä palveluilla ei palvelua kehitetä. Ihmiseltä ihmiselle työnhakua ja infoa ei voita sähköinen palvelu, mikä tuo mahdolliset työpaikat omille sivuillesi. Kellalla on loistava tuo asiantuntijalinja!*

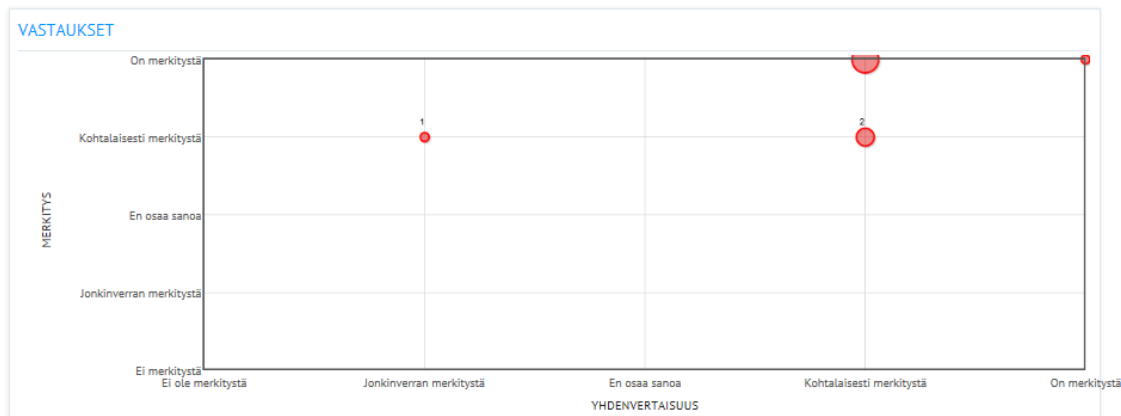


Kuvio 6: Työntekijöiden arviot palveluohjauksen kehittämistarpeesta ja sen ajankohtaisuudesta

Kuviossa 6. näkyy työntekijöiden arviot palveluohjauksen kehittämistarpeesta ja sen ajankohtaisuudesta. Lähes kaikki vastaajat vastasivat kehittämistarpeen olevan olemassa. Palveluiden kehittäminen koettiin suurimmaksi osaksi erittäin ajankohtaiseksi. Työntekijöiden vastauksissa korostui se, että palveluohjausta toteutetaan päivittäin osana kuntouttavaa työtoimintaa, mutta siihen ei ole aina varattu riittävästi aikaa. Palveluohjausta kehitetään jo nyt osana työtoimintaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

## 5.8 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Pyysimme työntekijöitä kyselyn viimeisessä väittämässä arvioimaan sähköisten palvelujen yhteiskunnallista merkitystä yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Heille esitettiin seuraava väittämä; ”Asiakkaat saavat yhdenvertaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluita riippumatta siitä, käyttävätkö he sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita. Asiakkaan mahdollisuudella saada yhdenvertaisia palveluita siitä riippumatta, käyttääkö hän sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita, on merkitystä”.



Kuvio 7: Työntekijöiden arviot yhdenvertaisuudesta ja sen merkityksestä

Työntekijöiden arvion mukaan asiakkaiden mahdollisuudella käyttää sähköisiä palveluita tarvitsemiensa palveluiden saamiseksi on kohtalaisesti merkitystä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Sillä, saako asiakas yhdenvertaisia palveluita siitä riippumatta, käyttääkö hän sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita on merkittävässä asemassa yhdenvertaisuuden toteutumisessa ja kokemuksessa. Työntekijät kommentoivat tätä väittämää seuraavasti:

- *Kyllä sillä on iso merkitys missä palvelussa ihminen on ja miten häntä neuvotaan ja ohjataan. Tällä tarkoitan mm. Kanta -palvelua ja Kelan palveluita. Kaikissa palveluissa ei neuvota kuin omaa käyttämään ja sitten ohjataan toiselle luukulle. Yhteisvastuuta peräänkuulutan.*
- *Kyllä asiakkaan tilannetta vaikeuttaa, jos ei pysty/osaa käyttää sähköisiä palveluja. Asiakkaiden eriarvoinen kohtelu korostuu nykyisellä mallilla.*

Asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluiden saamisessa nousi esiin myös muita väittämiä koskeissa kommentteissa. Työntekijöiden kommentteista välittyi kokemus siitä, että nykyinen malli tukee asiakkaiden eriarvoista kohtelua. Heidän näkemyksensä mukaan monella asiakkaalla on häpeän tunnetta, kun ei tiedä tai ymmärrä mistä puhutaan. Kuntouttavan työtoiminnan koettiin auttavan kysymisen kynnyksen alentamisessa. Työntekijöiden vastauksissa korostui myös näkemys siitä, että palveluita ei kehitetä ainoastaan kehittämällä sähköisiä palveluita. Yhteisvastuuta peräänkuulutettiin ja toivottiin, että sähköisistä palveluista ei tule ainoa palvelumalli.

## 6 Johtopäätökset

Opinnäytetyhömme liittyvän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, ovatko internet ja sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut Hyria Säätiöllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden käytettävissä ja käyttävätkö asiakkaat näitä palveluja. Tutkimustulosten

perusteella voimme todeta, että vaikka asiakkailla olisi mahdollisuus tietotekniikkaan liittyvien välineiden, tietoteknisen osaamisen arvion sekä sähköisten tunnisteiden omaamisen perusteella käyttää palveluita, ei palveluiden käytettävissä oleminen kuitenkaan ole yksiselitteistä. Sosiaali- ja terveysalan sähköisiä palveluita oli käyttänyt 71% tätä kartoittaneeseen kysymykseen vastanneista asiakkaista, eniten käytettynä palveluna Kelan verkkopalvelut. Kuitenkin yli puolella, 54% asiakkaista, oli ollut ongelmia ja haasteita palveluiden käyttöön liittyen. Palvelut koettiin liian vaikeaselkoisiksi, palveluiden käyttämiseen liittyvä ohjeistus koettiin riittämättömäksi ja omat puuttuvat tiedot sekä taidot toivat oman haasteensa palveluiden käyttämiselle.

Hyria Säätiön työntekijöiden arvioidessa asiakaskuntansa internetin ja sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksia he kokivat, että noin puolella asiakaskunnasta on haasteita palveluiden käyttämisessä. He kokivat myös, että ainoastaan noin 25%:lla asiakkaista on riittävä fyysinen ja psyykinen toimintakyky sähköisen asioinnin palveluiden käyttämiseen. Tämä koettiin merkityksellisenä haasteena sähköisten palveluiden käytölle. Pääasiallisiksi asiakkaiden toimintakykyä heikentäviksi tekijöiksi nimettiin päihde- ja mielenterveysongelmat. Asiakkaista kuitenkin vain 4,9% piti toimintakykyään haasteena palveluiden käytölle. Terveystilan ja työkyvyn arvioissa keskiarvot kuitenkin olivat keskimäärin kohtalaiset, arvioista valtaosan sijoittuessa arviointiasteikolla 1-10 työkyvyn osalta arvioon 5-7 ja terveystilan osalta arvioon 5-8.

Internetin ja sähköisten sosiaali- ja terveysalan palveluiden käyttöön liittyvää palveluohjausta toteutettiin työntekijöiden mukaan jo päivittäin osana kuntouttavaa työtoimintaa. Työntekijöiden arvioivat, että palveluohjaus on merkityksellistä ja vaikuttavaa ja sen kehittäminen on tällä hetkellä erittäin ajankohtaista. Työntekijöiden vastauksia tutkittaessa kävi selkeästi ilmi, että yhtenä haasteena palveluohjauksen toteuttamiselle ja kehittämiselle koettiin olevan se, että tähän ei ole työpaikalla ”budjetoitu aikaa...”. Kun huomioidaan työntekijöiden näkemys siitä, että mahdollisuudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat merkittävässä asemassa yhdenvertaisuuden toteutumisessa ja kokemuksessa, on selvää, että tähän ohjaustyöhön tulee ja kannattaa jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista enemmistö (65,9%) toivoi palveluiden käyttämiseen liittyvän ohjaustyön toteuttamista osana kuntouttavaa työtoimintaa mieluummin, kuin palveluntuottajan luona toteutettuna. Ohjauksen järjestämistavoista selvästi suosituin vaihtoehto oli henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan saaminen tai pienessä ryhmässä (2-6 henkilöä) toteutettu ohjaus.

Opinnäytetyömme tulosten perusteella internetin käyttöön sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisiin palveluihin liittyvän palveluohjauksen tarve on suurempi, kuin mihin työntekijöillä on tällä hetkellä käytettävissään resursseja. Työntekijöiden vastauksista välittyi toive siitä, että he haluaisivat ennakoida asiakkaiden ohjaustarpeita mieluummin, kuin ohjata asiakkaita vain silloin, kuin heillä on akuutti tarve palveluiden käyttöön. Sote-tieto hyötykäyttöön 2020- strategiassa todetaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 13), että siirtyminen perinteisestä

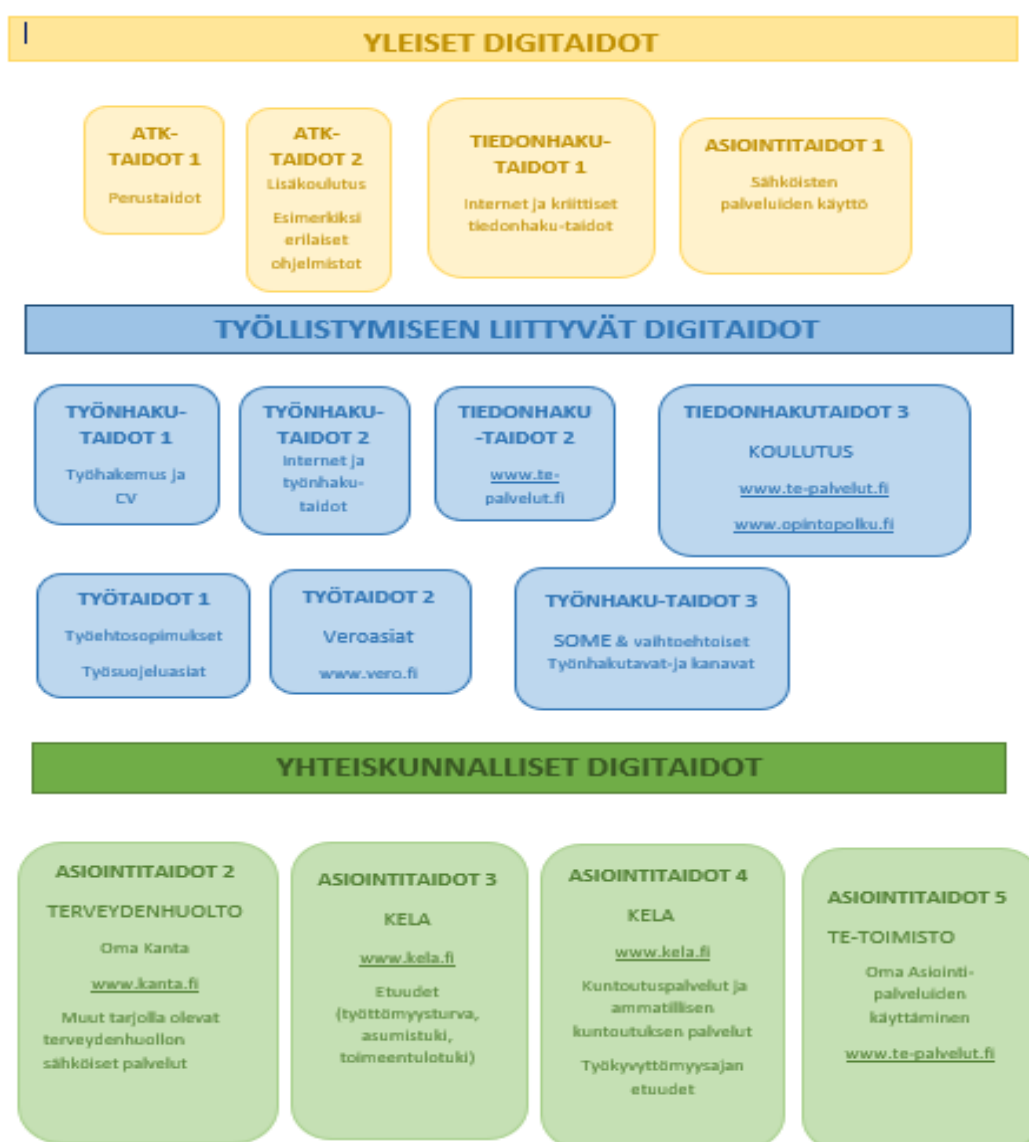
henkilökohtaisesta toimintamallista kohti kansalaisten valmentamista ja sähköisten palveluiden hyödyntämistä vaatii vahvaa ohjaustyötä. Organisaation johdolla ja esimiehillä on merkittävä rooli uuden toimintamallien juurruttamisessa osaksi arjen käytäntöjä. Työntekijöiden tiedonhallinnan osaamista on vahvistettava sekä työpaikalla annettava perehdytystä sekä tietojärjestelmien, että toimintamallien osalta. Tiedonhallinnan, tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvää osaamista vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten perus-, jatko-, ja täydennyskoulutuksessa. Tämä tukee osaltaan tekemiämme johtopäätöksiä, että Hyria Säätiön kannattaa panostaa jatkossa tämän palveluohjaustarpeen täyttämiseen varaamalla ohjaustyöhön riittävästi vaadittua aikaa ja resursseja.

Roman (2013) käsittelee artikkelissaan etiikkaa sähköisessä hallinnossa organisatorisesta näkökulmasta. Hän huomauttaa, että usein sähköinen hallinto mielletään vain organisaatioksi. Sähköisten palveluiden tuottamisen parissa työskentelevien ihmisten päivittäin kohtaamiin eettisiin kysymyksiin ei kiinnitetä riittävästi huomiota. Hallinnon sähköisten palveluiden tuottamiseen liittyvästä etiikasta ei keskustella tällä hetkellä riittävällä tasolla, eikä sitä ole määritellä tarkemmin, koska määrittelyyn menisi huomattavan paljon aikaa. Hänen mielipiteensä on, että eettiset kysymykset nousevat pinnalle digitalisaation lisääntymisen myötä. Päätöksentekoon liittyvässä keskustelussa on noussut esiin esimerkiksi käyttäjien internetin käyttöön liittyvät kyvyt ja taidot. Pitää kuitenkin myös muistaa sähköisiä palveluita tuottavien työntekijöiden lähtökohdat sekä ongelmat, jotka nousevat esiin palveluita tarjottaessa. Artikkelin pohjalta voisi todeta, että myös sähköisten palveluiden tuottamisen parissa työskentelevien ihmisten hyvinvointi sekä eettisen oikeudentajun toteuttamisen mahdollisuus tulisi huomioida näitä palveluja suunniteltaessa. Eettiset näkökulmat korostuivat tutkimuksessamme niiltä osin, että työntekijät kokivat, ettei heillä ole riittävästi aikaa ohjaustyön tekemiseen. He myöskin kokivat olevansa vastuussa asiakkaiden etuuksien saamisen varmistamisessa.

Sote-tieto hyötykäyttöön-strategiassa (2014, 16) todetaan, että kansalaiset on otettava kumppaneiksi uudenlaisten palveluiden suunnitteluun. Palveluiden on oltava asiakkaiden tarpeista lähtevää ja saatavilla yhdenvertaisesti ja esteettömästi sekä sähköisten ratkaisujen on turvattava palveluiden tasa-arvoinen tarjonta erityisryhmille sekä harvaan asutuille alueille. Opinnäytetyömme tutkimusten perusteella voimme suositella, että Hyria Säätiön johtamistasolla kiinnitettäisiin enemmän huomioita näihin asiakkaiden ja työntekijöiden esittämiin tarpeisiin. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla asiakkaiden kanssa suunniteltu, strukturoidumpi toimintaohjelma, jonka sisällössä sovittaisiin asiakkaille tarpeellisten digitaitojen kehittämisestä. Mukaan kehittämistyöhön voisi ottaa moniammatillisen verkoston yhteistyötahot, koska heillä on omien palveluidensa käyttöön liittyvään ohjaamiseen paras ammattitaito. Työntekijöiden osalta on tärkeää, että johtamistasolla tiedostetaan näiden palveluiden kehittämiseen liittyvä tarpeen kokemus. Tällä hetkellä työntekijät kokevat riittämättömyyttä tämän ohjaustyön haasteiden edessä osin puutteellisen työajan resurssoinnin vuoksi, osin taas asiakkaiden

motivointikeinojen riittämättömyyden vuoksi. Hyria Säätiön päättävällä taholla on merkittävä rooli palveluiden kehittämisessä ja juurruttamisessa osaksi päivittäistä työtä.

Yhtenä vaihtoehtona palveluiden kehittämiselle voisi olla esimerkiksi palvelumuotoiluun liittyvän hankkeen tai projektin toteuttaminen. Rahoituspohjana tällaiselle hankkeelle voisi miettiä esimerkiksi Euroopan Sosiaalirahaston tukea, koska hanke liittyisi olennaisesti työllisyyden hoitoon sekä syrjäytymis- ja eriarvoistumiskehityksen vähentämiseen. Palvelumuotoilun avulla olisi mahdollista tuottaa esimerkiksi jonkinlainen digitaalisten taitojen erilaisista koulutusosioista muodostuva palvelukonsepti, jossa asiakas voisi valita näistä osioista itselleen tilanteessaan tarpeelliset osiot. Tätä palvelukonseptia voitaisiin mahdollisesti markkinoida myyntituotteena tai kilpailuetuna muihin palvelutarjoajiin nähden. Alla esimerkki yhdestä mahdollisesta digitaalisen taitokonseptista.



Kuvio 8: Esimerkki digitaalisen taitokonseptista. (Laine, A. & Lauronen, K. 2018)

Kun tarkastelimme opinnäytetyömme tutkimuksen tuloksia yhteiskunnallisesta näkökulmasta, kiinnitimme huomion siihen, että ristiriita palveluiden käyttämisen tarpeella ja palveluiden käyttöasteella on suuri. Esimerkiksi TE-palvelut on voimakkaasti siirtynyt sähköisiin palvelukategoriin asiakkaille tarjottavien palveluiden toteuttamisessa. Kohderyhmämme asiakkaista 100%:lla on tarve käyttää te-palveluita, koska he TE-toimiston asiakkuudessa. Kuitenkaan te-palveluiden sähköisiä palveluita ei ollut kyselyymme vastanneista asiakkaista käyttänyt kuin 18,9%. Sosiaalibarometrissa (Soste ry. 2017, 63) TE-johtajista 68% arvioi verkkoasioinnin vastaavan hyvin vaikeasti työllistyvien asiakkaiden palvelutarpeisiin. Kasvokkain tapahtuvaa palvelua koskevissa arvioinneissa 45% TE-johtajista ilmoitti toimipistepalvelun vastaavan hyvin heidän palvelutarpeisiinsa. Käytännössä asiakkaat eivät kuitenkaan saa toimipisteessä asioidessaan päivystysluonteisesti henkilökohtaista palvelua TE-toimiston asiantuntijoilta, vaan heitä palvelee ostopalveluna tuotetun verkkoneuvojan palvelut.

Vastaajista enemmistö (53,3%) oli käyttänyt Kelan verkkopalveluita. Kela on viime vuosina aktiivisesti markkinoinut verkkopalveluitaan sekä kehittänyt palveluiden käytön esteettömyyttä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tällä voi olla merkitystä siihen, miksi asiakkaat käyttävät enemmän näitä palveluita. Kelalla on myös toimipisteessään asiakkaiden ohjaustehtävissä päivittäin oma työntekijä käytettävissä palveluohjaukseen sähköisten ja muiden palveluiden käyttämisessä. Kyselyyn vastanneet työntekijät toivat myös esiin Kelan ja varsinkin sen viranomaispalvelun esimerkkinä hyvästä yhteistyöstä. Tästä voimme tehdä sen johtopäätöksen, että sähköisten palveluiden tuottajan kannattaa kiinnittää huomiota verkkopalveluiden kehittämistyössä esteettömyyden lisäksi palveluohjauksen tarjoamiseen sekä asiakkaille, että yhteistyöverkostolle. OmaKantaa oli käyttänyt 25,7% asiakkaista. Tutkimuksemme tulokset vastasivat tämän osalta Hyppösen ym. (2014) tutkimuksen tuloksia. Avoimeksi jää kysymys siitä, onko palvelun käyttö kohdeasiakasryhmällemme yhtä tarpeellista, kuin em. TE-palveluiden käyttö.

Olemme yllä kertoneet sähköisten palveluiden käytön haasteista ja esteistä palveluita käyttävien asiakkaiden näkökulmasta. Yhtä olennaista on kiinnittää huomio asiakasryhmään, joka ei ole motivoitunut tai halukas näiden palveluiden käyttämiseen. Useammassa tutkimuksessa ja julkaisussa tämä kohderyhmä on mainittu, mutta juurisyitä palveluiden käyttämättömyydelle ei ole tutkittu tarkemmin. Tässä olisi mielestämme yksi mielenkiintoinen jatkoaste ja tutkimuskohde tulevaisuuden palveluiden kehittämistä ajatellen. Lisäksi jatkoasteeksi koemme huomion kiinnittämisen jatkossa myös niiden asiakkaiden palveluiden varmistamiseen, jotka eivät nyt eivätkä tulevaisuudessa kykene sähköisiä palveluita käyttämään hyödykseen tarvitsemiensa palveluiden saamiseksi.

## 7 Pohdinta

Aikaisemmin työttömyyttä määriteltäessä totesimme työttömyyden pitkittyessä työttömyyden kustannusten kohdistuvan myös työttömänä olevan asiakkaan inhimilliseen pääomaan

työelämätaitojen lisäksi. Herääkin kysymys siitä, miten pitkittänyt työttömyys vaikuttaa työttömänä olevan ihmisen kansalais- ja yhteiskuntataitoihin? Ja kuinka tärkeää näiden tietojen ja taitojen omaaminen on yhdenvertaisuuden ja kyvykkyyden kokemuksen saamiseksi. Passey ym. (2018) korostivat artikkelissaan digitaalisten taitojen merkitystä yhdenvertaisen yhteiskunnan jäsenyyden kokemisessa. Mietittäessä sitä, että esimerkiksi työttömänä olevan asiakkaan elämään olennaisesti liittyvät asiat, kuten työnhaku, työllisyyteen liittyvien asioiden hoitaminen ja ilmoitusten tekeminen, toimeentuloon liittyvät hakemukset sekä monenlaiset terveydenhoitoon liittyvät palvelut ovat nykyään helpoimmin saavutettavissa sähköisen asiointin kautta henkilökohtaisen palveluun kohdistuneiden vähennysten ja rajoitusten vuoksi. Miten se, että ei asiakas ei hallitse arjessaan tarpeellisia palveluita vaikuttaa asiakkaan itsetuntoon sekä näkemykseen omasta itsestään yhteiskunnan jäsenenä?

Erilaisia toimintaohjelmien raportteja sekä strategioita lukiessa huomio kiinnittyy väistämättä siihen, että niissä ei ole esitelty tai mainittu mitään strategista osaa tai toimintaohjelmaa kansalaisten sähköisten palveluiden käyttämiseen liittyvän neuvonnan ja osaamisen vahvistamiseen. Vaikkakin näitä taitoja nykyään opetetaan kansalaisille suunnatuissa perus- ja jatko-opinnoissa, suuri osa kansalaisista jää näiden koulutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Ajatellen esimerkiksi kansalaisten kokemuksia ja tarpeita esittelevää sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia koskevaa raporttia, jossa nostetaan vedenjakajaryhmäksi 50-65 vuotiaat kansalaiset, joiden sähköisten palveluiden käyttöön ottoon pitäisi jatkossa kiinnittää erityistä huomiota (Hyppönen ym. 2014, 78). Tälle sukupolvelle ei ole tarjolla riittäviä mahdollisuuksia ohjaukseen internetin sekä sähköisten palveluiden käyttöön liittyen. Tämän lisäksi olemme työssämme huomanneet, että vaikka nuori sukupolvi käyttääkin sujuvasti internetiä, sosiaalista mediaa sekä erilaisia ohjelmistoja, ovat heidän tietotaitonsa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttämiseen osin puutteelliset. Usein ajatellaan, että nuoret saavat oppinsa näihin palveluihin jo peruskoulutukseensa liittyen. Kansalais- ja yhteiskuntataitojen hallintaan liittyvää koulutusta tulisi lisätä perusasteen sekä toisen asteen koulutuksissa osaksi opintosuunnitelmaa. Tällä varmistettaisiin se, että nuoret eivät jää näiden palveluiden ulkopuolelle tietämättömyyttään.

Työikäisten kansalaisten tietotekniikka-, digitaitoja sekä yhteiskunta- ja kansalaistaitoja pitäisi myöskin pyrkiä vahvistamaan kokonaisvaltaisesti ja järjestelmällisesti. Tällä on suuri merkitys yksilön mahdollisuuteen olla osallinen yhteiskunnassamme sekä työllisyyden hoitoon liittyvissä kysymyksissä. Koska yhteiskuntamme toiminta on siirtynyt suureksi osaksi verkko-ympäristöön, tulee varmistaa, että tämä ympäristö ja sen toimintatavat ovat tuttuja kaikille Suomessa asuville kansalaisille. Työmarkkinoiden muutokset asettavat myöskin suuria edellytyksiä esimerkiksi työnhakijoina olevien kansalaisten sähköisten palveluiden hallinnan kehittämiseksi. Aikoinaan työpaikkoja haettiin henkilökohtaisemmin ja suoraviivaisemmin. Nykyään suurin osa paikoista on haussa sähköisessä verkko-ympäristössä joko erilaisten rekrylomakkeiden takana tai sähköpostitse haettavana.

Vaikka digitalisaatio on tuonut tullessaan palveluiden kehittyessä paljon haasteita sekä ongelmia, on tällä kehityksellä myös positiivisia vaikutuksia yhteiskuntaamme sekä työorganisaatioihimme. Digitalisaatio tuo yhteiskuntaamme paljon hyvää suuntaamalla henkilöstöresurssit työorganisaatiossa sinne, missä niitä tarvitaan. Ohjaamalla vain vähän ohjausta, neuvontaa ja palvelua tarvitsevat asiakkaat sähköisiin palveluihin voidaan resurssit kohdentaa tehostettua tukea vaativiin asiakkaisiin. Tässä yhteiskunnallisessa kehitystyössä on pidettävä johtoajatukseksi sitä, kenelle näitä palveluita tuotetaan ja kenen ehdoilla tätä työtä tehdään.

Työmme lopuksi haluamme arvioida koko opinnäytetyöprosessin kulkua ja oman osaamisemme kehittymistä sen toteuttamisen aikana. Opintojemme alusta alkaen oli selvää, että haluamme tehdä opinnäytetyömme juuri tästä aiheesta. Aihe oli ajankohtainen ja merkittävä sekä yhteiskunnallisesti että oman työmme kehittämisen osalta. Aihe, asiakkaiden haasteet sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen käytössä, kypsyi ensimmäisen lukukauden aikana. Keväällä 2017 esittelimme opinnäytetyömme idean kuvan muodossa (kuvio 1). Tässä vaiheessa tutkimusmenetelmät ja kohderyhmä olivat vielä epäselviä. Tiesimme kuitenkin, että haluamme kuvata haasteita työttömien asiakkaiden näkökulmasta, sillä tämä kohderyhmän osalta aihetta ei ole aikaisemmin tutkittu.

Syksyllä 2017 perehdyimme aihetta käsitteleviin julkaisuihin opintojemme ohessa. Tietoa aiheesta keräsimme työn, opintojen ja vapaa-ajan yhteydessä. Opintotarjonnasta valitsimme ne opintojaksot, jotka tukivat opinnäytetyön suunnittelua ja toteutusta. Lähdimme myös etsimään mahdollista työelämäkumppania. Mietimme, miten työttömien kohderyhmä tavoitettaisiin parhaiten opinnäytetyömme tutkimukseen liittyen. Esittelimme ideamme Hyria Säätiön asiakasohjaustyötä tekeville sosiaalikiruraattoreille. He innostuivat aiheesta, koska kokivat sen tärkeäksi ja ajankohtaiseksi omassa työssään. Tämän jälkeen haimme tutkimuslupaa Hyria Säätiön aikuisten palveluiden toimialapäälliköltä. Tutkimuslupa myönnettiin toukokuussa 2018.

Tässä vaiheessa menetelmäosaamisen puutteet ja prosessin epäselvyydet tulivat haasteeksi opinnäytetyön jatkamiselle. Aloitimme tutkimuksen toteutuksen suunnittelun helpoimmasta päästä ja laadimme ensin asiakkaille suunnatun kyselylomakkeen. Tutkimuskysymyksemme tarkentuivat tässä vaiheessa, kun hahmotimme aihetta lomakkeen ja menetelmäkirjallisuuden kautta paremmin. Kyselyn toteuttaminen siirtyi kesäloma-ajan vuoksi syyskuuhun 2018. Korjasimme lomaketta vielä hieman ennen kyselyn toteutusta annettujen palautteiden pohjalta. Loppukesästä 2018 aloimme suunnittelemaan työntekijöiden haastattelua. Asiakkaiden kyselylomakkeen pohjalta oli helpompaa teemoitella työntekijöiden kyselylomaketta. Päädyimme käyttämään eDelfoi-alustaa, johon olimme tutustuneet toisen opintojakson toteutuksessa ja jota molemmat pidimme hyvänä työkaluna puolueettomaan tiedonhankintaan. Lisäksi sähköisten alustojen käyttö vähensi työmäärää analyysivaiheessa.

Kun olimme käyneet esittelemässä opinnäytetyömme aiheen Hyria Säätiön toimipisteissä, avasimme sähköiset kyselylomakkeet ja lähetimme paperiversion työntekijöiden tulostettavaksi asiakkaille. eDelfoi- kutsua lähettäessämme päätimme vielä yllättäen lisätä kyselyyn yhdenvertaisuuden teeman viimeiseksi arviointikohteeksi. Ikävä kyllä emme ehtineet teemaa lisätä asiakkaiden kyselylomakkeeseen. Vastausajan päätyttyä kävimme toimipisteissä keräämässä paperilomakkeet ja aloitimme aineiston analyysin. Tuloksia ja johtopäätöksiä kirjoitimme syys- ja lokakuussa 2018. Lisäksi tarkastelimme uudelleen opinnäytetyömme raportin sisältöä ja rakennetta yhteistyössä ohjaavan opettajan kanssa. Tavoitteenamme oli esittää valmis työ marraskuussa 2018.

Opinnäytetyöprosessin suurimmaksi haasteeksi koimme tutkimusmenetelmällisen osaamisen puutteet. Olisimme kaivanneet lisää osaamista ja tietoa menetelmistä esimerkiksi opintojakson muodossa. Toisena suurena haasteena oli opinnäytetyön aihepiirin rajaaminen. Alkuvaiheessa käytimme tarpeettomasti aikaa ja energiaa, kun yritimme kuvata aihetta liian laajasta näkökulmasta. Lisäksi haasteeksi muodostui ajankäytön hallinta opintojen, työelämän ja perheen välillä. Vahvuutenamme opinnäytetyöprosessissa oli tiedonhankinta. Tähän saimme paljon tukea opintojemme aikana useissa opintojaksoissa sekä erillisessä tiedonhankintaan liittyvässä ohjauksessa. Onnistuimme mielestämme hyvin aiheemme rajauksessa sekä opinnäytetyömme ajankohtaisuuden ja yhteiskunnallisen merkityksen perustelussa. Työnjako oli alusta alkaen selkeää. Molemmat pääsivät hyödyntämään omia vahvuuksiaan ja ammattiosaamistaan ja mielestämme työssä näkyy sekä sosiaali- että terveydenhuollon näkökulma. Arvioidessamme kokonaisuudessaan opinnäytetyöhön liittyvää prosessia koemme onnistuneemme opinnäytetyön tekemisessä sekä sen tulosten raportoinnissa. Jälkiviisautena voisimme todeta, että meidän olisi pitänyt hyödyntää opinnäytetyön ohjaajan tarjoamaa tukea sekä opastusta huomattavasti enemmän.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Hakala, J. T. 2017. Tulevan maisterin graduopas. Tallinna: Printon Trükikoda.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus: Tutkimuksen luotettavuus. Edita Publishing oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21.painos. Porvoo: Bookwell Oy

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino.

Kamppinen, M. Kuusi, O. & Söderlund, S. (toim.) 2002. Tulevaisuudentutkimus- Perusteet ja sovelluksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kananen, J. 2008. KVALI. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Ijäs, E. (toim.). Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja 93. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja 176. Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Karvinen, M. & Kalima V. 2018. Digitalisaatio Suomessa eilen, tänään ja huomenna. Teoksessa Nevalainen, R., Salmela, P. & Myllymäki, R. (toim.) 2018. Tietoyhteiskunnan kaksi puolta. Menneestä oppien, uutta oivaltaen. Ketterät Kirjat Oy. Karkkilan Painopalvelu Oy, 155-188.

Moilanen, P. & Rähkä, P. 2015. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4., uudistettu painos. PS-Kustannus, 52-73.

Nummenmaa, L. 2006. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: Tammi.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. 2017. Sosiaalibarometri 2017. Kuopio: Grano Oy.

Suomen Sairaanhoidajaliitto ry. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hoitotyön vuosikirja. 2016. Porvoo: Bookwell Oy.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

#### Sähköiset

Aho, S., Tuomala, J., Härmäläinen, K. & Mäkiäho, A. 2018. Työvoimapalveluiden kohdistuminen ja niihin osallistuneiden työllistyminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Viitattu 21.10.2018. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/161622/19-2018-Työvoimapalvelujen%20kohdistuminenpdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä- Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Viitattu 30.5.2018. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

EU Council Decision (EU) 2015/1848. 2015. Viitattu 7.10.2018. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ%3AJOL\\_2015\\_268\\_R\\_0005](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ%3AJOL_2015_268_R_0005)

Euroopan Unionin perusoikeuskirja. (2016/C 202/02) 2016. Viitattu 21.5.2018. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex:12016P/TXT>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) N: o 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Viitattu 21.5.2018. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU:n) N: o 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta. Viitattu 21.5.2018. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.119.01.0001.01.FIN&toc=OJ:L:2016:119:FULL](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.FIN&toc=OJ:L:2016:119:FULL)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU:n) N: o 910/2014 sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta. 2014. Viitattu 12.5.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU:n) N: o 2002/22/EY yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (yleispalveludirektiivi). Viitattu 21.5.2018. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1527011998656&uri=CELEX:32002L0022>

Europe 2020 Strategy. 2015. Viitattu 7.10.2018. [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/framework/europe-2020-strategy\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/framework/europe-2020-strategy_en)

Hallintolaki 2003. L 6.6.2003/434 muutoksineen. Viitattu 11.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hansen, H-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. J. 2018. Digitalization, Street-Level Bureaucracy And Welfare Users' Experiences. Social Policy & Administration. Vol.52. No. 1, 67-90. Viitattu 14.10.2018. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/spol.12283>

Hautala, A. 2015. Sähköinen asiointi, hyvä hallinto ja perusoikeudet. Tampereen yliopisto. Julkishallinto. Johtamiskorkeakoulu. Pro gradututkielma. Viitattu 10.5.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97582/GRADU-1435566369.pdf?sequence=1>

Horneman, K. 2014. Sähköinen hallinto ja sen toteutuminen kansalaisen näkökulmasta: Case Oulun kaupungin Oma asiointipalvelu. Oulun Yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Pro gradututkielma. Viitattu 10.5.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201406091702.pdf>

HRAKS a. Hyria Säätiö. 2018. Viitattu 24.5.2018. <http://www.hraks.fi/hyriasaatio/>

HRAKS b. Valmennus ja ohjaus. 2018. Viitattu 24.5.2018. <http://www.hraks.fi/valmennus-ja-ohjaus/>

HRAKS c. Nuorten palvelut. 2018. Viitattu 24.5.2018. <http://www.hraks.fi/valmennus-ja-ohjaus/nuorten-palvelut/>

HRAKS d. Aikuisten palvelut. 2018. Viitattu 24.5.2018. <http://www.hraks.fi/valmennus-ja-ohjaus/aikuisten-palvelut/>

Hyvinkään kaupunki a. Aikuisten sosiaali- ja työllisyyspalvelut. Viitattu 21.5.2018. <https://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/aikuisten-sosiaali--ja-tyollisyyspalvelut/>

Hyvinkään kaupunki b. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 21.5.2018. <https://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/aikuisten-sosiaali--ja-tyollisyyspalvelut/tyollistymisen-tuki/kuntouttava-tyotoiminta/>

Hyvinkään kaupunki c. Työllistymisen tuki. Viitattu 21.5.2018. <https://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/aikuisten-sosiaali--ja-tyollisyyspalvelut/tyollistymisen-tuki/>

Julkisuuslaki 1999. L 21.5.1999/621 muutoksineen. Viitattu 12.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Kari, M. 2016. Työttömyyden kustannukset, työttömyysturvan vaikutus työmarkkinakäyttäytymiseen ja työvoimapaalvelut. Työpapereita. Working papers 305. Viitattu 21.10.2018. [https://www.labour.fi/?wpfb\\_dl=3156](https://www.labour.fi/?wpfb_dl=3156)

Kela 2017. Asiointi. Viitattu 12.5.2017. <http://www.kela.fi/asiointi>

Kela 2018a. Työllistymistä edistävät toimenpiteet. Viitattu 22.5.2018. <http://www.kela.fi/tyollistymista-edistavat-toimenpiteet>

Kela 2018b. Työttömyysetuutta-kelasta. Viitattu 22.5.2018. <https://www.kela.fi/tyottomyysetuutta-kelasta>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2017. Viikon vinkki: Verkkopankkitunnukset ovat nyt osa kaikille tarjottavia peruspankkipalveluita. <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/Uutiset/2017/viikon-vinkki-verkkopankkitunnukset-ovat-nyt-osa-k kaikille-tarjottavia-peruspankkipalveluita/>

Kivelä, Marjaana. 2011. Kansalaisille suunnattujen sähköisten palveluiden edellyttämä osaaminen terveysalalla. Jyväskylän yliopisto. Tietojärjestelmätiede. Kandidaatin tutkielma. Viitattu 14.5.2017. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26564/Marjaana.Kivel%c3%a4.pdf?se-quence=1>

Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa-toimenpideohjelma 2011-2015. Ohjeita ja strategioita 1/2011. Liikenne- ja viestintäministeriö. Valtioneuvoston julkaisut. Viitattu 12.5.2017. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/78143>

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Artikkel. *Talous ja yhteiskunta* 3/2016. Viitattu 13.5.2017. <http://www.la-bour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSoder-gord.pdf>

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. 2001. Työministeriö 2001. Julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2001:8. Viitattu 24.5.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70135/kuntouttava.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. 2016. L 517/2016 muutoksineen. Viitattu 12.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. 2012. L 916/2012 muutoksineen. Viitattu 21.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2001. L 2.3.2001/189 muutoksineen. Viitattu 21.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1993. L 17.8.1992/785 muutoksineen. Viitattu 22.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13 muutoksineen. Viitattu 11.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista. 2009. L 7.8.2009/617 muutoksineen. Viitattu 12.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617#L3P20>

Mietintö EU:n sähköisen hallinnon toimintaohjelmasta 2016-2020. (2016/2273(INI)). 2017. Sisämarkkina- ja kuluttajansuojaliokunta. Viitattu 12.5.2017. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A8-2017-0178+0+DOC+XML+V0//FI>

Mobiilivarmenne. 2017. Mikä ihmeen mobiilivarmenne. Viitattu 6.10.2017. <https://mobiilivarmenne.fi/2017/10/23/mika-ihmeen-mobiilivarmenne/>

Myrskylä, P. 2012. Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Viitattu 23.5.2018. <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>

Owal Group Oy. SADe-ohjelman loppuarviointi. 2015. Viitattu 13.5.2017 <http://vm.fi/documents/10623/1181507/Arviointiraportti+2015/3d4fe8a1-6a75-4287-817a-8305b93297a8>

Passey, D., Schonfeld, M., Appleby, L., Judge, M., Saito, T. & Smits, A. 2018. Digital Agency: Empowering equity in and through Education. *Technology, Knowledge and Learning*. October 2018. Volume 23, Issue 3, 425-439. Viitattu 20.10.2018. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10758-018-9384-x>

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Viitattu 11.5.2017. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDIS-TETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDIS-TETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)

Roman, A.V. 2013. 216-236. Framing the Questions of E-Government Ethics: An Organizational Perspective. Artikkel. *American Review of Public Administration*. 2015, 216-236. Vol. 45(2). Sagepub.com. Viitattu 12.5.2017. <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074013485809>

Schraad-Tischler, D., Schiller, C., Heller, S M. & Sieme. N. 2017. Social Justice in the EU-Index Raport 2017. Social Inclusion Monitor Europe. Viitattu 30.9.2018. [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/NW\\_EU\\_Social\\_Justice\\_Index\\_2017.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/NW_EU_Social_Justice_Index_2017.pdf)

Social Inclusion Monitor EU. 2018. Viitattu 30.9.2018. <https://www.social-inclusion-monitor.eu/about-sim-europe/social-justice-index/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Kansallinen raportti sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista. Viitattu 13.5.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504225342>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön-strategia 2020. Viitattu 6.10.2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. Valtioneuvoston julkaisu. Julkaisuja 2011:1. Viitattu 14.5.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNBN%3afi-fe201504223250.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Sote-tieto hyötykäyttöön strategia. Tieto hyvinvoinnin ja palvelujen uudistamisen tukena. Viitattu 6.10.2018. <https://stm.fi/documents/1271139/1902156/Sote-tieto+hyötykäyttöön+strategia+2020.pdf/7bce4f18-925e-4783-89df-9e94709f05c4/Sote-tieto+hyötykäyttöön+strategia+2020.pdf.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävän poikkialuehallinnollisen ohjelman (2011-2015) loppuarvio. Viitattu 27.19.2018. <https://stm.fi/documents/1271139/1448516/Syrjäytymisen+vähentäminen+loppuarvio+16.4.2015+%284%29.pdf/2e6be4ae-72a5-4c94-a1ff-7ae2e389af04/Syrjäytymisen+vähentäminen+loppuarvio+16.4.2015+%284%29.pdf.pdf>

Suomen perustuslaki 1999. L1999/731 muutoksineen. Viitattu 11.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Te-palvelut. Oma asiointi. 2017. Viitattu 14.5.2017. <https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/>

Työttömyysturvalaki 2002. L 30.12.2002/1290 muutoksineen. Viitattu 21.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#L2P1>

Valtioneuvosto. 2018. Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 1/2018. Viitattu 30.9.2018. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/334456/eriarvoraportti-21032018/fd6f37c6-04d9-44db-99bb-53d54ef1ad1f>

Valtiovarainministeriö 2017a. Yhteinen tiedon hallinta. Viitattu 11.5.2017. <http://vm.fi/yhteinen-tiedon-hallinta>

Valtiovarainministeriö 2017b. Yhden luukun palvelumalli. Viitattu 11.5.2017. <http://vm.fi/yhden-luukun-palvelumalli>

Valtiovarainministeriö 2017 c. Kansallinen palveluarkkitehtuuri. Viitattu 12.5.2017. <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>

Valtiovarainministeriö 2017d. Saavutettavuusdirektiivi. Viitattu 12.5.2017. <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Viestintävirasto. Vahva sähköinen tunnistauminen. Viitattu 12.5.2017. <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkointunnistaminenjaallekirjoitus.html>

Väestörekisterikeskus. Kansalaisvarmenne. Viitattu 12.5.2017. <http://vrk.fi/kansalaisvarmenne>

Väestörekisterikeskus. Sähköinen henkilöllisyys ja varmenteet. Viitattu 6.10.2018. <https://vrk.fi/sahkoinen-henkilollisyys-ja-varmenteet>

Yhdenvertaisuuslaki. 2014. L 1325/2014 muutoksineen. Viitattu 11.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

WHO. 2008. Understanding and Tackling Social Exclusion. Final Report to the WHO Commission on Social Determinants of Health. Social Exclusion Knowledge Network Final Report February 2008. Viitattu 23.5.2018. [http://www.who.int/social\\_determinants/knowledge\\_networks/final\\_reports/sekn\\_final%20report\\_042008.pdf](http://www.who.int/social_determinants/knowledge_networks/final_reports/sekn_final%20report_042008.pdf)

YTK. Kuinka aktiivimallin vaatima aktiivisuus täyttyy. 2018. Viitattu 22.5.2018. <https://ytk.fi/pulssi/blogi/kuinka-aktiivimallin-vaatima-aktiivisuus-tayttyy->

## Kuviot

Kuvio 1. Sähköisen palvelujärjestelmän rakenne. (Laine, A. & Lauronen, K. 2017) .....	3
Kuvio 2: Työntekijöiden arviot asiakkaiden toimintakyvystä ja sen merkityksestä palveluiden saamiselle .....	54
Kuvio 3: Työntekijöiden arvio asiakkaiden motivaatiosta ja sen merkitystä palveluiden käyttämiselle sekä saamiselle .....	55
Kuvio 4: Työntekijöiden arvio sähköisten palveluiden käytön haasteista ja ongelmista sekä sen merkityksestä palveluiden saamiselle .....	62
Kuvio 5 Työntekijöiden arvio asiakkaan palvelutarpeesta sekä sen vaikutuksesta tarvittavien palveluiden saamiseksi .....	65
Kuvio 6: Työntekijöiden arviot palveluohjauksen kehittämistarpeesta ja sen ajankohtaisuudesta .....	66
Kuvio 7: Työntekijöiden arviot yhdenvertaisuudesta ja sen merkityksestä .....	67
Kuvio 8: Esimerkki digitaatio-konseptista. (Laine, A. & Lauronen, K. 2018) .....	70

## Taulukot

Taulukko 1: Vastaaajien ikä .....	50
Taulukko 2: Koulutustausta .....	51
Taulukko 3: Työttömyyden kesto .....	52
Taulukko 4: Arvio työkyvystä .....	52
Taulukko 5: Arvio terveydentilasta .....	53
Taulukko 6: ATK-taidot .....	57
Taulukko 7: Arvio omista ATK-taidoista.....	57
Taulukko 8: Sähköisen tunnistautumisen välineet .....	59
Taulukko 9: Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttö .....	60
Taulukko 10: Sähköisten palvelujen käytön haasteet ja ongelmat .....	61
Taulukko 11: Toiveet internet-palveluihin liittyvän tiedon saannista.....	63
Taulukko 12: Toiveet ohjauksen järjestämistavasta .....	63
Taulukko 13: Toiveet ohjauksen järjestämisestä .....	64

## Liitteet

Liite 1: Kyselylomake .....	83
Liite 2: Tutkimuslupapyyntö .....	86
Liite 3: Tutkimuslupa.....	88
Liite 4: Saatekirje asiakkaille.....	89
Liite 5: eDelfoin saatekirje.....	90

## Liite 1: Kyselylomake

## 1. Sukupuoli

- Nainen  
 Mies  
 Muu  
 En osaa/halua vastata

## 2. Ikä

\_\_\_\_\_ vuotta

## 3. Kansalaisuus

- Suomi  
 Muu, mikä \_\_\_\_\_?

## 4. Koulutus

- Ei peruskoulutusta  
 Kansakoulu/peruskoulu  
 Lukio/Ylioppilastutkinto  
 Ammatillinen peruskoulutus  
 Korkeakoulu alempi  
 Korkeakoulu ylempi

## 5. Työttömyyden kesto

- 0-3 kk  
 3-6 kk  
 6-12 kk  
 12-18 kk  
 18-24 kk  
 Yli 24 kk  
 En osaa/ en halua vastata

## 6. Arvioi omaa työkykyäsi numerolla 1-10 (1 huonoin mahdollinen, 10 paras mahdollinen)

- En osaa/ en halua vastata

## 7. Arvioi omaa terveydentilaasi numerolla 1-10 (1 huonoin mahdollinen, 10 paras mahdollinen)

- En osaa/ en halua vastata

## 8. Osaatko käyttää tietokonetta, älypuhelinta tai tablettitietokonetta?

- Kyllä  
 Ei  
 En kykene käyttämään laitteita toimintakykyyni/terveydentilaani liittyvistä syistä  
 En osaa/ en halua vastata

## 9. Arvioi omaa tietokoneen käyttöön liittyvää osaamistasi?

- Erinomainen     Hyvä     En osaa sanoa     Tyydyttävä     Huono

10. Onko sinulla käytettävissä laite, jolla voi olla yhteydessä internettiin? (laitteen ei tarvitse olla oma, jos sinulla on mahdollisuus käyttää sitä halutessasi)

- Kyllä
- Ei
- En osaa/ en halua vastata

11. Onko sinulla jokin seuraavista internet - tunnistautumisen välineistä?

- Pankin verkkopankkitunnukset
- Henkilökortti siruvarmenteella
- Mobiilivarmenne
- Ei ole
- En osaa/ en halua vastata

12. Osaatko käyttää internet -palveluita?

- Kyllä
- Ei
- En osaa/ en halua vastata

13. Käytätkö sosiaali- ja terveysalan internet -palveluita?

- Kyllä
- Ei

14. Jos käytät, niitä mitä palveluita?

- OmaKanta
- KELA
- TE- palvelut
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_?

15. Jos et käytä palveluita niin miksi et (voit valita useamman vaihtoehdon)?

- Minulla ei ole tarvittavia taitoja
- Minulla ei ole tarvittavaa tietoa palveluista
- Minulla ei ole käyttämiseen tarvittavia laitteita
- Minulla ei ole mahdollisuutta tunnistautua palveluun (ks. kysymys 7)
- En kykene käyttämään palveluita toimintakykyyni/terveydentilaani liittyvistä syistä
- En halua käyttää palveluita
- En osaa/ en halua vastata

16. Haluaisitko lisää tietoa internet- palveluista?

- Kyllä
- Ei

17. Jos haluat lisää tietoa, niin missä muodossa?

- Kirjoitettua yleistä materiaalia
- Selkeitä kirjoitettuja ohjeita
- Luentoja
- Palveluiden esittelyjä
- Muulla tavoin, miten \_\_\_\_\_?

18. Haluaisitko lisää ohjausta/ neuvontaa palveluiden käyttöön?

- Kyllä  
 Ei

19. Jos haluat lisää ohjausta/ neuvontaa niin missä muodossa?

- Henkilökohtaista neuvontaa/ohjausta  
 Pienryhmäohjusta/ neuvontaa (2-6 henkilöä)  
 Ryhmäohjausta / neuvontaa (yli 6 henkilöä)  
 Muulla tavoin, miten \_\_\_\_\_?

20. Jos haluaisit saada lisäohjausta niin missä toivoisit, että ohjaus järjestettäisiin?

- Palvelun tarjoajan luona (esim. terveyskeskus, TE- toimisto)  
 Erillisessä palvelupisteessä, jossa saisi ohjausta kaikista palveluista  
 Osana kuntouttavaa työtoimintaa  
 Jokin muu tapa, mikä \_\_\_\_\_?

21. Jos olet käyttänyt internet -palveluita, onko sinulla ollut haasteita tai ongelmia palveluiden käyttämisessä?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa/ en halua vastata

22. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä niin mitä haasteita/ ongelmia sinulla on ollut (voit valita useamman vaihtoehdon)?

- En ole osannut käyttää palveluita ilman ohjausta  
 Palvelu ei ole toiminut (tekniset syyt)  
 Palvelussa ei ole ollut riittävän selkeitä ohjeita  
 Palvelu on ollut liian vaikeaselkoinen ohjeista huolimatta  
 Palvelussa ei ole huomioitu riittävästi toimintakykyni rajoituksia (esim. heikko näkö)  
 Jokin muu syy, mikä \_\_\_\_\_?  
 En osaa/ en halua vastata

23. Haluatko kertoa vielä jotain muuta asiaan liittyen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Liite 2: Tutkimuslupapyyntö

Oppilaitoksen nimi



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

13.6.2018

### TUTKIMUSLUPAPYYNTÖ

Opiskelemme Laurea Ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan johtamisen YAMK-tutkintoa. Teemme tutkintoomme liittyen opinnäytetyön, jonka aiheena on sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden väliinpuotoajat.

Pyydämme Hyria Säätiöltä tutkimuslupaa opinnäytetyöhön liittyvän aineiston keräämiseen Hyria Säätiön palveluissa olevien 18-64-vuotiaiden asiakkaiden sekä asiakasohjaustyötä tekevien työntekijöiden osalta. Kohderyhmän osalta tarkennuksena kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat sekä heidän kanssaan suoraa asiakasohjaustyötä tekevät työntekijät.

Tutkimuksemme toteuttamiseen liittyy kolme vaihetta:

1. Kyselyhaastattelulomake (webropol-kysely/paperinen kyselylomake) asiakkaille, jossa selvitetään asiakkaiden internetin ja sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksia, -taitoja ja motivaatiota. Kyselymme tavoitteena on myös kerätä tietoa siitä, millaista asiakasohjausta asiakasryhmä toivoo näiden taitojen ohjaukseen ja neuvontaan liittyen. Tavoitteenamme on myös selvittää, millaisia esteitä, haasteita tai ongelmia palveluiden käyttämiseen liittyy.
2. Internetselvitys Hyria Säätiön asiakasohjaustyötä tekeville työntekijöille. Internetselvityksen tavoitteena on kartoittaa heidän ajatuksiaan ja ideoitaan siitä, kuinka voitaisiin varmistaa, että mahdollisimman usea asiakas saisi riittävää ohjausta, tukea ja neuvontaa palveluiden käyttöön liittyen. Keräämme myös tietoa siitä, millaisia ongelmia, haasteita ja esteitä näiden palveluiden käyttöön liittyy heidän kokemuksensa mukaan.
3. Teemahaastattelu pienemmälle, kohdennetulle vapaaehtoiselle asiakasryhmälle edellä mainittuihin teemoihin liittyen.

Tutkimuksemme eri vaiheisiin osallistuminen on asiakkaille sekä työntekijöille täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Saadut vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Laurea ammattikorkeakoulun yliopettaja Paula Lehto  
Laurea, TKI-yksikkö

Vanha maantie 9, 02650 Espoo  
p. 0400 541479  
[paula.lehto@laurea.fi](mailto:paula.lehto@laurea.fi)

Valmis opinnäytetyö julkaistaan [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi) -sivustolla. Opinnäytetyön materiaali on kokonaisuudessaan Hyria Säätiön käytettävissä.

Ystävällisin terveisin,

#### Dokumenttipohjat

Alexandra Laine  
p. 041-4345173  
[Alexandra.2.Laine@student.laurea.fi](mailto:Alexandra.2.Laine@student.laurea.fi)

Katja Lauronen  
p. 045-2791475  
[Katja.Lauronen@student.laurea.fi](mailto:Katja.Lauronen@student.laurea.fi)

## Liite 3: Tutkimuslupa



Tutkimuslupapyyntö

1 (1)

13.6.2018

## Tutkimuslupapyyntö

Myönnän tutkimusluvun opinnäytetyöhön (Laurea Ammattikorkeakoulu Sosiaali- ja terveysalan johtamisen YAMK-tutkinto, Katja Lauronen ja Alexandra Laine). Opinnäytetyön aiheena on sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden välinputoajat.

Opinnäytetyöhön liittyvä aineisto kerätään Hyria Säätiön palveluissa olevien 18-64-vuotiaiden asiakkaiden sekä asiakasohjaustyötä tekevien työntekijöiden osalta. Kohderyhmän osalta tarkennuksena kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat sekä heidän kanssaan suoraa asiakasohjaustyötä tekevät työntekijät.

Tutkimuksen toteuttamiseen liittyy kolme vaihetta:

Kyselyhaastattelulomake (webropol-kysely/paperinen kyselylomake) asiakkaille, jossa selvitetään asiakkaiden internetin ja sähköisten palveluiden käyttämättömyyksiä, -taitoja ja motivaatiota. Kyselyn tavoitteena on myös kerätä tietoa siitä, millaista asiakasohjausta asiakasryhmä toivoo näiden taitojen ohjaukseen ja neuvontaan liittyen. Tavoitteena on myös selvittää, millaisia esteitä, haasteita tai ongelmia palveluiden käyttämiseen liittyy.

Internetkysely Hyria Säätiön asiakasohjaustyötä tekeville työntekijöille. Internetkyselyn tavoitteena on kartoittaa heidän ajatuksiaan ja ideoitaa siitä, kuinka voitaisiin varmistaa, että mahdollisimman usea asiakas saisi riittävää ohjausta, tukea ja neuvontaa palveluiden käyttöön liittyen. Keräämme myös tietoa siitä, millaisia ongelmia, haasteita ja esteitä näiden palveluiden käyttöön liittyy heidän kokemuksensa mukaan.

Teemahaastattelu pienemmälle, kohdennetulle vapaaehtoiselle asiakasryhmälle edellä mainittuihin teemoihin liittyen.

Tutkimuksen eri vaiheisiin osallistuminen on asiakkaille sekä työntekijöille täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Saadut vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Laurea ammattikorkeakoulun yliopettaja

Paula Lehto  
Laurea, TKI-yksikkö  
Vanha maantie 9, 02650 Espoo  
p. 0400 541479  
paula.lehto@laurea.fi

Valmis opinnäytetyö julkaistaan [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi) -sivustolla. Opinnäytetyön materiaali on kokonaisuudessaan Hyria Säätiön käytettävissä.

Katja Berg  
P. 040 717 1318, [katja.berg@hyria.fi](mailto:katja.berg@hyria.fi)  
Toimialapäällikkö  
Hyria säätiö sr.

Liite 4: Saatekirje asiakkaille

## SAATEKIRJE

### HYVÄ KYSELYLOMAKKEEN VASTAANOTTAJA

Olet varmasti huomannut, että yhä suurempi osa sosiaali- ja terveysalan asiakaspalvelusta on siirtynyt sähköiseksi palveluksi internettiin. Tutkimuksemme avulla kerätään tietoa sähköisten palvelujen käytöstä. Lisäksi keräämme tietoa näiden palveluiden käyttämiseen liittyvistä ohjaustarpeista, kehittämissuunnitelmista ja ideoista sekä niiden käyttämiseen liittyvistä mahdollisista esteistä, haasteista ja ongelmista. Osallistut täyttämällä oheisen kyselylomakkeen. Kyselylomakkeeseen vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajaan. Toivoisimme mahdollisimman usean vastaavan tähän kyselyyn.

Tutkimuksemme liittyy Laurea ammattikorkeakoulussa opiskelemaamme sosiaali- ja terveysalan johtamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (Sosionomi YAMK, Terveystieteiden YAMK) suorittamiseen. Tutkimus on osa opinnäytetyötämme. Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimuksen valmistuttua kyselylomakkeet tuhoetaan. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa kaksi viikkoa.

Opinnäytetyömme ohjaajana toimii lehtori Paula Lehto Laurea ammattikorkeakoulusta, puh. (09) 8868 7533.

Opinnäytetyö julkaistaan sen valmistuttua Internetissä osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Ystävällisin terveisin

Alexandra Laine ja Katja Lauronen

## Liite 5: eDelfoin saatekirje

*Olemme kutsuneet sinut vastaamaan tähän kyselyyn, koska työskentelet Hyria Säätiöllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien 18-64-vuotiaiden asiakkaiden ohjaustehtävissä. Kyselyn tavoitteena on selvittää mielipiteitäsi, ajatuksiasi ja kokemuksiasi asiakkaiden interenetin sekä sosiaali- ja terveysalan sähköisten asiointipalveluiden käyttötaitoihin, -tarpeisiin sekä näihin liittyvään palveluohjaukseen liittyen. Kyselymme tavoitteena on selvittää tarkemmin määritellyn asiakaskohderyhmän tilannetta vuonna 2014 toteutettuun kansalliseen, valtakunnalliseen kyselyyn verrattuna (Sosiaali- ja terveysalan sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet).*

*Kysely liittyy sosiaali- ja terveysalan johtamisen koulutusohjelman Sosionomi YAMK-opinnäytetyöhömmme.*

*Tässä sähköisessä kyselylomakkeessa pyydämme sinua arvioimaan esittämiämme kysymysväittämiä kyseisen väittämän kohdalla olevien ohjeiden mukaisesti. Pyydämme sinua myöskin kertomaan tarkemmin ajatuksistasi, mielipiteistäsi sekä näkemyksestäsi kysymysväittämän kohdalla olevaan kommenttikenttään. Oikeita tai väärää vastauksia ei ole, vaan toivomme että arvioit vastauksiasi oman ammattitaitosi ja työkokemukseesi pohjalta. Näet muiden kyselyyn vastanneiden osallistujien antamat vastaukset sekä pääset kommentoimaan ja täydentämään omaa vastaustasi myös myöhemmin kyselylomakkeen aukiolon aikana.*

*Kyselylomake on avoinna vastaamiselle [6.9-20.9.2018](#) kello 23.59 asti.*

*Kiitos jo etukäteen osallistumisestasi ja vastauksistasi tähän kyselyyn.*

*Yhteistyöterveisin*

*Alexandra Laine & Katja Lauronen*