



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014-2020

Essi Heimovaara-Kotonen &  
Sanna Paasu-Hynynen toim.

# Digisti kohti työelämää!

Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

**Digisti kohti työelämää!**



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 289

ESSI HEIMOVAARA-KOTONEN  
SANNA PAASU-HYNYNEN  
(TOIM.)

## Digisti kohti työelämää!

KOKEMUKSIA DIGIPALVELUJEN KEHITTÄMISESTÄ



**Jyväskylän  
Katulähetys**  
Tukea elämän arkeen

**jamk** | Jyväskylän  
ammattikorkeakoulu

**JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN  
JULKAISUJA -SARJA**

©2020

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Essi Heimovaara-Kotonen & Sanna Paasu-Hynynen (toim.)

**DIGISTI KOHTI TYÖELÄMÄÄ!**

Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä

Kannen kuva • Pixabay  
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen  
Taitto ja paino • Punamusta Oy • 2020

ISBN 978-951-830-584-5 (Painettu)





ISBN 978-951-830-585-2 (PDF)

ISSN-L 1456-2332



**JAKELU**

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto  
PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä  
Puh. 040 552 6541  
Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)  
[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

# SISÄLLYS

	<b>TIIVISTELMÄ.....</b>	<b>7</b>
	<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
	<b>JOHDANTO.....</b>	<b>9</b>
	Sanna Paasu-Hynynen	
	<b>LUKU 1 – VAIHEITTAINEN DIGIRATKAISUJEN KÄYTTÖÖNOTTOMALLI .....</b>	<b>12</b>
	Vaiheittainen digiratkaisujen käyttöönotto .....	12
	Essi Heimovaara-Kotonen, Taja Kiiskilä, Ida-Maria Koskivaara, Sanna Paasu-Hynynen, Maaret Rutanen & Jonna Salmijärvi	
	<b>LUKU 2 – AMMATTILAINEN ASIAKKAANA .....</b>	<b>22</b>
	Ammattilainen asiakkaana-verkkovalmennus.....	22
	Mitä on digivalmennus? .....	25
	Digiohjauksen prosessit ja toimintatavat .....	28
	Läsnäolo ja vuorovaikutus .....	32
	Sisällön ideointi.....	38
	Digitaalisten palveluiden ja välineiden valinta .....	42
	Ammattilaisten kokemuksia digivalmennuksesta.....	49
	Sanna Paasu-Hynynen	
	<b>LUKU 3 – DIGITAITOT JA DIGIOHJAUSRATKAISUT HALTUUN .....</b>	<b>54</b>
	Digitaidot ja digiohjausratkaisut haltuun .....	54
	TiimiVerkko -digitaitokoulutukset .....	58
	Taja Kiiskilä & Maaret Rutanen	
	<b>LUKU 4 – KEHITTÄMISPROSESSI.....</b>	<b>62</b>
	Kehittämisprosessi .....	62
	Lähtökohtana palvelumuotoilu .....	64
	Kehittämisprosessin eteneminen.....	68

Essi Heimovaara-Kotonen, Taja Kiiskilä, Ida-Maria Koskivaara,  
Sanna Paasu-Hynynen & Maaret Rutanen

	<b>LUKU 5 – CASE KUVAUKSET .....</b>	<b>78</b>
	CASE: DIGIRUOKALA – Ravitsemuksen digivalmennus starttivalmennuksessa oleville nuorille .....	78
	CASE: Osaajaksi-verkkovalmennus .....	83
	CASE: Digipajavalmennus .....	86
	CASE: Digivalmennus 2.0: yksilövalmennuksen teemoja verkossa.....	89
	CASE Digivalmennus hyvinvointirannekkeilla.....	93
	CASE: Hyvinvointisovellukset osana palkkatukityösuhteen työhyvinvointia .....	98
	Sanna Paasu-Hynynen & Essi Heimovaara-Kotonen	
	<b>LUKU 6 – ARVIOINTI .....</b>	<b>104</b>
	Arviointi .....	104
	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA HUOMIOT HANKKEEN AIKANA .....</b>	<b>113</b>
	<b>KIRJOITTAJAT .....</b>	<b>116</b>

# TIIVISTELMÄ

**Essi Heimovaara-Kotonen & Sanna Paasu-Hynynen (toim.)**

**Digisti kohti työelämää!**

**Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä.**

**Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 289**

Tämä Digisti kohti työelämää! – Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä julkaisu on laadittu TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta hankkeessa. Oppaan tarkoituksena on tarjota ajankohtaista tietoa digiohjauksesta ja vinkkejä sen suunnitteluun sekä yhdistää em. tietoa TiimiVerkko-hankkeen aikana saatuihin kokemuksiin ja toimintatapoihin.

TiimiVerkko-hankkeen (1.9.2018–31.12.2020) tarkoituksena oli kehittää erilaisia digitaalisia palveluita hankkeen yhteistyötahojen käyttöön. Hankkeen toimenpiteet oli suunnattu yhteistyötahojen ammattilaisten lisäksi työttömille työnhakijoille, työelämän ulkopuolella oleville ja henkilöille, joilla työttömyyden uhka on suuri.

Hankkeen päätoteuttajana toimi Jyväskylän ammattikorkeakoulu, osatoiteuttajana Jyväskylän Katulähetys ry ja yhteistyökumppaneina Laukaan kunta ja Äänekosken kaupunki. Rahoittajana toimi Euroopan Sosiaalirahasto (ESR) Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (K-S ELY) kautta.

Tässä oppaassa kuvataan hankkeen vaiheittainen digipalveluiden kehittämisprosessi ja käyttöönottomalli sekä tuodaan esille kehitysprosessin aikana tehtyjä huomioita ja kokemuksia.

Oppaassa on kuvattu myös useampia hankkeessa toteutettuja pilotticaseja, joiden tarkoitus on antaa vinkkejä uusien digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja niiden mahdollisesti vaatimiin tukitoimiin. Oppaan on laatinut TiimiVerkko-hankkeen projektihenkilöstö.

Avainsanat: digitaalisuus, digipalvelut, digiohjaus, digivalmennus, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen



# ABSTRACT

**Essi Heimovaara-Kotonen & Sanna Paasu-Hynynen (Eds.)**

**Digisti kohti työelämää!**

**Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä**

**Publications of JAMK University of Applied Sciences, 289**

This guide book has been developed in the REMU – Involvement from remote coaching and rehabilitation services for unemployment project. The purpose of the guide is to provide up-to-date information on digital guidance and tips for its design, and to combine the information with the experiences obtained and operating methods developed during the REMU project.

The purpose of the project (1.9.2018–31.12.2020) was to develop various digital services for the use of the partners. In addition to the professionals of the partner organizations, measures of the project were aimed at unemployed, people outside working life and people at high risk of unemployment.

The main implementer of the project was JAMK University of Applied Sciences, the partial implementer was Jyväskylän Katulähetys ry, and the partners were the Municipality of Laukaa and the City of Äänekoski. The funder of the project was the European Social Fund (ESF) through the Central Finland Centre for Economic Development, Transport and the Environment (K-S ELY).

This guide describes the step-by-step development process and the deployment model for digital services in the project, and highlights the observations made and experiences obtained during the development process.

The guide also describes several pilot cases implemented in the project, intending to provide ideas for the development of new digital services and any support measures they may require. The guide has been prepared by the project staff of the REMU project.

Keywords: digitalisation, digital services, digital guidance, digital coaching, service design, co-development

# JOHDANTO

TiimiVerkko-hankkeessa ja tässä oppaassa käytettyjä termejä. Kyseiset termit voivat olla monimerkityksellisiä, mutta tässä hankkeessa niitä käytettiin seuraavissa tarkoituksissa:

**Ammattilainen** – TiimiVerkko-hankkeen yhteistyötahojen työntekijä.

**Asiakas** – TiimiVerkko-hankkeen yhteistyötahojen toiminnoissa mukana oleva henkilö, jolla on asiakassuhde mukana oleviin organisaatioihin (esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan asiakas).

**Asiantuntija** – TiimiVerkko-hankkeen työntekijät. Asiantuntijat ovat olleet joko Jyväskylän ammattikorkeakoulun tai Jyväskylän Katulähetyksen hanketyöntekijöitä.

**Digikokeilu** – Erilaisia digitaalisia alustoja, välineitä ja teknologiaa sisältänyt kokeilu, jossa osallistujilla oli mahdollisuus testata ja tutustua nykyajan digi-mahdollisuuksiin.

**Digiohjaus / digitaalinen ohjaus** – Ohjausta jonkin mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä verkossa tai digitaalisten menetelmien hyödyntäminen ohjauksessa (esim. applikaatiot ja hyvinvointirannekkeet). Digiohjaus voi olla esimerkiksi tekstiä tai puhetta. Osassa organisaatioista ohjaus oli sanana tuttu ja käytetty ja siksi heidän kanssaan käytettiin termiä digiohjaus, kun puhuttiin etänä tapahtuvasta toiminnasta.

**Digipalvelut** – TiimiVerkko-hankkeessa digipalveluilla tarkoitettiin hankkeen aikana kehitettyjä digitaalisissa ympäristöissä osittain tai kokonaan toteutuvia palveluita.

**Digipilotti** – Digitaalisten palveluiden kehittämisprosessiin kuulunut pilotointivaihe.

**Digivalmennus** – Valmennusta mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä tai digitaalisten menetelmien hyödyntäminen valmennuksessa (esim. applikaatiot ja hyvinvointirannekkeet). Digivalmennus voi olla esimerkiksi tekstiä tai

puhetta. Osassa organisaatioista valmennus oli sanana tuttu ja käytetty ja siksi heidän kanssaan käytettiin termiä digivalmennus, kun puhuttiin etänä tapahtuvasta toiminnasta.

**Digivälineet / välineet** – Tällä tarkoitetaan kaikkia niitä välineitä, joita digitaalisen palvelun toteuttamiseen tarvittiin. Esimerkiksi älypuhelin, läppäri, headset tai verkkoyhteys.

**Etäkuntoutus** – Valtakunnallisesti etänä tapahtuvasta kuntouttavasta toiminnasta käytetty termi, joka ei istunut TiimiVerkon yhteistyötahojen arkikieleen ja jäi siksi hankkeessa vähälle käytölle.

**Ohjaaja** – TiimiVerko-hankkeen yhteistyötahojen työntekijä, joka omassa työssään toimi jonkun/joidenkin asiakkaiden ohjaajana. Organisaatiokohtaisesti ammattilaisten työnkuva oli määritelty joko ohjaukselliseksi tai valmennukselliseksi ja hankkeessa heidän työnkuvaansa kuvattiin samalla tavalla.

**Ohjattava** – Ohjauksellisessa prosessissa aktiivina (kts. Valmentautuja) mukana ollut asiakas.

**Palvelumuotoilu** – Kehittämisprosessissa käytössä ollut toimintamalli, jonka tarkoituksena oli kehittää palveluita vastaamaan asiakkaiden todellisia tarpeita ja kerätä asiakasymmärrystä.

**Valmentautuja** – Valmennuksellisessa prosessissa aktiivina ollut asiakas.

**Valmentaja** – TiimiVerko-hankkeen yhteistyötahojen työntekijä, joka omassa työssään toimi jonkun/joiden asiakkaiden valmentajana. Organisaatiokohtaisesti ammattilaisten työnkuva oli määritelty joko ohjaukselliseksi tai valmennukselliseksi ja hankkeessa heidän työnkuvaansa kuvattiin samalla tavalla.

**Verkkoalusta** – Erilaiset ulkopuoliset verkossa olevat toimintaympäristöt, joita hyödynnettiin digipalveluiden toteuttamisessa. Esimerkiksi Campwire-verkkokoulutuslusta, joka toimi ammattilainen asiakkaana kokeilun toimintaympäristönä.

**Yhteiskehittäminen** – Yksi palvelumuotoilun toimintatapa, jossa niin ammattilaiset, kuin asiakkaat yhdessä suunnittelivat, ideoivat ja toteuttivat uutta palvelua.

Sanna Paasu-Hynynen

# Luku 1

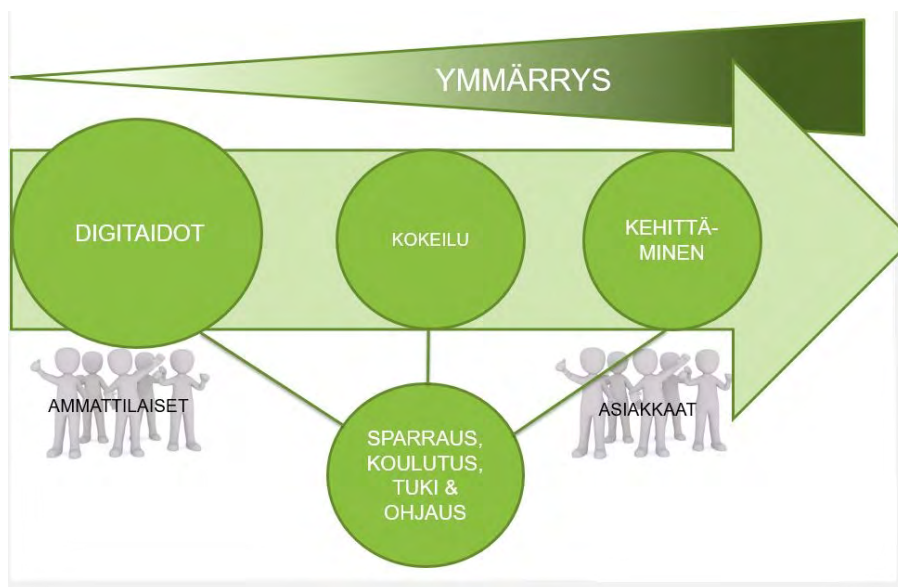
Vaiheittainen digiratkaisujen käyttöönottomalli

# VAIHEITTAINEN DIGIRATKAISUJEN KÄYTTÖÖNOTTOMALLI

Sanna Paasu-Hynynen

## VAIHEITTAINEN DIGIRATKAISUJEN KÄYTTÖÖNOTTO

TiimiVerkko-hankkeessa digiratkaisujen käyttöönotto jaettiin useisiin eri vaiheisiin, jotka lopulta johtivat palveluiden juurruttamisen tukemiseen osaksi yhteistyötahojen olemassa olevia palveluita.



Kuvio 1. TiimiVerkko-hankkeen eteneminen

### 1) AMMATTILAINEN ASIAKKAANA

Hankkeen alussa toteutettiin eri sisältöisiä digikokeiluja ja -työpajoja hankkeeseen osallistuvien organisaatioiden ammattilaisille. Näiden kokeiluiden tarkoitus oli antaa osallistujille mahdollisuus tutustua digitaaliseen teknologiaan, kuten hyvinvointisovelluksiin, robotiikkaan ja virtuaalitodellisuuteen,

sekä auttaa heitä hahmottamaan millaisia mahdollisuuksia digitaalisuus tänä päivänä voi tarjota. Kokeiluissa oli tärkeää päästä keskustelemaan osallistujien kanssa heidän ajatuksistaan, toiveistaan ja odotuksistaan digitaalisuudesta osana omaa työtään, sekä TiimiVerkko-hankkeen mahdollisuuksista tukea digitaalisuuden kehittymistä heidän työyhteisöissään. Kokeilut olivat mielekkäitä ja antoivat sopivan innostuksen jatkokehittämiselle.

Sähköisellä kyselyllä kartoitettiin muun muassa hankkeeseen osallistuvien ammattilaisten digitaitoja, heidän käyttämiään digitaalisia alustoja, digiaktiivisuutta ja toiveita digitaitojen lisäämisen sisällöistä hankkeen aikana. Lisäksi kartoitettiin, onko vapaa-ajan ja työn digiaktiivisuudessa eroja.

Hankkeessa toimi koko ajan digiasiantuntija, jonka rooli oli merkittävä erilaisien digitaalisten ratkaisujen ja sovellusten kartoittamisessa, käyttöönotossa ja kouluttamisessa. Hänen lisäksi kaikki hankkeen asiantuntijat tutustuivat erilaisiin digitaalisiin ratkaisuihin ja niiden hyödynnettävyyteen osana asiakastyötä, sekä digipalvelujen kehittämiseen.

Lisää hankkeessa toteutetuista digikokeiluista voit lukea luvusta II – Ammatillainen asiakkaana, osiosta Ammattilaisten kokemuksia digivalmennuksesta.

## 2) DIGITAITOT JA ETÄKUNTOUTUSRATKAISUT HALTUUN

Hankkeen kohderyhmät nimesivät yhdeksi suureksi haasteeksi välimatkat palveluiden tuottajan ja asiakkaan välillä. Tämä johti usein tapaamisten peruuntumisiin. Digitalisaation avulla palveluita voidaan tarjota maantieteellisesti laajalle alueelle ja voidaan välttää esim. julkisen liikenteen kulkuyhteyksien puutteesta johtuvat peruuntumiset (Hirvonen, Laanala & Paananen 2019, 286).

Hankkeessa havaittiin, että digipalveluita on hyvin vaikea lähteä ideoimaan tai kehittämään, jos osallistujilla ei ole aikaisempaa kokemusta asiasta tai jos digitaidot vaativat kehittämistä. Tällä hetkellä digitaalisten palveluiden luominen ja käyttöönotto on vielä uutta ja opettavaista, koska monikaan ei ole ollut vastaavassa prosessissa mukana. On tärkeää, että osallistujat ovat aloitteellisia ja saavat riittävää tukea sekä omaavat riittävän osaamisen (Salminen & Hiekkala 2019, 290–291).

Valvira ohjeistaa, että henkilökunnan riittävä digiosaaminen on tärkeää erilaisten etäpalveluiden tuottamisessa (Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut 2020). Hankkeessa toteutettiin useita erilaisia digitaitotyöpajoja, joiden teemoihin ja sisältöihin ammattilaiset saivat vaikuttaa. Kaikissa työpajoissa oli mahdollista kysyä ja saada tukea omiin henkilökohtaisiin digihaasteisiin esimerkiksi älylaitteen käyttöön liittyen.



Kuvio 2. TiimiVerkko-hankkeen alkukartoituksen tuloksia

Henkilökunnan digiosaamisen lisääminen ja tukeminen ovat tärkeitä tekijöitä myös työhyvinvoinnin kannalta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun (2018) mukaan elinikäisen oppimisen mahdollisuudet ovat ensiarvoisen tärkeitä huomioida myös digitaalisuuteen liittyvien taitojen opettelussa, mahdollistaen tulevaisuudessa tarvittavien taitojen kehittymisen (Koski & Husso 2018). Salminen ja Hiekkala (2019, 291) kuvaavat, että palveluita tuottavien ammattilaisten on pystyttävä oppimaan uudenlaista ajanhallintaa ja aktiivisuutta, sekä pystyttävä varaamaan riittävästi aikaa uusien taitojen ja palveluiden haltuunottoon.

Hankkeessa havaittiin, että ns. digiagenttien saaminen työorganisaatioiden sisälle oli erittäin tärkeää. Digiagenttitoiminta aloitettiin hankkeen alussa tarjoamalla agenteille lisäkoulutusta ja -osaamista erilaisista digiteemoista. Digiagentit pitivät työyhteisöissään yllä digi-intoa ja osallistuivat tiiviisti palveluiden innovointiin, kehittämiseen ja jalkauttamiseen. Jos organisaatioiden sisältä ei löytynyt tällaisia digiagentteja, vaikeutti se toimintojen etenemistä ja lopullista juurtumista osaksi toimintaa. Sen sijaan digiagenttien vaihtuminen hankkeen aikana ei ollut ongelma. Tärkeintä oli, että kyseisillä henkilöillä oli innostusta palvelujen kehittämiseen.

Ennen digipilotteja järjestettiin asiakkaille erilaisia digitaitotyöpajoja heiltä nousseista tarpeista ja lähtökohdista. Työpajat olivat oivallinen mahdollisuus keskustella asiakkaiden kanssa, sekä tiedottaa heitä tulevista digipiloteista.

Hankkeessa toteutetuista digitaitokoulutuksista ja digiosaamisen lisäämisestä voit lukea lisää luvusta III – Digitaidot ja digiohjaustratkaisut haltuun.

### 3) ETÄKUNTOUTUSRATKAISUJEN ASIAKASPILOTIT

Varsinaisia asiakaspilotteja valmisteltiin huolella ammattilaisten ja muutamien kehittäjäasiakkaiden kanssa. Asiakkaiden äänen saaminen kuuluville mahdollisimman varhaisessa vaiheessa koettiin tärkeänä ja kehittäjäasiakkailta saatiin hyviä huomioita palvelu- ja digitarpeisiin liittyen. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2019) nostaa tärkeäksi uudistuskohteeksi palvelujärjestelmien asiakaslähtöisyyden. THL:n mielestä siihen on mahdollista päästä jos asiakasosallisuus mahdollistuu; asiakas osallistetaan palveluiden ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja lopulta myös arviointiin. Tämä on edellytys vaikuttavien palveluiden luomiseksi. (Asiakkaat ja osallisuus 2019.). Tästä syystä TiimiVerkko-hankkeessa asiakkaat otettiin tiiviisti mukaan kehittämisprosessin kaikkiin vaiheisiin

TiimiVerkko-hankkeessa kehitettyjen digipalveluiden piloteista voit lukea lisää luvusta V – Case-kuvaukset ja käyttöönotto.



#### 4) ETÄKUNTOOUTUSPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

TiimiVerkko-hankkeessa palveluita haluttiin kehittää yhdessä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Lähtökohtana hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessia, jonka tarkoituksena oli saada asiakkaiden ääni kuuluville palvelujen tarkoituksenmukaisessa kehittämisessä sekä lisätä asiakasymmärrystä. TiimiVerkko-hankkeessa hyödynnettiin yhteiskehittämistä, joka on yksi palvelumuotoilun toimintamalleista (Tuulaniemi 2011).

Yhteiskehittäminen on uudenlainen tapa kehittää palveluita osallistamalla kehittämisprosessiin sekä ammattilaisia että palveluiden käyttäjäasiakkaita. Yhteiskehittäminen on oppimista ja erilaisia arjessa toteutettavia kokeiluja, jotka on ideoitu ja kehitetty yhdessä. Yhteiskehittäminen mahdollistaa osallisuutta ja toimijuutta niin ammattilaisille kuin asiakkaillekin. Yhteiskehittämisen avulla ammattilainen ja asiakas ovat tasavertaisia yksilöitä uuden asian äärellä (Hietala 2017).

TiimiVerkko-hankkeessa toteutetusta palvelumuotoiluprosessista voit lukea lisää luvusta IV – Kehittämisprosessi.

#### 5) TULOSTEN JUURUTTAMINEN

Keväällä 2020 koettu yhteiskunnallinen poikkeustila vaikutti siihen, että suomalaisista jopa 60 % siirtyi etätöihin (Nikkilä-Kiipula 2020). Voidaan puhua nopeasta digiloikasta, joka kohtasi myös TiimiVerkko-hankkeen kohderyhmät. Useat palvelut ajautuivat aluksi kaaostilaan ja toimintoja ajettiin alas. Hankkeessa oli kuitenkin jo aiemmin pilotoitu sekä jatkokehitetty digipalveluita, joiden käyttöönotto sujui nyt hyvin vauhdikkaasti, mutta harkiten. Voidaankin sanoa, että koronaepidemian vuoksi TiimiVerkossa kehitetyt digipalvelut jalkautuivat organisaatioiden käyttöön kuin itsestään.

Kun tilanne esti fyysisen kontaktin, digitaaliset palvelut koettiin erinomaiseksi keinoksi säilyttää yhteys. Digitaalisia palveluita käytettiin aktiivisesti ja ne koettiin hyödyllisiksi tukikeinoiksi muuten niin muuttuneen arjen keskellä. Tulosten juurruttamisesta osana kokonaisprosessia voit lukea lisää luvusta IV – Kehittämisprosessi.

#### 6) ARVIOINTI

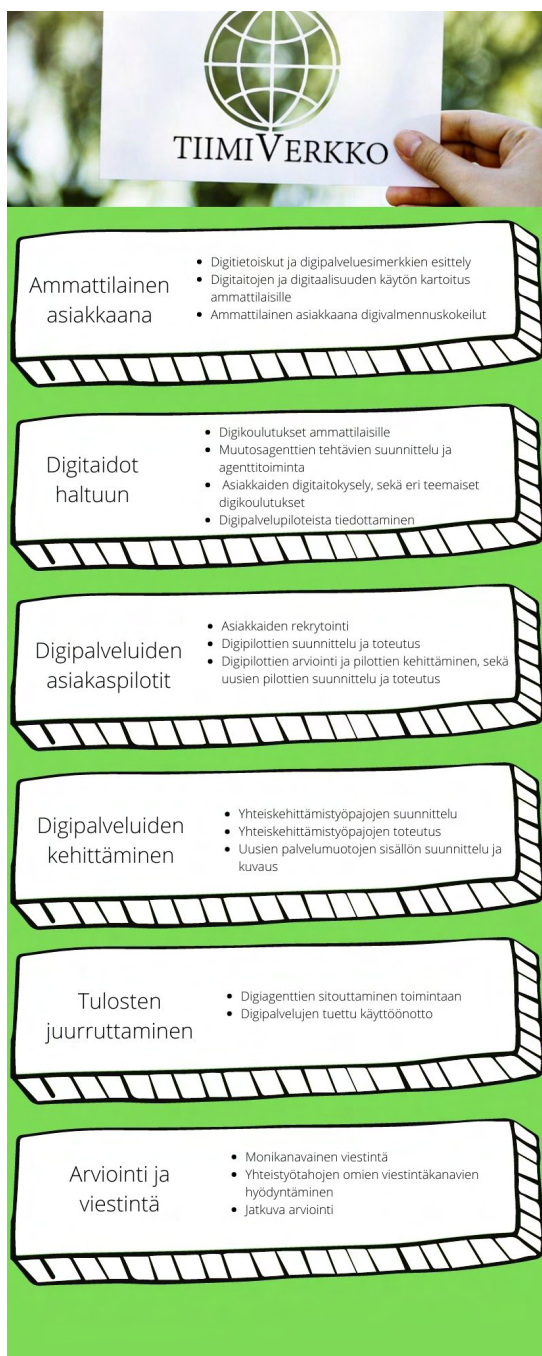
Kehittämisprosessin aikainen arviointi on tärkeää, koska sen avulla pystytään toteuttamaan toimintaa oikein ja varmistamaan kehitystyön oikeansuuntainen eteneminen (Atjonen 2016, 134). TiimiVerkko-hankkeen toimintaa arvioitiin

jatkuvasti mm. erilaisten yksilö- ja ryhmähaastatteluiden sekä verkkokyselyiden avulla. Tehdyt haastattelut kirjattiin ylös ja niiden perusteella tehtiin kooste keskeisistä onnistumisista sekä tekijöistä, joita tulee edelleen kehittää. Kyselyistä tehtiin kooste sekä erilaisia kuvaajia, joiden perusteella pystyttiin havaitsemaan hankkeen vahvuuksia ja kehitettäviä osa-alueita.

Hankkeen etenemistä ja toimenpiteiden toteutumista arvioitiin jatkuvasti hyödyntämällä liikennevalomallia. Kyseisen seurannan avulla pystytään ilmaisemaan visuaalisesti jo toteutuneet toimenpidekokonaisuudet (vihreä), kesken olevat (keltainen) ja vielä toteutumattomat toimenpiteet (punainen). Mallissa kirjattiin ylös myös toimenpiteiden keskeiset sisällöt, kohderyhmät ja osallistujamäärät.

Hankkeen kokonaisarvioinnissa hyödynnettiin RE-AIM mallia, jonka tarkoituksena on saada kattava kuvaus palveluiden kehittämisestä ja mm. siitä kuinka hyvin kehitetty palvelu vastaa osallistujien tarpeeseen.

Arvioinnin toteutumisesta sekä tuloksista voit lukea lisää luvusta VI – Arviointi.



Kuvio 3. TiimiVerkko-hankkeen vaiheet

## LÄHTEET

Atjonen, P. 2016. Onnistunut ja vaikuttava arviointi. *Aikuiskasvatus* 36, 2, 131–140. Viitattu 22.5.2020. <https://doi.org/10.33336/aik.88490>

Hietala, O. 2017. Mitä yhteiskehittäminen tarkoittaa? Power-Point esitys Kuntoutuspäivät 2017. Viitattu 22.5.2020. <https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2017/06/Yhteiskehitt%C3%A4misest%C3%A4-Kp%C3%A4iv%C3%A4t-08062017.pdf>

Hirvonen, M., Laanala, R. & Paavola, R. 2019. Tietoturvallisuuteen liittyviä suosituksia. Julkaisussa *Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia*. Kelan tutkimus. Toim. A-L. & S. Hiekkala. Helsinki: Kela. 286–288. Viitattu 22.5.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>

Koski, O. & Husso, K. 2018. Tekoälyajan työ. Neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. *Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu* 19/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 14.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-311-5>

Nikkilä-Kiipula, E. 2020. Kartoitus: Koronapandemian takia Suomessa liki 60 prosenttia työntekijöistä aloitti etätöyön. *Helsingin Sanomat* 11.5.2020. Viitattu 14.5.2020. <https://www.hs.fi/paivanlehti/11052020/art-2000006503630.html>

Potilaalle annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. 2020. Valvira. Viitattu 8.5.2020. [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut)

Salminen, A.-L. & Hiekkala, S. 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. *Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia*. Kelan tutkimus. Helsinki: Kela. Viitattu 12.5.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>

Asiakkaat ja osallisuus. 2019. Sote-uudistus Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla. Viitattu 12.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.



# Luku 2

**Ammattilainen asiakkaana**

## AMMATTILAINEN ASIAKKAANA

Essi Heimovaara-Kotonen, Taja Kiiskilä, Ida-Maria Koskivaara,  
Sanna Paasu-Hynynen, Maaret Rutanen & Jonna Salmijärvi

### AMMATTILAINEN ASIAKKAANA-VERKKOVALMENNUS

TiimiVerkko-hankkeessa toteutettiin kaikkien osallistujaorganisaatioiden osallistuvalla henkilöstölle avoin Ammatilainen asiakkaana-verkkovalmennus. Tämän valmennuksen tarkoituksena oli antaa osallistujille omakohtainen kokemus verkkovalmennukseen osallistumisesta ja siitä, millaisia palveluita asiakkaille voi tarjota digitaalisesti, sekä lisätä osallistujien ymmärrystä verkkovalmennuksen ja digitaaliseen ohjauksen toteuttamiseen liittyvistä asioista.

Ammattilainen asiakkaana-valmennuksessa osallistujat saivat tietoa mm. digitaaliseen valmennukseen osallistumisesta, digivalmennuksen sisällöistä, digitaalisesta vuorovaikutuksesta sekä digitaalisten valmennusprosessien sisällöistä ja pääsivät ideoimaan niitä. Osallistumalla valmennukseen osallistujat pystyivät havainnoimaan esimerkiksi sitä, millaiset tekijät vaikuttavat valmennuksen sujumiseen, motivaation ylläpysymiseen ja onnistuneen valmennuskokemuksen saamiseen.

Koska monellakaan digivalmennukseen osallistuvalla ammattilaisella ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavasta ohjauksesta omassa asiakastyössä, pidettiin TiimiVerkko-hankkeessa tärkeänä antaa kokemus yhdenlaisesta etäpalvelusta ennen uudenlaisten digipalveluiden ideointia omiin organisaatioihin ja asiakasprosesseihin.

Ammattilainen asiakkaana-verkkovalmennus toteutettiin Campwire-alustalla kahtena erillisenä kertana kevään 2019 ja syksyn 2019 välillä. Yhden valmennuksen kesto oli n. kuusi viikkoa ja se sisälsi kolme kontaktitapaamista kasvatusten tai etänä, sekä viikoittain verkkovalmennusalustalle julkaistun uuden teeman tehtävineen.

Valmennusalustan lisäksi käytössä oli yhteinen pikaviestipalvelu, jonne tiedotettiin valmennuksen etenemisestä, muistutettiin tehtävien tekemisestä, sekä mahdollistettiin keskustelu alustan ulkopuolella.

Ammattilainen asiakkaana-valmennuksen suunnittelussa hyödynnettiin 2017 toimitettua opasta verkko-ohjaajan ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa (Verkko-ohjaaja 2017).

Valmennusalustalle julkaistiin viikoittain uusi teema, joista jokainen sisälsi myös aiheeseen liittyvän tehtävän, joka perustui joko henkilökohtaiseen poh-

dintaan tai yhteiseen verkkokeskusteluun muiden osallistujien kanssa. Tehtävien tarkoituksena oli saada osallistuja pohtimaan digitaalisuuden hyötyjä omassa työssään, tutustua erilaisiin etävalmennusta mahdollistaviin verkkoalustoihin, sekä antaa kokemuksia ja ideoita siitä, millaista asiakastyötä verkossa voi toteuttaa.

## LÄHTEET

Verkko-ohjaaja. 2017. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Toim. T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, K. Mäenpää, S. Peltola & H. Ylönen. ePOOKI 38/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. Viitattu 22.5.2020. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>





Kuvio 4. TiimiVerkko-hankkeen Ammattilainen asiakkaana-digivalmennuksen eteneminen

## MITÄ ON DIGIVALMENNUS?

Kelan tekemässä etäkuntoutus selvityksessä (2016) etäkuntoutus määritellään erilaista etäteknologiaa käytäväksi tavoitteelliseksi toiminnaksi. Se on aina ammattilaisen ohjaama prosessi, jossa on selkeä alku ja loppu. Etäkuntoutus on osa yhteiskunnan laajaa digitalisaatiota, jonka tarkoituksena on integroida teknologiaa osaksi ihmisten arkea. (Salminen, Heiskanen, Hiekkala, Naamanka, Stenberg & Vuonovirta 2016, 11.) Etäkuntoutus tuo palvelut paremmin osaksi asiakkaan arkea ja mahdollistaa tehokkaammin asiakkaiden omaisten tai muiden keskiössä olevien ammattilaisten ottamisen mukaan prosessiin (Salminen & Hiekkala 2019, 289).

Etäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoidon, seurannan, tilanteen tai muun vastaavan asian hoitamista verkossa esimerkiksi älypuhelimien avulla. Etäpalvelun toteuttajan on huomioitava toteuttamiseen vaadittavat tilat ja laitteet, sekä varmistettava henkilökunnan riittävä osaaminen palvelujen tuottamiseen. Erittäin tärkeää on tarkastella järjestelmien salassapito, tietosuoja ja tietoturvasetuksia, erityisesti jos etäpalveluissa käsitellään asiakkaiden henkilötietoja tai niitä tallennetaan jonnekin. (Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut 2020.)

Digivalmennuksella tarkoitetaan verkossa tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään erilaisia teknologioita välineinä esimerkiksi tietokonetta, älypuhelinia tai tablettia. Lisäksi on mahdollista hyödyntää erilaisia digitaalisia sovelluksia, kuten mCoach, Omakuntoutus ja VideoVisit® -asiointipalvelu. Yhteyden ollessa digitaalinen on se ajasta ja etäisyyksistä riippumatonta ja se voidaan toteuttaa joko reaaliaikaisesti tai viiveellisesti. Videokontaktit ovat esimerkki reaaliaikaisesta digivalmennuksesta ja verkkovalmennukset puolestaan esimerkki viiveellisestä palvelusta, jossa varsinainen materiaali on toteutettu aikaisemmin kuin osallistuja sen näkee. (Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa suositeltavat alustat 2020; Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 14.)

Digivalmennuksen avulla asiakas voi osallistua valmennustapahtumaansa vaikka omalta kotisohvaltaan ja suorittaa erilaisia tehtäviä silloin kun hänelle itselleen parhaaksi sopii. Ainoa vaatimus on toimiva verkkoyhteys, jonka avulla asiakas saa yhteyden häntä valmentavaan tahoon. (Mäenpää ym. 2017, 14.)

Digitaalisen ohjauksen avulla pyritään samoihin tavoitteisiin kuin kasvokkain tapahtuvalla ohjauksella. Ohjaustilanteet ovat tavoitteellisia, vuorovaikutuksellisia, asiakkaan tarpeet huomioivia ja asiakasta kehittäviä tilanteita. Digitaalinen ohjaus voi korvata tai täydentää kasvokkain tapahtuvaa kontaktia. (Hyvän ohjauksen kriteerit 2014.)

- Etäkuntoutus määritellään erilaista etäteknologiaa käyttäväksi tavoitteelliseksi toiminnaksi, joka on ammattilaisen ohjaama prosessi, jossa on selkeä alku ja loppu.
- Etäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoidon, seurannan, tilanteen tai muun vastaavan asian hoitamista verkossa esimerkiksi älypuhelimien avulla.
- Digivalmennuksella tarkoitetaan verkossa tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään erilaisia teknologisia välineitä esimerkiksi tietokonetta, älypuhelin tai tablettia. Lisäksi on mahdollista hyödyntää erilaisia digitaalisia sovelluksia.
- Digitaalisella ohjauksella pyritään samoihin tavoitteisiin kuin kasvokkain tapahtuvalla ohjauksella.

## LÄHTEET

Hyvän ohjauksen kriteerit. 2014. Hyvän ohjauksen kriteerit perusopetukseen, lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Opetushallituksen Informaatioaineistot 2014:5. Viitattu 14.5.2020. [https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918\\_hyvan\\_ohjauksen\\_kriteerit-1.pdf](https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit-1.pdf)

Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa suositeltavat alustat. 2020. Ohje. Viitattu 12.4.2020. <https://www.kela.fi/documents/10180/26692727/Suositus+Kelan+et%C3%A4kuntoutuksessa+hy%C3%B6dynnett%C3%A4vist%C3%A4+alustoista+.pdf/42d228a4-6847-4e26-9b3d-afd2e6dc9335>

Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Julkaisussa Verkko-ohjaaja – Opas ohjaukseen sekä tieto ja neuvontatyöhön verkossa. Toim. T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, E. Mäenpää, S. Peltola ja H. Ylönen. Oulu: ePOOKI 38/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022. Viitattu 14.5. 2020. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>

Potilaalle annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. 2020. Valvira. Viitattu 8.5.2020. [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut)

Salminen, A.-L., Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Stenberg, J.-H. & Vuonovirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Julkaisussa Etäkuntoutus. Toim. A.-L. Salminen, S. Hiekkala & J.-H. Stenberg. Kelan tutkimus. Helsinki: Kela.

Salminen, A.-L. & Hiekkala, S. 2019. Suositukset etäkuntoutukseen. Julkaisussa Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Kelan tutkimus. Toim. A.-L. Salminen & S. Hiekkala. Helsinki: Kela. Viitattu 8.5. 2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>

## DIGIOHJAUksen PROSESSIT JA TOIMINTATAVAT

Digitaalisten välineiden ottaminen osaksi ohjaustyötä vaatii aina organisaatiotason prosesseja. Digitaalista ohjausta suunniteltaessa on työyhteisössä ja organisaatiossa pohdittava, keskusteltava ja ratkaistava seuraavia asioita:

- Mitkä ovat digitaalisen ohjaamisen tavoitteet?
- Keitä ohjauksella halutaan tavoittaa ja mihin tarpeeseen uusi ohjausmuoto vastaa?
- Ketkä ohjausta toteuttavat?
- Mitkä ovat ohjaukseen käytettävissä olevat resurssit?
- Mitä kanavia ja välineitä ohjaukseen on hyödynnettävissä ja mitä niistä valitaan?
- Järjestetäänkö ns. päivystysaikoja ja jos järjestetään, niin kuinka usein ja millaisina ajankohtina?

Ohjauksen tavoitteena on edistää ohjattavan tilannetta ja toteutustapa voi vaihdella ohjattavan tarpeiden mukaan.

Digitaalista ohjaustoimintaa voidaan katsoa tapahtuvan pääasiallisesti kolmella tavalla:

- 1 yksilötasolla – kahdenkeskiset keskustelut
- 2 ryhmätasolla, esimerkiksi vertaisryhmän hyödyntäminen
- 3 yhteisö- ja organisaatiotasolla. (Kolehmainen, Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 17–18.)

### VALMISTAUTUMINEN OHJAUKSEEN

Digiohjaustilanne vaatii erilaista valmistautumista kuin kasvokkain tapahtuva ohjaus. Huolellisella valmistautumisella varmistat, että ennalta suunnittelemasi asiat tulee käytyä läpi vaikka muuttujia sattuisikin matkalle.

- Suunnittele ohjauksen runko ja laadi asioiden käsittelyn etenemisestä aikataulutettu muistilappu.
- Varaa itsellesi aikaa ohjaukseen valmistautumiselle ennen sovittua alkamisaikaa n. 10–15 min.

- Ota ohjauksessa tarvitsemasi materiaali esille; avaa työpöydälle valmiiksi ohjauksessa tarvitsemasi sivut ja dokumentit.
- Muista siivota näytöltä pois ohjaustilanteeseen kuulumattomat sivustot, esimerkiksi oma sähköposti, kalenteri tai muut vastaavat.
- Ilmoita hyvissä ajoin asiakkaalle ajankohta, yhteysväline ja osoite, missä ”tavataan”. Jos aika on sovittu kauan sitten, muistuttaminen esimerkiksi edellisenä päivänä sähköpostilla tai tekstiviestillä voi olla tarpeen.
- Avaa yhteys ajoissa. Huolehdi ohjaukseen osallistujille tarvittavat osallistumisoikeudet; puhe, videokuva ja /tai näytön esittäminen. On hyvä huomioida myös teknisten ongelmien mahdollisuus ja varautua niihin. Teknistä tukea ja ohjausta tulee olla saatavilla sekä asiakkaalle että ohjaajalle ennen prosessin toteutusta. Ohjaajalle sitä voi olla tarjolla myös prosessin kuluessa esimerkiksi organisaation it-tueltä.
- Tee myös varasuunnitelma siltä varalta, että valitsemasi tekniikka ei syystä tai toisesta toimi. Mitä tilalle?

## MUISTA!

On hyvä sopia asiakkaan/asiakkaiden kanssa ennalta myös ohjausajan/ryhmään osallistumisen perumissäännöt; mihin mennessä ja mitä kanavaa käyttäen (Guttorm, Hakkarainen, Kolehmainen, Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 106).

## OHJAUKSEN SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS

Jotta ohjauksella pystytään tukemaan asiakkaiden tarpeita ja vastaamaan niihin, ohjauspalveluiden tulee olla oikea-aikaisia, saatavilla ja saavutettavia. Saatavuudella tarkoitetaan ylipäätään palveluiden ja ohjauksen olemassaoloa ja saavutettavuudella sitä, että palvelut on järjestetty niin, että ne ovat asiakkaiden käytettävissä ja hyödynnettävissä yksilöllisistä ominaisuuksista riippumatta. (Käsitteet ja sanasto 2020.)

Erialaisten kommunikaation ja läsnäolon tapoihin pohjautuvien ohjausvälinemahdollisuuksien tarjoaminen lisää saavutettavuutta, kun asiakas voi valita itselleen sopivimman vuorovaikutuksen tavan, välineen ja jopa osallistumispaikan. Fyysisten etäisyyksien lisäksi digitaaliset ympäristöt voivat parantaa sosiaalista saavutettavuutta ja madaltaa ohjaukseen hakeutumisen kynnystä. (Kolehmainen ym. 2017, 27–29.)



Kuvio 5. Sosiaalinen kynnyksen ohjauskeskusteluissa eri välineillä

- Mitä organisaationne haluaa digitaalisilla palveluilla saavuttaa?
- Millaisia käytännön toimia palveluiden aloittaminen vaatii?
- Laatikaa organisaationne omat digiohjauksen käytänteet, joista käy ilmi mm. valmistautuminen, välineet ja mahdollinen tuki ongelmatilanteisiin.

## LÄHTEET

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, E., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Vinkkejä ohjaajalle – Digiohjauksen huoneentaulu, 106. Julkaisussa Verkko-ohjaaja – Opas ohjaukseen sekä tieto ja neuvontatyöhön verkossa. Toim. T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, E. Mäenpää, S. Peltola ja H. Ylönen. Oulu: ePOOKI 38/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut.

Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjausprosessit ja toimintatavat verkko-ohjauksessa, 17–42. Julkaisussa Verkko-ohjaaja – Opas ohjaukseen sekä tieto ja neuvontatyöhön verkossa. Toim. T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, E. Mäenpää, S. Peltola ja H. Ylönen. Oulu: ePOOKI 38/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut.

Käsitteet ja sanasto. Esteetöntä opiskelua. Esok.fi. 2020. ESOK-verkosto. Viitattu 5.5. 2020. <http://www.esok.fi/stivisuositus/termit/kasitteet-ja-sanasto#saat>



## LÄSNÄOLO JA VUOROVAIKUTUS

Ohjaus perustuu vahvasti vuorovaikutukseen ja ohjaajan yhtenä tehtävänä on hallita sitä. Ohjaajan roolia voidaan kuvata vuorovaikutuksen tuottajana. Hänen tehtävänä on mahdollistaa vuorovaikutusta siten, että ohjattava pystyy prosessoimaan asiaansa. Ryhmässä toimittaessa ohjaajan tulee laajentaa vuoropuhelua kaikkien ryhmäläisten välille. (Pasanen 2003, 13–14.)

Kun ohjausta lähdetään toteuttamaan digiohjauksena, se voi olla uudenlainen kokemus sekä ohjaajalle että ohjattavalle. On hyvä olla tietoinen siitä, että verkossa toteutuva keskustelu voi laskea kynnystä osallistumiseen. (Guttorm, Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 43.)

TiimiVerkko-hankkeessa havaittiin, että osalla kynnys osallistumiseen on korkea erityisesti silloin, jos verkkotyöskentely ei ole entuudestaan tuttua. Ohjaus voi perustua erilaisiin elementteihin, kuten esimerkiksi TiimiVerkon Ammatilainen asiakkaana -valmennuksessa kirjallisen vuorovaikutuksen ja videoneuvotteluvälineiden avulla toimimisen yhdistelmiin. Molempia voi tarvittaessa hyödyntää myös erikseen.

Tutkimusten mukaan etäkuntoutuksessa etämenetelmillä on voitu tukea kuntoutujien sosiaalista osallistumista. Esimerkiksi videoyhteyden avulla on todettu voitavan kokea läsnäolon tunnetta ryhmässä. Lisäksi on todettu, että kuntoutujat ovat kokeneet saaneensa vertaistukea etäkuntoutusryhmistä. (Heiskanen 2016, 58.) Tällaiset tulokset kannustavat mahdollistamaan ja hyödyntämään digiohjausta myös vuorovaikutuksellisten elementtien osalta. Tutkimuksissa on käynyt esille, että rohkaisun ja kannustuksen mahdollistamiseksi etäkuntoutuksessa kannattaa aluksi järjestää kasvokkainen tapaaminen, jossa tutustutaan ohjattavaan, hänen toimintaympäristöönsä ja tilanteeseen (Sakari 2018, 27). Jos kasvokkaista tapaamista ohjaajan ja muiden samaan valmennukseen osallistujien kanssa ei ole mahdollista järjestää, niin verkko-ympäristön keskusteluissa kannattaa huomioida tutustuminen toisiin osallistujiin vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Tämä kävi selkeästi ilmi TiimiVerkon ammatilainen asiakkaana -valmennuksessa osallistujien tuodessa ilmi, että he olisivat kaivanneet enemmän tietoa siitä, keitä valmennuksessa oli mukana ja missä roolissa.

Ammatilainen asiakkaana -valmennuksessa vuorovaikutusta pyrittiin lisäämään eri keinoin, joista osallistuja pystyi valitsemaan itselleen luonnollisen toimintamallin. Osa vuorovaikutuksesta oli kirjalliseen vuorovaikutukseen perustuvaa sekä aikaan ja paikkaan sitomatonta. Osa vuorovaikutuksesta toteutettiin videoyhteydellä tiettyinä aikoina. Vuorovaikutuksen mahdollistamisessa kiinnitettiin huomiota siihen, että osallistuja pystyy tuomaan esille omia

näkökulmiaan, tarpeitaan, haasteitaan ja onnistumisiaan joko osallistuessaan verkkokeskusteluihin tai etätapaamisiin. Toisaalta pyrittiin mahdollistamaan osallistujien välistä vuorovaikutusta kannustamalla kommentoimaan toisten kokemuksia joko verkkokeskusteluissa tai etätapaamisisten aikana toteutuvissa keskusteluissa.

## VUOROVAIKUTUKSEN JA LÄSNÄOLON KEINOT DIGIOHJAUKSESSA

Digitaalisesti toteutuvaan vuorovaikutukseen on mahdollista liittää useita erilaisia kanavia viestinnän tueksi esimerkiksi tekstiä, kuvia, videoita ja visuaalisuutta hyödyntämällä. Erilaiden mahdollisuuksien hyödyntäminen edellyttää ohjaajalta teknistä osaamista. (Guttorm ym. 2017, 43.) Verkossa toimivan ohjaajan tehtäviä on jaoteltu organisointiin, sisältöön sekä tietotekniisiin ja sosiaalis-viestinnällisiin tehtäviin liittyviin rooleihin. Sosiaalis-viestinnällisesti tarkasteltuna tärkeimpiä ohjaajan tehtäviä ovat osallistujien motivointi ja työskentelyilmapiiriin luominen (Mannisenmäki 2003, 46–49). Ohjaustilanteen vuorovaikutukseen vaikuttavat ohjaajan toiminnan ohella osallistujat ja ohjauksen luonne. Verkossa voidaan esimerkiksi toteuttaa yksilö-, pienryhmä- ja vertaisohjausta sekä infotilaisuuksia. Näissä erilaisissa tilanteissa on erilaisia vaatimuksia vuorovaikutukselle, mutta hyvin erilaisissakin tilanteissa voidaan soveltaa samankaltaisia vinkkejä, joita Guttorm ym. (2017, 44–51) ovat luokitelleet sen mukaan, mitä kannattaa tehdä ennen ohjaustilannetta, sen alussa, sen aikana ja lopussa.

## VERKKOVUOROVAIKUTUKSEEN VALMISTAUTUMINEN

Ennakkovalmistelu, suunnittelu ja sopiminen voivat olla digiohjauksessa jopa tärkeämmässä roolissa kuin kasvokkain ohjauksessa. Erityisesti ohjattavan ollessa ensimmäistä kertaa etäohjauksessa huolellinen valmistautuminen on tärkeää. Hyviä lähtökohtia verkko-ohjaukselle luovat esimerkiksi selkeät etukäteisohjeet ohjattavalle, teknisten välineiden testaaminen etukäteen, mahdollisiin teknisiin haasteisiin valmistautuminen, sopivan tilan varmistaminen ja riittävän väljän aikataulun suunnittelu. (Guttorm ym. 2017, 44–45.) Tutkimusten mukaan ensimmäiset kommentit ja alkuvaiheessa ilmenevä osallistuminen ovat erittäin merkityksellisiä osallistujien kannalta, eli ohjaajan kannattaa jo valmistautumisvaiheessa huomioida alkuvaiheen myönteiseen viestintään panostaminen (Mannisenmäki 2003, 49).

## VUOROVAIKUTUKSEN TUKEMINEN ERI VAIHEISSA ETÄYHTEYDELLÄ TOIMIESSA

Alussa on hyvä käydä osallistujan kanssa läpi, miten käytettävä ohjelma toimii, mitä on mahdollista tehdä ja minkälaisia työkaluja on käytettävissä. Kun ohjauksessa käytetään videoneuvotteluyhteyttä, sekä ohjaajan että ohjattavien videokuvien esillä oleminen mahdollistaa nonverbaalia viestintää jossain määrin. Vuorovaikutuksessa on tärkeää huomioida ystävällisyys, kohteliaisuus, puheen selkeys ja rauhallinen rytmi sekä kehonkielen rauhallisuus. Puheenvuoro kannattaa aloittaa esittelyllä ja puheenvuoro on hyvä päättyä selkeästi. Hiljaisuuden sietäminen on tärkeässä roolissa, jotta ohjattavalla on riittävästi aikaa miettiä ja jotta saadaan luotua kiireetön ilmapiiri. Ohjaaja on omalla toiminnallaan esimerkiksi osallistujille siitä, kuinka verkossa toimitaan. (Guttorm ym. 2017, 47–48.)

Verkko-ohjauksen aikana läsnäolon tunnetta on mahdollista lisätä siten, että ohjaaja kertoo ääneen tai kirjoittaa näkyviin, mitä hän tekee. Esimerkiksi ohjaaja voi kertoa, että ”mietin hetken tätä asiaa” tai ”hetkinen, etsin tähän liittyvän lähteen”. Ryhmätilanteissa voi olla tarpeen ohjeistaa, kuinka pitkiä puheenvuoroja voidaan kerrallaan käyttää ja miten puheenvuoroja pyydetään. Osallistujien aktiivisuutta ja yhteisöllisyyttä kannattaa pyrkiä hyödyntämään, sillä sen avulla voidaan lisätä motivaatiota osallistumiseen. On hyvä selvittää ohjattavien syyt ja tarpeet ohjaukselle. Hyvä kysymys pohdittavaksi on, että onko ohjattavan sallittua olla passiivisena kuuntelijana. Ohjaajan tehtävä on viestiä osallistujille toimintatavoista ja niiden perusteluista.

Ammattilainen asiakkaana -valmennuksissa hyödynnettiin esimerkiksi ryhmämuotoista valmennusprosessia, videoneuvottelupohjaista työskentelyä sekä kirjalliseen vuorovaikutukseen perustuvaa vuorovaikutusta. Monien osallistujien kohdalla osallistuminen oli vähäistä, mutta silti monet osallistajat kertoivat kokeneensa osallistumisen merkitykselliseksi. Valmennuksen lopuksi käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että osallistumisaktiivisuutta oli alentanut esimerkiksi se, että valmennusryhmän jäsenet eivät olleet ennestään tuttuja ja että keskustelua käytiin omilla nimillä eikä nimimerkeillä.

Ohjauksen lopuksi kannattaa kerrata, mitä on puhuttu ja mihin on päädytty. On hyvä jättää aikaa osallistujien kysymyksille. Kannattaa myös koota yhteen, mitä ohjauksen aikana on sovittu jatkotoimista. Keskustelun päätteeksi ohjattavaa kannattaa kiittää ohjaukseen osallistumisesta. Positiivista ohjaussuhdetta on mahdollista vahvistaa kannustamalla ohjattavaa eri tavoin, kuten kehumalla häntä hänen toiminnastaan ohjauksen aikana. On todettu, että pelkkää neuvojen antamista ei koeta kannustavaksi, vaan juurikin onnistumisten huomioimisen on koettu olevan palkitsevampaa (Sakari 2018, 27).

## KIRJALLINEN VUOROVAIKUTUS DIGIYMPÄRISTÖISSÄ

Kun tarkastellaan kirjoittamiseen perustuvaa vuorovaikutusta, ohjaajan rooli rakentuu eri tavoin, sillä verkossa toimiminen on vuorovaikutteisuuden näkökulmasta tarkastellen erityinen konteksti. Sosiaalisia vihjeitä on vähemmän ja tekstiin pohjautuen asioita voidaan tulkita monin tavoin. Erityisessä roolissa on se, miten kieltä käytetään ja millaisia asioita tuotetaan kielen avulla. Ohjaajalla on erityinen rooli etäohjaustilanteissa ja verkkokeskusteluissa kielen käyttäjänä ja kielen luojana. Vuorovaikutus saattaa olla hyvin ohjaajakeskeistä, jossa pääasiassa esitetään omia näkemyksiä ja vuorovaikutteisen keskustelun osuus on vähäisempi. Verkossa keskustelu on epämääräisempi vuorovaikutuksen kenttänä kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna. (Matikainen 2003, 64–65.) Tulkinnanvaraisuutta voi kirjallisessa vuorovaikutuksessa pyrkiä vähentämään esimerkiksi käyttämällä hymiöitä, kuvia ja muotoiluja teksteissä ja valitsemalla käytetyt sanat huolellisesti (Guttorm ym. 2017, 52). Joidenkin ohjattavien saattaa olla helpompi kertoa vaikeistakin asioista kirjoittamalla, mutta samalla on muistettava, että kirjoittamalla viestiminen ei ole kaikille mielekäs tapa.

Vaikka ohjaaja ei pystyisikään reagoimaan verkkokeskusteluihin ja palautteihin tehtäviin välittömästi, on tärkeää pyrkiä reagoimaan asioihin nopeasti, sillä esimerkiksi verkko-opiskelijoiden osalta on todettu oppimisen olevan sitä parempaa, mitä nopeampaa opettajan palaute on ollut. Vuorovaikutuksen laadulla on merkitystä, sillä oppiminen on koettu sitä paremmaksi, mitä enemmän opettaja on osoittanut kiinnostusta oppijoihinsa. Myös ohjattavan yksilöllinen huomiointi on merkityksellistä. Ohjaajan kannattaa kannustaa ja rohkaista osallistujia ryhmämuotoisessa toimintaympäristössä toimimaan vertaisina toisilleen, sillä osallistujien keskinäisellä vuorovaikutuksella on merkittävä rooli toiminnan sujumiselle. Esimerkiksi verkkokeskustelun pelisäännöt kannattaa määritellä alussa. Verkkokeskusteluissa ja -osallistumisessa hiljaa olemisen ja keskustelun seuraamisen näkökulma nousee esille aivan samoin kuin etäyhteydellä tapahtuvassa samanaikaisessa vuorovaikutuksessa, sillä kaikki eivät koe keskusteluihin osallistumista merkitykselliseksi itselleen (Mannisenmäki 2003, 49–51). Myös ohjaaja ilmaisee kirjoittamisella omaa persoonallisuuttaan ja ohjaajan aitoa läsnäoloa vahvistaa oman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. (Guttorm ym. 2017, 55.)

Ammattilainen asiakkaana -valmennuksessa pyrittiin hyödyntämään henkilökohtaista otetta siten, että erityisesti valmennuksen alussa pyydettiin palauttamaan tehtävä henkilökohtaisesti ja siihen annettiin henkilökohtainen palaute. Aikataulu huomioitiin siten, että palautteet annettiin heti pyydetyn

palautuspäivän jälkeen. Vuorovaikutuksellisuuteen muiden valmennukseen osallistuvien kesken kannustettiin siten, että keskustelualueelle tuleviin kommentteihin vastattiin pian ja kommentteissa esitettiin lisäkysymyksiä muille osallistujille.

- Laatikaa etätoiminnan pelisäännöt
- Mieti miten saat lisättyä vuorovaikutusta etäpalveluissa? Voisiko ohjaaja ja ohjattava tai ohjaaja ja ryhmä tutustua toisiinsa yhteisessä kasvokkain tapahtuvassa aloitustapaamisessa?
- Mahdollista vuorovaikutus erilaisin keinoin, joista jokainen voi valita mieleisensä: Esimerkiksi kirjoittaen, piirtäen, puhuen tai keskustellen.
- Varaa aikaa valmistautumiseen.
- Tiedota osallistujia ajoissa mm. aikatauluista ja tilanteen etenemisestä. Muista, että joku voi olla etänä ensimmäistä kertaa ja tarvitsee enemmän tukea ja ohjausta.
- Rohkaise, ole kiinnostunut ja anna positiivista palautetta.

## LÄHTEET

Guttorm, T., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Vuorovaikutus, läsnäolo ja eettiset pelisäännöt. Julkaisussa Verkko-ohjaaja – Opas ohjaukseen sekä tieto ja neuvontatyöhön verkossa. Toim. T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, E. Mäenpää, S. Peltola ja H. Ylönen. Oulu: ePOOKI 38/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut.

Heiskanen, T. 2016. Hallinnolliset ja eettiset kysymykset etäkuntoutuksessa. Julkaisussa Etäkuntoutus. Toim. A-L. Salminen, S. Hiekkala & J-H. Stenberg. Helsinki: Kelan tutkimus.

Mannisenmäki, E. 2003. Verkko-ohjaajan tehtävät ja roolit. Julkaisussa Oppimisen ohjaus verkossa. Toim. J. Matikainen. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Matikainen, J. 2003. Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Julkaisussa Oppimisen ohjaus verkossa. Toim. J. Matikainen. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Pasanen, H. 2003. Mitä ohjaus on? Julkaisussa Oppimisen ohjaus verkossa. Toim. J. Matikainen. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Sakari, P. 2018. Etäkuntoutuksen haasteet, edellytykset ja suositukset. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 15.5.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018053011258>

# SISÄLLÖN IDEOINTI

## IDEOINTI TYÖVAIHEENA

Kun palvelun kehittämisen peruslähtökohdat, kuten kohderyhmä ja käytettävät resurssit, ovat selvillä, on aika löytää keskeiset ideat. Ideointi on tärkeä työvaihe, joka tulisi toteuttaa innovatiivisesti sekä mahdollisimman vapautuneesti, rennosti ja luovalla otteella. (Dam & Siang 2019.)

Menetelmiä ja tapoja ideoimiseen on useita. Ideoinnin keinoin voi tutkia aihetta laajemmin ja luoda mielikuvia ratkaisuvaihtoehdoista. Ideoinnissa voi hakea myös uusia näkökulmia jo entuudestaan tuttuihin aiheisiin. Menetelmästä riippumatta keskeisintä on, että valittu menetelmä ja toteutus on yhteensopiva kehittämistyön tavoitteiden kanssa. (Niemelä 2019.)

Ideoinnin myötä syntyy yleensä useita erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, joista valitaan useimmiten yksi, jota suunnitellaan tarkemmin. Suunnittelun myötä idea viedään mahdollisimman pian käytäntöön. Kyseessä voi olla palvelu, tuote tai toimintatapa, jota testaan yhdessä sovitulla tavalla. (Dam & Siang 2019.)

## AMMATTILAINEN IDEOIMASSA

Ammattilainen asiakkaana -valmennuksessa ideointi liittyy yleensä omassa organisaatiossa tehtävän työn tavoitteisiin tai työntekijän työnkuvassa esiintyviin kehittämiskohteisiin. Jos oman työn kehittämisen tavoite ei ollut vielä hahmottunut tai haasteita oli paljon, ideointi toimi myös keinona niiden selkeyttämisessä ja rajaamisessa. Digivalmennuksen ja etäkuntoutuksen mahdollisuuksia oli oleellista pohtia omaan työhön, organisaatioon sekä erityisesti asiakaskuntaan peilaten.

Esimerkkikysymyksiä, joita ammattilaisille esitettiin valmennuksessa:

- Mitä tarpeita ammattilaisena kohtaat työssäsi? Mitä kaikkea voisi toteuttaa digisti tai etäkuntoutusmenetelmiä ja digivalmennusta hyödyntäen?
- Mitkä ovat asiakkaiden keskeisimmät haasteet ja tarpeet? Miten näihin haasteisiin ja tarpeisiin voisit työssäsi vastata digisti tai etäkuntoutuksella ja digivalmennuksella?
- Mitä voi kaikkea työssä toteutetaan jo nyt digitaalisin menetelmin ja keinoin? Ovatko menetelmät ja prosessit toimivia?

## IDEOINNIN TOTEUTUS

Käsittelyssä olevan aiheeseen tutustumiseen ja avaamiseen kannattaa käyttää aikaa. Jos kehittämistyön aihepiiri ei ole tuttu, alussa ideoinnin tueksi voi olla hyödyllistä hakea taustatietoa. Ajatuksia voi virittää aiheeseen esimerkiksi lukemalla, kirjoittamalla, tekemällä miellekartan tai tarkastelemalla olemassa olevia toimintatapoja. Inspiraatiota ja taustaa ideoinnille voi hakea niin lehdistä, kirjoista, elokuvista kuin sosiaalisesta mediasta. Tietoa löytyy tutkimusten lisäksi erilaisista muista julkaisuista, kuten artikkeleista, kirjallisuudesta, webinaareista tai podcasteista. (Eskelinen 2019; Tolonen 2016.) Tietoa voidaan hakea itsenäisesti tai yhdessä työskennellen.

Ideointiin on olemassa useita tapoja ja menetelmiä. Ideointihetkeä etukäteen suunnitellessa on hyvä olla alustava jatkosuunnitelma, mitä aikaansaaduille ideoille tehdään ja millä tavoin ideoiden kanssa edetään suuntaan tai toiseen (Eskelinen 2019). Yhteiskehittäminen ammattilaisten ja asiakkaiden välillä on jo ideointivaiheessa erityisen tärkeää, jotta eri tarpeet voidaan ottaa huomioon ja ideoiden käytännön kokeilut voivat toteutua arjessa ja olemassa olevissa palveluissa (Hietala 2017). Yhdessä työskenneltäessä tunnistetaan osallistujien erilaiset tavoitteet ja yhteistyössä pyritään löytämään jaettu kiinnostava aihe.

Benchmarkkauksella eli vertailuanalyysillä voi tarkastella esimerkiksi toisten organisaatioiden tai eri toimialojen luomia, jo olemassa olevia ratkaisuja, ja saada niistä oivalluksia ja ideoita oman toiminnan kehittämiseen (Markkinen 2019; Tolonen 2016). Erilaiset brainstorming-menetelmät, kuten aivoriivet, työpajat ja ristiinpölytys, ovat tehokkaita ja luovia tapoja ideoida yhdessä (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Työskentely voi tapahtua myös sähköisessä muodossa, esimerkiksi virtuaalisessa ideariihessä (Virtuaalinen ideariihi n.d.). Erilaiset visualisoinnit, kuten piirrookset tai prosessikuvaukset polkuina ja ideakarttoina, tuovat idean konkreettisemmaksi ja niitä on helpompi tarkastella eri näkökulmista (Niskanen 2019, 25). Ideoita voidaan kerätä talteen papereille, post-it-lapuille tai liitutaalulle. Ideat voidaan viedä myös sähköiseen muotoon, kuten sovelluksilla tai virtuaalisilla valkotauluilla. Digitaalisesti ideat voidaan tallentaa niin kirjoitetussa muodossa kuin videoin ja valokuvin. (Menetelmiä ja työkaluja n.d.)

Ideoita arvioidaan ja valitaan toteutuskelpoisin. Valinta voidaan tehdä SWOT-analyysin perusteella, äänestämällä, antamalla tähtiä tai pisteyttämällä. Valittua ideaa lähdetään viemään yhdessä sovitulla tavalla eteenpäin ja sitä voidaan jatkokehittää palautteen perusteella ja toteuttamalla jatkoideointia. (Koski 2011.)



Jo ideointivaiheessa on tärkeä saada palautetta oman työn tueksi. Palautetta voi pyytää ja sitä voivat antaa niin kollegat, kohderyhmäasiakkaat kuin organisaation ulkopuolisetkin henkilöt. Palaute auttaa kirkastamaan ideaa ja tuo näkökulmia siihen, mihin suuntaan ideaa olisi hyvä viedä (Ahtola 2020).

- Ideoinnin tarkoituksena on luoda uutta ja irrotella.
- Hanki ensin taustatiedot aihepiiristä.
- Selvitä miten prosessi jatkuu idean jälkeen? Miten ideat säilötään? Miten toteutuskelpoiset valitaan ja miten niitä jatkotyöstetään?

## LÄHTEET

Ahtola, A. 2020. Luovuuskoulu – työkaluja ideointiin. Arter. Julkaistu 5.6.2020. Viitattu 21.8.2020. <https://www.arter.fi/luovuuskoulu-tyokaluja-ideointiin/>

Dam, R. & Siang, T. 2019. Stage 3 in the Design Thinking Process: Ideate. Interaction Design Foundation. Julkaistu 23.10.2019. Viitattu 28.9.2020. <https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-3-in-the-design-thinking-process-ideate>

Eskelinen, M. 2019. 3 tehokasta brainstorming-tekniikkaa: näin vauhditat tiimin luovaa ideointia. Grapevine. Julkaisu 11.9.2019. Viitattu 5.8.2020. <https://grapevine.fi/3-tehokasta-brainstorming-tekniikkaa-nain-vauhditat-tiimin-luovaa-ideointia/>

Hietala, O. 2017. Mitä yhteiskehittäminen tarkoittaa? Esitys Kuntoutussäätiön kuntoutuspäivillä 2017. Päivitetty 3.7.2017. Viitattu 21.8.2020. <https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2017/06/Yhteiskehitt%C3%A4misest%C3%A4-Kp%C3%A4iv%C3%A4t-08062017.pdf>

Koski, R. 2011. Ideointimenetelmät. Ideakoski. Metropolia luentomateriaali 2/2011. Viitattu 4.8.2020. [https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pagelD=23856884&preview=/23856884/26280534/metropolia\\_ideat.pdf](https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pagelD=23856884&preview=/23856884/26280534/metropolia_ideat.pdf)

Markkinen, A. 2019. 4 vinkkiä sisältöjen luovaan ideointiin. Sosiaalisen median toimisto NoBot. Julkaistu 23.1.2019. Viitattu 4.8.2020. <http://nobot.fi/4-vinkkia-sisaltojen-luovaan-ideointiin/>

Menetelmiä ja työkaluja. N.d. Ideoiden, kysymysten ja kommenttien kerääminen. Jyväskylän yliopiston informaatioteknologian tiedekunta. Viitattu 5.8.2020. <https://peda.net/jyu/it/koulutusteknologia/opintojaksot/TIES461/ah/harjoitusty%C3%B6t/ott/testi/om>

Niemelä, H. 2019. Miten ideointi kannattaa tehdä? Fountain Park. Viitattu 4.8.2020. <https://www.fountainpark.fi/miten-ideointi-kannattaa-tehda/>

Niskanen, M. 2019. Yrityksen ideointiprosessin kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä soveltaen. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Laurea ammattikorkeakoulu, tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut. Viitattu 21.8.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121927651>

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2017. Espoon kaupungin sivistystoimen käyttämät konkreettiset menetelmät palvelumuotoiluun soveltamiseen. Viitattu 5.8.2020. [https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd](https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd)

Tolonen, A. 2016. 15 tapaa luoda ideoita. Blink Helsinki. Julkaistu 24.10.2016. Viitattu 21.8.2020. <https://www.blinkhelsinki.fi/blogi/15-tapaa-luoda-ideoita>

Virtuaalinen ideariihi. N.d. Innokylä, Työkalut. Viitattu 21.8.2020. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariihi>

## DIGITAALISTEN PALVELUIDEN JA VÄLINEIDEN VALINTA

Digitaalisten palveluiden ja välineiden käytön suunnittelussa tärkeä osa prosessin aloittamista on käytettävissä olevien välineiden kartoittaminen. Ajankohtaiset palvelut ja välineet, esimerkiksi verkossa tarjolla olevat yhteistyöalustat, määrittävät reunaehdot sille, mitä ylipäänsä on mahdollista toteuttaa. Palveluiden ja välineiden valinta tulee tapahtua tarvelähtöisesti, ja asiakastarpeiden tulee ohjata suunnittelutyötä sekä siihen liittyvää voimavarojen kohdentamista. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 5, 29–31.)

TiimiVerkko-hankkeessa lähdettiin hankkeen alkuvaiheessa, ennen Ammatillainen asiakkaana -kokeiluja kartoittamaan ajankohtaisia, saatavilla olevia etäkuntoutuksen ja etäohjauksen digitaalisia palveluita ja välineitä, jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva siitä, minkä tyyppisiä työkaluja tuleviin digipalveluihin olisi tarjolla. Digipalveluiden ideointivaiheen lopussa tehtiin digitaalisten palveluiden ja välineiden tarpeiden määrittelyä kuhunkin digipalveluun liittyen asiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyönä. Palveluiden ja välineiden valinnassa pohdittiin monipuolisesti erilaisia valintaan liittyviä näkökulmia kuten sitä, millaiset digiosaamiset ammattilaisilla ja asiakkaila oli entuudestaan, sekä sitä, mitä tavoitteita valittavilla palveluilla ja välineillä olisi mahdollista saavuttaa. Tarpeiden määrittelyn vaiheessa tehtiin koonti erilaisista digipalvelujen valintaan vaikuttavista tekijöistä, ja tätä koontia sekä siihen liittyviä pohdintoja pystytään myös jatkossa hyödyntämään digitaalisesti tapahtuvan toiminnan suunnittelussa eri organisaatioissa.

Digitaalisten palveluiden ja välineiden valintaan vaikuttavia tekijöitä:

- Sisältö, ohjaus sekä toiminnan tavoitteet
- Ammattilaisten ja asiakkaiden digiosaaminen
- Palveluiden mobiilikäyttö vs. tietokonekäyttö
- Kirjautuminen palveluun ja tunnusten luominen
- Interaktiivisuus palvelussa toimittaessa
- Anonymiteetti tai anonymiteetin mahdollisuus
- Kustannukset
- Tuen tarve
- Palvelun elinkaari

## SISÄLLÖNTUOTTAMINEN JA OHJAUS DIGITAALISISSA PALVELUISSA

Ammattilaiset voivat toimia sekä sisällöntuottajana että ohjaajana digitaalisessa, verkossa tapahtuvassa ohjauksessa. Sisällöntuottajat tuottavat verkkomateriaalia, joka on mahdollisesti käytössä vuosia eteenpäin lukuisille ohjaajille ja asiakkaille. Ohjaajat toimivat verkossa etäkuntoutuksen tai verkkovalmennuksen ajan ja tukevat ja ohjaavat asiakkaita verkon välityksellä digitaalisuutta hyödyntävässä toiminnassa.

Sisällöntuottajia sekä ohjaajia on hyvä saada mukaan keskusteluun palvelun valinnasta, ja heidän on hyvä päästä kokeilemaan erilaisia alustoja (Punna & Raitio 2016, 229). Heille on hyvä tarjota tilaisuus kertoa käyttökokemuksistaan sekä mahdollisuus jakaa toisten ammattilaisten kanssa ajatuksia palveluiden soveltuvuudesta heidän ja heidän asiakkaidensa tarpeisiin. Sisällöntuottajien ja ohjaajien mahdollista aikaisempaa kokemusta erilaisista digipalveluista kannattaa hyödyntää valintaa tehtäessä. (Koivisto, Koroma & Ruusuvuori 2019, 193.) Valittavien digitaalisten palveluiden ja sovellusten tulisi olla sellaisia, joilla asetettuihin sisällöllisiin tavoitteisiin on mahdollista päästä.

## DIGITAI DOT JA MOBIILIKÄYTTÖ

Sisällöntuottajien, ohjaajien sekä asiakkaiden olemassa olevat digitaidot vaikuttavat merkittävästi palvelun valintaan (Digitalisoinnin periaatteet n.d.). Palveluita käyttämällä digitaidot myös kehittyvät ja luottamus omiin taitoihin lisääntyy (Koivisto ym. 2019, 192).

Digipalveluiden käyttöön liittyy merkittävästi erilaisia motivaatiotekijöitä, ja haasteet tietotekniikan käytössä saattavat edesauttaa kielteisten asenteiden syntymistä digipalveluiden käyttöä kohtaan. Riittävien digitaitojen puuttuminen saattaa hankaloittaa tai jopa estää niin ammattilaisen kuin asiakkaankin palvelun käyttöä, ja huolenaiheena on, että kielteisiä kokemuksia saaneet asiakkaat ja ammattilaiset saattavat jäädä osittain tai kokonaan digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. (Koivisto ym. 2019, 192.) Digipalveluiden kehittämisessä virheiden tulisi olla sallittuja, ja yleinen ilmapiiri tulisi olla kokeiluun ja kehittämiseen tähtäävää (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 24–25). Valittavan digipalvelun tulisi olla sellainen, että käyttäjillä olisi riittävä taitotaso kyseisen palvelun käyttöönottoon, ja että itsenäinen toimiminen palvelun parissa kohtuullisena pysyvän harjoittelun jälkeen olisi mahdollista.

Digitaitojen lisäksi käyttäjien kielitaito voi vaikuttaa palvelun valintaan (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 26). Osalla alustoista hallintatyökalut sekä toimintaan osallistumiseen liittyvät ohjeet ja painikkeet

ovat täysin englanninkielisiä, mitä tulisi havainnoida ja tarvittaessa huomioida alustaa valittaessa. Suomeksi käytettävissä palveluissa on tärkeää tarkastella sitä, millainen suomen kielen taitotaso käyttäjillä on ja millaista kielitaitoa palvelun käyttämiseen vaaditaan.

Mobiililaitteen käyttö on tätä päivää, ja palveluiden tavoitavuus paranee huomattavasti, mikäli osallistuja pystyy vaivattomasti käyttämään palvelua omalla älypuhelimellaan tai tabletilla (Fukuoka, Komatsu & Suarez 2011). Osaa palveluista on mahdollista käyttää palveluun tarkoitettulla sovelluksella, mikä sujuvoittaa työskentelyä (Mosa, Yoo & Sheets 2012) ja varmistaa myös sen, että palvelu on sovitettu toimimaan hyvin pieneltäkin näytöltä. Mikäli mobiililaitteen muisti on kovin täynnä, voi paljon tilaa vaativan sovelluksen koko muodostua esteeksi palvelun käyttöönotolle. Sovellusten lataamisesta saatetaan myös periä maksua.

## KIRJAUTUAKO VAIKO EI?

Osallistujien kirjautuminen palveluun on yksi avainkysymyksistä palvelua valittaessa. Sisällöstä sekä ryhmä-/yksilötoiminnan luonteesta ja esimerkiksi interaktiivisuuden tavoitteesta lähtöisin tulee miettiä, voiko palvelu olla julkisesti avoin verkossa vai vaaditaanko henkilökohtainen kirjautuminen tai salasanasuojaus. Kirjautuminen voi tapahtua esimerkiksi Google-tunnuksilla, jokaiselle erikseen luoduilla valmiilla tunnuksilla tai yhteisellä salasanalla. Joissain palveluissa ryhmän toimintaan voi osallistua esimerkiksi puhelinnumerolla. Jos palveluun kirjautumiseen tulee järjestäjän taholta luoda jokaiselle käyttäjälle tunnukset erikseen, tulee jo alussa suunnitella hyvin, kuka tunnuksia organisaatiossa tekee ja kuka poistaa vanhentuneita käyttöoikeuksia.

Sähköpostiosoitteella kirjaututtaessa tulee varmistaa, että kaikilla on käytössään käyttöön soveltuva ja toiminnassa oleva sähköpostiosoite, johon esimerkiksi kadonneen salasanan voi palauttaa. Puhelinnumeroita vaihdettaessa on tärkeää, että osallistujat itse suostuvat puhelinnumeronsa jakamiseen muille. Kirjautuminen palveluun voi hidastuttaa palvelun käyttöönottoa ja käyttöä, mutta toisaalta suurelta yleisöltä suljetussa ryhmäkeskustelussa interaktiivisuus toteutuu usein tarkoituksenmukaisemmin. Avoin palvelu on avoinna verkossa kaikkien saatavilla ilman kirjautumista.

Sisällön tuottamiseen saatetaan tarvita kirjautuminen, vaikka itse sisältö olisi avointa. Sisällöntuottajien kirjautumista suunniteltaessa on pohdittava sitä, kuinka moni tuottaa sisältöä ja kuka jatkossa jakaa oikeuksia uusille sisällöntuottajille. Palveluihin tulee usein henkilökohtaiset kirjautumistunnukset, jolloin esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuus ja uusien tunnusten luomi-

nen tulee suunnitella huolella jo alussa. Mikäli palveluun tarvitaan lisenssi, saattavat kustannukset muodostua jokaisesta kirjautuneesta käyttäjästä erikseen.

## INTERAKTIIVISUUS JA ANONYMITEETTI

Interaktiivisuus on usein verkkopalveluiden yksi tavoite ja palvelun valintaa vaikuttaa se, onko osallistujien tarkoitus pystyä vuorovaikutukseen alustalla. Digipalvelu tai sen osa voi olla myös yhdensuuntainen, esimerkiksi ammattilaisen luoma pysyvä verkkosivusto, jossa ammattilainen informoi asiakasta ja jossa vuorovaikutusta ei ole tarkoitusta toteuttaa (E-health and e-welfare of Finland 2015, 5). Interaktiivisissa palveluissa osallistuja voi olla vuorovaikutuksessa joko toisten osallistujien kanssa tai suoraan ainoastaan ammattilaisten kanssa. Erilaisissa ryhmävalmennuksissa tavoitteisiin pääsyä tuetaan usein vuorovaikutukseen kannustamalla (Balk-Moller, Poulsen & Larsen 2017). Chatteissa ja videon välityksellä tapahtuvissa henkilökohtaisissa ohjauksissa vuorovaikutus tapahtuu usein kahdenkeskisesti asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

Osallistujien mahdollisuus anonymiteettiin ja sen tarkoituksenmukaisuus tulee huomioida palvelua valittaessa. Joissakin digitaalisuutta hyödyntävissä toiminnoissa on luottamusta kasvattavaa ja tavoitetta vastaavaa se, että käyttäjät näkevät toisistaan nimet. Toisissa, esimerkiksi arkoja aihepiirejä käsittelevissä toiminnoissa tai suurissa ja vaihtuvissa ryhmissä voi olla tärkeää, että osallistuja pystyy toimimaan anonymisti toisten osallistujien suhteen. Mikäli palvelussa asiakkaan osallistumisen seuraaminen on sisällöllisesti tai määrällisesti merkittävää ohjauksen kannalta, voi olla tärkeää, että ohjaaja näkee kuka on osallistunut tai ollut aktiivinen. Yleisesti ottaen suomalaisessa digipalveluiden käytössä on siirrytty viime aikoina anonymien palveluiden käytöstä vähitellen lisääntyneeseen tunnistautumista vaativien palveluiden käyttöön (Reponen, Kangas, Hämäläinen & Keränen. 2015, 76).

## KÄYTTÖKUSTANNUKSET, TUKI JA JATKUMO

Käyttökustannukset voivat muodostua kuukausikustannuksista aktiivisten käyttäjien mukaan, kirjautuneiden käyttäjien mukaan, tai kustannuksista työtilojen/alustojen määrän mukaan. Osa palveluista on ilmaisia tietyin rajoittein (esimerkiksi erikoisominaisuudet), ja osa palveluista on myös täysin ilmaisia. Kustannusten arviossa kannattaa ottaa huomioon kustannusten jatkuminen ja kustannusrakenne. Toisinaan käyttäjiä on pitkän aikaa ja paljon, mutta heistä aktiivisia käyttäjiä on kerrallaan vain pieni osa. Toisinaan on helppo määri-

tellä käyttäjämäärä esimerkiksi niin että yksi joukko on aktiivisena kahden kuukauden ajan, jonka jälkeen heidän tunnuksensa palveluun voi poistaa. Hanketyössä on tärkeää määritellä, mikä taho hankkeen päättymisen jälkeen vastaa kiinteistä kustannuksista, ja kenelle sopimukset luodaan. Kustannuksia tuottavia palveluita voidaan ennen palveluiden käyttöönottoa joutua myös kilpailuttamaan (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 25).

Tuki on tärkeää suunnitella ja sitä on tärkeää olla tarjolla digipalveluiden käyttöön (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 26). Tuki voi olla käyttötukea ohjeiden muodossa tai tavoitettavien henkilöiden muodossa. Mikäli palvelu on helppokäyttöinen, voivat ohjaajat opastaa toisiaan ja myös palvelussa itsessään olevat ohjeet voivat hyvin riittää tuen antamiseen. Palvelua luotaessa on hyvä kuitenkin miettiä esimerkiksi kuka tai ketkä ottavat palvelun käytön alkuvaiheessa vastuulleen ja opettelevat tarvittavat taidot palvelun käyttöön. Heidän puoleensa voivat muut jatkossa kääntyä. Mikäli palvelun käyttöön tarvitsee suuremminkin it-tukea, on tämä hyvä ottaa huomioon palvelua valittaessa sekä käyttöä suunniteltaessa. Palvelu voi olla esimerkiksi kunnan tai kaupungin verkkosivujen sisällä, voi tähän tarvita osaamista ja tukimahdollisuutta oman työyhteisön sisältä.

Jatkumon suunnittelu on tärkeää. Jo alkuvaiheessa kannattaa pohtia, onko palvelu sellainen, että sen sisältöä tulee päivittää ja kuka päivittämisestä vastaa. Jotkut palvelut toimivat pitkästi omalla painollaan, eikä niihin tarvita erikseen sisällön päivittäjiä. Usein kuitenkin joko tekniset, käyttäjähallintaan liittyvät tai sisällölliset asiat, tai mahdollisesti kaikki näistä, vaativat suunnitelman jatkumon toteutumiseen. Palvelun elinkaarisuunnitelmalla voidaan varmistaa, että eri näkökulmat on otettu huomioon ja että palvelun toiminta mahdollistuu suunnitellun mukaisesti palvelun elinkaaren ajan (JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. 2014. 2-3, 13).

- Tehkää aluksi tarvemäärittely: Mitä palvelua tarvitaan ja millä välineillä sitä voidaan toteuttaa?
- Tarkastelkaa digipalveluiden valintaan vaikuttavia tekijöitä ja keskustelkaa niistä. Sopikaa kullekin aihepiirille vastuuhenkilöt.
  - Mitä sisältöä tuotetaan? Kuka tuottaa sisältöä? Kuka ylläpitää toimintaa?
  - Millaisia digitaitoja tarvitaan? Kuka opettelee tekniikan ja selvittää käyttöönoton tekniset asiat?
  - Vaaditaanko kirjautuminen? Kuka hallinnoi käyttöoikeuksia?
  - Halutaanko vuorovaikutusta? Miten se mahdollistetaan? Kuka vuorovaikuttaa?
  - Onko toiminta anonyymiä? Seurataanko osallistumista?
  - Tuleeko palvelun käytöstä käyttökustannuksia? Miten hankinnat etenevät?
  - Miten tuki toteutetaan? Kuka siitä vastaa ja milloin?
  - Millainen on palvelun elinkaarisuunnitelma?

## LÄHTEET

Balk-Moller, N.C., Poulsen, S.K. & Larsen, T.M. 2017. Effect of a nine-month web- and app-based workplace intervention to promote healthy lifestyles and weight loss for employees in the social welfare and health care sector: a randomized controlled trial. *Journal of Medical Internet Research*, 19, 4. Viitattu 3.10.2020. <https://doi.org/10.2196/jmir.6196>

Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. 2016. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen digitalisaatiolinjaukset 2025. STM:n Julkaisuja 2016:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 4.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>.

Digitalisoinnin periaatteet. N.d. Valtiovarainministeriön verkkosivut. Viitattu 4.10.2020. <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>.

E-health and e-welfare of Finland. Check point 2015. 2015. Toim. Hyppönen, H., Hämäläinen, P. & Reponen, J. National Institute for Health and Welfare (THL). Report 18/2015. Helsinki, Finland. Viitattu 10.9.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-563-9>



Fukuoka, Y., Komatsu, J., Suarez, L., Vittinghoff, E., Haskell, W., Noorishad, T. & Pahm, K. 2011. The mPED randomized controlled clinical trial: applying mobile persuasive technologies to increase physical activity in sedentary women protocol. *BMC Public Health* 11, 933. Viitattu 3.10.2020. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-933>

Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P. & Keränen, N. 2015. Availability and Use of e-health in Finland. Julkaisussa *E-health and e-welfare of Finland. Check point 2015*. Toim. Hyppönen, H., Hämäläinen, P. & Reponen, J. National Institute for Health and Welfare (THL). Report 18/2015. Helsinki, Finland, 47-87. Viitattu 10.9.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-563-9>

JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. 2014. JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Viitattu 4.10.2020. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.pdf>

Koivisto, T., Koroma, J. & Ruusuvuori, J. 2019. Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisen näkökulma. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 11, 3, 187–194. Viitattu 23.9.2020. <https://doi.org/10.23996/fjhw.77370>

Mosa, A. S. M., Yoo, I. & Sheets, L. A. 2012. Systematic Review of Health-care Applications for Smartphones. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 12, 67. Viitattu 10.9.2020. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-12-67>

Punna, M. & Raitio, K. 2016. Mobiilimenetelmät ja pelillisuus työmenetelminä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä. *Finnish Journal of EHealth and Ewelfare*, 8, 4, 224–230. Viitattu 10.9.2020. <https://journal.fi/finjehew/article/view/60199>

## AMMATTILAISTEN KOKEMUKSIA DIGIVALMENNUKSESTA

Terveyspalveluiden digitalisaatiossa ammattilaisen on tärkeää tietää ja tuntea digipalveluiden kenttä, jotta hän pystyy hahmottamaan sähköiset palvelut osana asiakkaansa palvelukokonaisuutta (Jauhiainen & Sihvo 2015, 127). TiimiVerkko-hankkeessa toteutetun Ammattilainen asiakkaana -verkkovalmennuksen tarkoituksena oli antaa osallistujille esimerkin kautta mielikuva siitä, millaista palvelua asiakkaalle voi digitaalisesti tarjota sekä mitä digitaalisen palvelun tuottamisessa on hyvä huomioida. Viikoittain vaihtuviin teemoihin liittyvien tehtävien kautta osallistujat paitsi pohtivat digitaalisuuden hyödyntämistä omassa työssään myös tutustuivat erilaisiin mahdollisuuksiin aktivoida ja osallistaa osallistujia.

Ammattilainen asiakkaana – toimenpidekokonaisuudessa testattiin hankkeeseen valitun, etäohjauksessa hyödynnettävän verkkoalustan käyttöä. Kokeiluun osallistui kolmen eri organisaation työntekijöitä osana omaa työtään. Kokeilun päätteeksi heille järjestettiin organisaatiokohtaiset palautetyöpajat, joissa kerättiin kokemuksia, palautetta ja kehittämisideoita ryhmähaastatteluiden avulla.

Verkkovalmennuksen loppuvaiheeseen sijoitettiin myös sähköinen kysely, jolla kartoitettiin osallistujilta yleistason palautetta ja kerättiin ajatuksia valmennettavana olemisesta. Kokeiluihin osallistui 36 ammattilaista huhti-kesäkuussa 2019. Vastauksia hyödynnettiin kehitettäessä ja pilotoitaessa asiakkaille digitaalisia valmennuspalveluita.

Ryhmähaastatteluissa erottui selkeästi kolme pääteemaa, jotka nousivat esille palautekeskusteluissa organisaatiosta riippumatta. Teemat olivat: ajanhallinta, motivaatio ja vuorovaikutus.

### AJANHALLINTA

Kaikissa ryhmähaastattelussa ja useammissa kyselyn vastauksissa nousi esille ajanhallinta. Monelle ammattilaiselle tuotti haasteita varata omasta kalenterista aikaa verkkovalmennuksen suorittamista varten. Ammattilaiset kertoivat, että olivat käytännön kokeilun aikana havainneet, kuinka säännöllinen eteneminen tukee osallistumista ja sitoutumista. Monet osallistujat eivät olleet pohtineet valmennukseen käytettävää aikaa etukäteen vaan oivallukset ajanhallinnasta olivat syntyneet valmennuksen edetessä ja ongelmien ilmaantuessa. Jos kalenterointia ei ollut osannut huomioida etukäteen, tehtävät jäivät usein roikkumaan tai muiden töiden jalkoihin ja osallistuja saattoi tipahtaa valmennuksen kyydistä.

Keskusteluosuudessa nousi myös esille ajanhallintaan liittyvän ohjeistuksen ja ohjauksen tärkeys. Haastateltavat kaipasivat ennalta ohjeita siitä, millaisessa tahdissa valmennuksessa kannattaa edetä ja arviota siitä, kuinka paljon aikaa valmennusta varten kannattaa varata. Ajatellen asiakastyötä ja itsenäistä osallistumista vaativaa digivalmennusta, ohjaajan tarvitsee siis antaa ennalta selkeät ohjeet ja huolellista ohjausta ajanhallintaan.

Ajankäyttöä ja hallintaa voidaan tukea myös käyttöön valitulla ohjauksessa hyödynnettävällä verkkoalustalla tai jollain rinnakkaisella menetelmällä, kuten ammattilaisten kokeilussa tehtiin. Ammatillainen asiakkaana kokeilussa hyödynnettiin säännöllisesti, kaksi kertaa viikossa lähetettäviä WhatsApp -viestejä sekä sähköpostia.

Suunnittelussa huomioitavia asioita:

- Ajanhallinnan ohjeistus ja ohjaus
- Kalenterointi
- Muistutukset

## MOTIVAATIO

Toisena huomion arvoisena asiana ryhmähaastatteluissa nousivat esille motivaatio ja motivoinnin tärkeys. Kaikissa ryhmissä oli havaittavissa motivaation olleen paras sekä valmennuksen alussa että lopussa ja vastaavasti heikoin sen keskivaiheilla.

Eräs haastateltava kertoi tekemättömien tehtävien aiheuttaneen stressiä ja laskeneen motivaatiota. Useampi haastateltava taas kertoi tehtyjen tehtävien tekemisestä seuranneiden suoritusmerkintöjen aiheuttaneen onnistumisen kokemuksia ja ruokkineen motivaatiota tehdä myös seuraava tehtävä. Koska digipalvelut siirtävät vastuuta ammattilaisilta asiakkaille itselleen, nousee motiivointi keskeiseksi tekijäksi sekä palvelun käyttöön sitoutumisessa että tavoitteiden saavuttamisessa.

Motivaation ylläpitoa varten osallistujat kaipasivat ohjausta, vertaistukea ja palautetta etenemisestä. Hyvin samansuuntaisia havaintoja on tehnyt Sakari (2018). Hänen mukaansa motivaation ylläpysyminen ja sen merkitys tulisi ottaa huomioon ohjauspalvelua kehitettäessä. Valmennuksen keskivaiheille olisi hyvä lisätä tietoisesti motivaatiota tukevia harjoituksia, tukea ja ohjausta. Motivaation yksilölliset vaihtelut on myös hyvä ennakoida ja huomioida valmennuksen toteutuksessa.

Suunnittelussa huomioitavia asioita:

- Suoritusmerkinnät/palaute etenemisestä motivoivat osallistujia
- Motivaatiota tukevat harjoitukset erityisesti valmennuksen keskivaiheille
- Vertaistuen ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen

## VUOROVAIKUTUS JA KOHTAAMINEN

Kolmas vahvasti ryhmähaastatteluissa esille noussut teema oli vuorovaikutus. Verkkoalustalla ryhmän kanssa käytävä keskustelu koettiin hyödylliseksi, mutta siihen osallistumiseen oli korkea kynnyks. Hämmennystä aiheutti epätietoisuus siitä, ketkä kaikki vastauksen näkevät ja lukevat. Monilla osallistujilla oli myös epäselvyyttä digivalmennuksen tietosuojasta ja käyttäjärooleista.

Haastatteluissa tuotiin esille, että on tärkeää että verkkoalustalla on helpposti löydettävissä, ketkä ovat ylläpitäjiä, ohjaajia ja osallistujia. Myös esittäytymistä pidettiin tärkeänä. Tietosuoja-asiat tulee olla myös selkeästi dokumentoituna ja helpposti tarkistettavissa.

Alustalla käytävät keskustelut tulee ohjeistaa selkeästi joko nimettömiksi tai omalla nimellä tai nimimerkillä tapahtuviksi. Moni haastateltava koki, että osallistuminen keskusteluihin ja kommentoimisen kynnyks madaltuisi, jos ryhmä olisi tuttu. Ryhmän jäsenten olisi siis hyvä nähdä toisensa vaikkapa pieninä profiilikuvina tai esittelyteksteinä ja myös verkossa tapahtuva live -esittäytyminen alussa toisi turvallisuutta vuorovaikutukseen. Osallistujat toivoivat myös perinteistä vuorovaikutusta esim. välitapaamisia tai vertaistukisessioita ja kohtaamista verkkovalmennuksen rinnalle.

Suunnittelussa huomioitavia asioita:

- Käyttäjäroolit näkyville
- Esittäytyminen; liveinä, kuvina tai tekstinä
- Tietosuoja-asiat helpposti löydettäväksi

Saadun palautteen perusteella Ammattilainen asiakkaana -kokeilu oli onnistunut ja sille asetetut tavoitteet saavutettiin. Sekä haastatteluissa että kyselyssä nousi esille useampia tekijöitä, jotka olivat vahvistaneet osallistujien digitaaitoja sekä digiohjaustaitoja. Osallistujien mielestä verkkovalmennuksen kokeilu avasi uusia ajatuksia verkkopohjaisten työkalujen käyttöön ja tarjosi esimerkin kautta ideoita uudesta toimintamallista, jota voisi omassa työssä soveltaa. Vastauksissa korostui myös, että digitaalisesti toteutettu ohjaus antaa lukuisia erilaisia mahdollisuuksia asiakastyön ja ohjauksen järjestämiseen.

- Varaa itsellesi aikaa säännöllisesti omaan kalenteriisi tarpeen mukaisesti
- Pohdi, millä keinoilla voit motivoida itseäsi ja osallistujia
- Pohdi keinoja vertaistuen ja vuorovaikutuksen mahdollistumiseen
- Tutustuminen muihin samaa palvelua käyttäviin esimerkiksi esittelytekstin tai videon välityksellä
- Digitaaliset palvelut luovat uusia mahdollisuuksia

## LÄHTEET

Jauhiainen, A. & Sihvo, P. 2015. Sähköisten terveystalvelujen käyttö – haasteet asiakkaan ja ammattilaisen osaamiselle ja koulutukselle. Julkaisussa Monitoimisuus haastaa koulutuksen: Uudistuvaa pedagogiikkaa ja TKI-toimintaa. Toim. U. Mutka, S. Laitinen-Väänänen & M. Virolainen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Viitattu 18.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-397-1>

Sakari, P. 2018. Etäkuntoutuksen haasteet, edellytykset ja suositukset. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 15.5.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018053011258>

# Luku 3

Digitaidot ja digiohjausratkaisut haltuun

# DIGITAI DOT JA DIGIOHJAUSRATKAISUT HALTUUN

Sanna Paasu-Hynynen

## DIGITAI DOT JA DIGIOHJAUSRATKAISUT HALTUUN

Digitaidot ovat uudenlainen kansalaistaito, joiden hallitseminen on nykypäivänä erittäin tärkeää. Lähtökohtaisesti suomalaisten digitaidot ovat hyvällä tasolla, mutta ne keskittyvät tiettyjen yleisten palveluiden hallintaan. Sähköpostin käyttö, lehtien lukeminen ja tiedonhaku ovat tyypillisimpiä suomalaisten käyttämiä digitaalisia palveluita. Moni kokee, että ei omaa riittäviä digitaitoja täysin uusien palveluiden käyttöönottoon tai tietoturvan ymmärtämiseen. Digitaalisia palveluita käytetään yleensä älypuhelimella sekä tietokoneella. Muiden digitaalisten välineiden, kuten tablettien ja älytelevisioiden käyttäminen on vähäisempää. (Digi- ja väestötietoviraston tiedote 2020.)

Digitaalisuuden haltuunotto vaatii aikaa ja mahdollisuutta saada tukea taitojen kehittämiseen. Digitaalisuus vaatii uudenlaisia taitoja, joiden kehittyminen ei ole itsestäänselvyys. Jotta digitaalisia palveluita pystyy kehittämään ja hyödyntämään, on henkilöllä oltava riittävä osaaminen vaadittuihin osa-alueisiin. Osaamisella tai osaamisen puutteella voi olla merkittävä rooli työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen ja myös siksi digitaitojen kehittäminen on tärkeää. (Salminen & Hiekkala 2019, 290–291; Koski & Husso 2018.)

On hyvä huomioida, että digitaitojen tukeminen on tärkeää jokaiselle ikäluokalle. Ikääntyneille palvelut saattavat kaikinensa olla vieraita ja niiden opettelu koetaan olevan liian työlästä. Erilaiset elämäntilanteet aiheuttavat erilaisten palveluiden käyttötarpeita esimerkiksi työttömyyden aikaiset sähköiset asiointipalvelut ovat joillekin täysin vieraita. Nuoret puolestaan kaipaavat tukea erityisesti erilaisten digitaalisten julkisten palveluiden käyttöön, koska niissä käytettävä viranomaiskieli on heille vierasta (Digitaitokartoitus – digitaalinen kysely 2020).

TiimiVerkko-hankkeessa havaittiin eriteemaisten digikoulutusten ja digituen lisäävään henkilöiden halukkuutta ja kyvykkyyttä kehittää ja hyödyntää digipalveluita. Tällainen digiyymmärryksen ja digiminäpystyvyyden lisääntyminen lisäsi todennäköisyyttä osallistua digitaalisiin toimintoihin. Bandura (1986) on jo 1980-luvulla kuvannut minäpystyvyyden olevan henkilön omaa uskomusta tai arviota omista kyvyistään suoriutua erilaisista tehtävistä. TiimiVerkko-hankkeessa havaittiin, että vastaavanlainen ilmiö toteutuu myös digitaalisten menetelmien kanssa. Mitä enemmän kokee osaavansa ja uskaltaa lähteä kokei-

lemaan sitä vahvemaksi minäpystyvyys digitaalisissa toiminnoissa, digiminäpystyvyys, kasvaa. Banduran (1997) mukaan erilaiset myönteiset kokemukset ja taitojen kehittäminen lisäävät minäpystyvyyttä ja TiimiVerkko-hankkeessa havaittiin samoin olevan myös digiminäpystyvyyden kanssa.

Digitukea voi tarjota useilla eri keinoilla. Etätukea voivat olla esimerkiksi erilaiset chat- tai videotuet. Lähitukea puolestaan mm. vertaistuki ja kotiin/työhön tarjottavat palvelut. Yksi tärkeä digituen muoto on erilaiset teemakoulutukset. Olkoon tuki mitä vaan, on sen tarvemäärittely tärkeää – millaista tukea juuri minä tai minun työyhteisöni kaipaa? (Digituki 2020).

TiimiVerkko-hankkeessa digitaitojen lisääntymistä tuettiin usealla eri tavalla:


- Eri teemaset, ryhmissä toteutettavat digitaitokoulutukset, joiden sisällöt nousivat osallistujien omista digiosaamistarpeista.
- Lähi- ja etädigituki esimerkiksi mobiililaitteiden käyttöongelmien kanssa.
- Tukiwebinaarit verkossa, joissa käytiin lävitse mm. verkkosisällön luomista, verkkoviestintää ja erilaisia yksilöllisiä digitukitarpeita.
- Teematapahtumat, joiden koulutukselliset osuudet ja syntyneet keskustelut tukivat digitaitojen lisääntymistä.
- Asiantuntija-apu. Hankkeen asiantuntijat olivat aina tavoitettavissa, joko lähikontaktissa, kuten Jyväskylän Katulähetyksessä tai etäyhteyksien kautta, kuten Jyväskylän ammattikorkeakoulun asiantuntijat.
- Digisparraajat, jotka olivat tiiviissä yhteistyössä digipilottien vastuuhenkilöiden kanssa. Näin kynnys kysyä apua ja ohjausta madaltui, kun digituki oli helposti lähestyttävissä ja tuttu.

Valtakunnallisessa digitaitokartoituksessa havaittiin, että kansalaiset tarvitsevat ulkopuolista tukea erityisesti digitaalisten laitteiden käyttöönottoon ja sähköisen asiointipalveluiden tehokkaampaan hyödyntämiseen (Digi- ja väestötietoviraston tiedote 2020).

TiimiVerkko-hankkeessa digikoulutusteemoja oli useita, jotka kaikki nousivat kohderyhmän ammattilaisten ja asiakkaiden tarpeista. Monesti aihepiirit olivat melko yksinkertaisia, mutta sellaisia, että niiden haltuunotto yksinään olisi haasteellista. Ongelmat nousivat hyvin arkisista tilanteista ja niiden ratkaiseminen lisäsi monen työn tehokkuutta ja työ-/kotiarjen mielekkyyttä.

Kaikki koulutusteemamme voit lukea tämän kappaleen viimeisestä osiosta ”TiimiVerkko digitaitokoulutukset”.





TIIMI VERKKO

## Digitaitokoulutus esimerkkejä

**DigiCV**

- Millainen on nykyaikainen CV?
- CV:n osiot
- Valloittava valokuva
- Yksilöllinen ja visuaalisesti erottuva CV
- Oman CV:n tuunaus

Mahdollisuus yksilölliseen ohjaukseen

**10 vinkkiä mobiililaitteen käyttöön**

- Näyttö ja näkyvän muokkaus
- Asetukset
- Tili ja sen lisääminen
- Sovelluskauppa
- Kuvat, videot ja äänet
- Vinkit puhelimen valintaan


**Digitaaliset ohjausmenetelmät hyvinvoinnin tukena**

- Erilaisien verkosta löytyvien hyvinvointia tukevien palveluiden esittelyä, sekä käyttötarkoitukset esimerkkejä
- HOT-menetelmä
- Oman hyvinvointitavoitteen asettaminen

**Yhteiset digitaaliset työskentelyalustat**

- Kohderyhmien olemassaolevien järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen
- Digitaalisiin alustoihin tutustuminen ja käyttäminen
- Käyttötarkoituskvinkejä

Kaikki koulutusaiheet nousivat kohderyhmien tarpeista



Jyväskylän kansallisyhteisö  
jamk.fi  
Viguroimaa EU:lta 2014-2020  
Euroopan unioni

Kuvio 6. Esimerkkejä TiimiVerkko-hankkeessa pidettyistä digitaitokoulutuksista

## LÄHTEET

Bandura, A. 1986. Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A. 1997. Self-efficacy: The exercise of control. New York: W. H. Freeman and Company.

Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely. 2020. Helsinki: Valtionvarainministeriö.

Digituki. 2020. Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 2.9.2020. <https://dvv.fi/digituki>

Digi- ja väestötietoviraston tiedote 2020. Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita. Viitattu 2.9.2020. <https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>

Salminen, A.-L. & Hiekkala S. 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Kelan tutkimus. Helsinki. Viitattu 2.9.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>

Koski, O. & Husso, K. 2018. Tekoälyajan työ: neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 2.9.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-311-5>

## TIIMIVERKKO -DIGITAITOKOULUTUKSET

TiimiVerkko-hankkeessa järjestettiin useita erilaisia digitaitokoulutuksia, joiden tarkoituksena oli lisätä kohderyhmän digitaitoja ja digiminäpystyvyyttä sekä työelämä- ja työnhakutaitoja. Kaikki koulutukset suunniteltiin kohderyhmien toiveita kuunnellen ja heidän digihaasteisiinsa pureutuen. Koulutukset olivat hyvin käytännönläheisiä ja niissä pystyi teoretiedon ohella kokeilemaan itse läpikäytyjä kokonaisuuksia. Jokaisessa lähikontaktissa tai livewebinaarina toteutuneessa koulutuksessa oli myös mahdollisuus saada yksilöllistä ohjausta omiin digipulmiin.

Osa koulutuksista toteutettiin webinaareina tai verkkokoulutuksina, joista tehtiin erilliset verkkotallenteet kohderyhmien myöhemmin hyödynnettäväksi. Tallenteita pystyttiin hyödyntämään myös kohderyhmäämmattilaisten asiakasohjauksessa. Esimerkiksi keväällä 2020 pidettiin ja tallennettiin Microsoft Teams- ja Zoom-palveluiden käyttökoulutukset, niin että kohderyhmän ammattilaiset pystyivät myös itse toteuttamaan palveluita reaaliaikaisten video-palveluiden avulla ja asiakkaat saivat taitoja videotapaamisiin osallistumiseen.

## TIIMIVERKKO-HANKKEESSA JÄRJESTETTYJÄ DIGITAITOKOULUTUKSIA

### Perustaidot

- 1 Tietokoneen peruskäyttö (mm. tiedostot, tiedonhaku, asetukset, nettiselaimet, tallennus netistä)
- 2 Pilvitallennus (mm. Google Drive)
- 3 Mobiililaitteen peruskäyttö (Android ja iPhone)
- 4 Kännykän tehokäyttö – vinkit ominaisuuksien monipuoliseen hyödyntämiseen
- 5 Videon muokkaus puhelimella
- 6 Kuvien muokkaus puhelimella
- 7 Hyvinvoinnin digisovellukset
- 8 Täältä tullaan DIGI (perusasiaa digitaalisista palveluista ja miksi niitä kannattaa opetella hyödyntämään)

- 9 Liitteet tietokoneella (mm. Word, pdf, miten wordistä tehdään pdf, tiedostojen eri tallennusmuodot, snipping tool, tiedostojen siirtäminen puhelimesta tietokoneelle)
- 10 Liitteet älypuhelimella (mm.valokuvan jakaminen suoraan valokuvasta, tiedostojen lähettäminen sähköpostin kautta, tiedostojen lataaminen järjestelmään esim. Vero, valokuvien muuntaminen PDF tiedostoiksi)
- 11 Verkkopankkien mobiiliavaimet ja tunnistautuminen
- 12 Puhelimen Bluetooth-ominaisuuden hyödyntäminen
- 13 Älypuhelimien internet-yhteyden jakaminen ja WiFi-verkon käyttäminen
- 14 Tutustuminen uusiin teknologioihin (mm. VR, AR, tekoäly ja robotiikka, hyvinvointirannekkeet, IoT, älykoti )
- 15 Tavoitteen asettaminen (GAS-menetelmän hyödyntäminen tavoitteenasettelussa)

#### Sovellukset ja ohjelmat

- 1 Gmail, Google Docs ja muut Googlen perusominaisuudet
- 2 Word (mm. tekstinmuokkaus, tallennus, tallennus pdf:ksi, tulostusasetukset, riviväli, reunat, otsikot)
- 3 Mobiilisovellukset hyötykäytössä
- 4 Canva (Canvan ominaisuuksien monipuolinen hyödyntäminen esimerkiksi CV:n, esitteiden tai ilmoitusten tekemiseen)
- 5 Sähköiset muistilistat (digitaaliset, jaettavat muistilistat ja niiden hyödyntäminen arkielämässä)
- 6 Excel -perustaidot
- 7 Youtube-kanavan luominen ja käyttäminen
- 8 Microsoft Teams yhteistyövälineenä

- 9 Teams -kokoukseen osallistuminen mobiililaitteella
- 10 WhatsApp sovelluksen monipuolinen hyödyntäminen
- 11 Zoom-tapaamiseen osallistuminen mobiililaitteella
- 12 Teams-kalenterikutsun, yksityisen tapahtuman ja videopalaverin luominen
- 13 Zoom-tapaamisen luominen ja osallistumislinkin jakaminen
- 14 Hyötysovellukset (esimerkiksi mittanauha, kääntäjä, karttasovellusten ominaisuudet ja 112)

## Työtaidot

- 1 Digi-CV mitä, miksi ja miten
- 2 Digi-identiteetti
- 3 Työhaun mobiilisovellukset
- 4 Video-CV ja video-CV:n tekeminen
- 5 LinkedIn – työelämän Facebook
- 6 Etämenetelmät asiakastyössä
- 7 Sähköinen asiointi tutuksi
- 8 Tunnetaidot työelämässä
- 9 Verkkopalkka

# Luku 4

## Kehittämisprosessi

# KEHITTÄMISPROSESSI

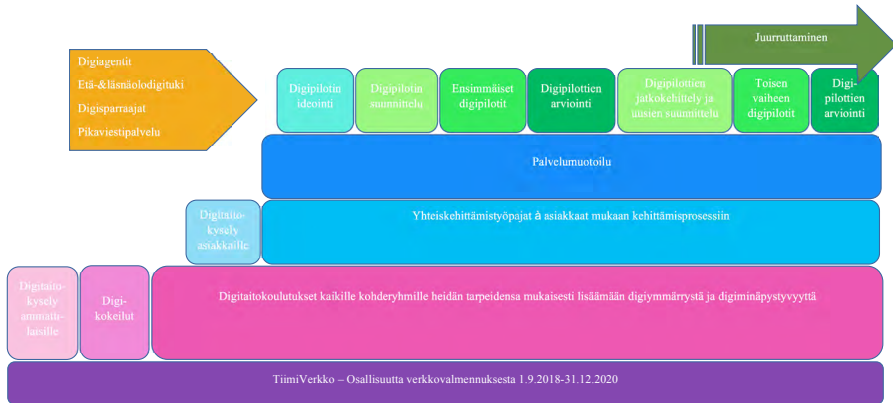
Taja Kiiskilä & Maaret Rutanen

## KEHITTÄMISPROSESSI

TiimiVerkko-hankkeen kehittämisprosessissa on ollut tavoitteena kehittää digivalmennusta ja muita digipalveluita työelämän ulkopuolella oleville henkilöille. Tämän lisäksi hankkeen tarkoituksena on ollut vahvistaa työttömien, työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten digitaitoja.

Hankkeessa toteutettiin vuosina 2019–2020 kehittämisprosessi, joka kohdistui digivalmennuksen ja muiden digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Kehittämisprosessiin osallistuivat Laukaan ja Äänekosken työllisyyspalvelut sekä Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennus. Yhteistyötä tehtiin myös muiden yhteistyötahojen organisaatioiden kanssa. Kehittämisprosessissa toimipaikkojen ammattilaiset ja asiakkaat valitsivat yhdessä palvelun tai palvelun osan, jota kehitettiin digitaaliseen muotoon. Palvelu saattoi olla joko jo ennestään käytössä oleva palvelu, jolle kehitettiin digitaalinen toimintamalli tai kokonaan uusi digitaalinen palvelu.

Palveluiden digitaalisessa kehittämisessä huomioitiin kuntarajat ylittävä palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen. Kehittämisprosessissa hyödynnettiin palvelumuotoilun periaatteita ja toiminnan lähtökohtana oli asiakasymmärryksen luominen. Asiakkaat olivat mukana kehittämistyössä ja sen arvioimisessa.



Kuvio 7. TiimiVerko-hankkeen kehitysprosessin eteneminen (Sanna Paasu-Hynynen)



## LÄHTÖKOHTANA PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää organisaatioiden olemassa olevia palveluita tai innovoida uusia. Se on konkreettista toimintaa, jossa yhdistyvät asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä organisaation tavoitteet. Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas ja toiminta on systemaattista ja kokonaisvaltaista. Kehittämisessä tulee nähdä kokonaiskuva, mutta muotoilu kohdistuu myös pienempiin kokonaisuuksiin. (Tuulaniemi 2011, 24–27.) Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ymmärtämällä hänen tarpeitaan, toiveitaan ja tavoitteitaan on lähtökohtana palvelumuotoilulle. Palvelumuotoilun ytimessä on asiakasymmärrys, sillä asiakasta hänen tarpeineen on ymmärrettävä ennen kuin pystytään luomaan hänelle palveluita, joilla kyetään tuottamaan todellista lisäarvoa hänen elämäänsä. (Ahonen 2017, 36–37.)

Palvelumuotoilu voidaan nähdä työmenetelmänä, jossa yhteiskehittämisen avulla suunnitellaan ja toteutetaan palveluja. Menetelmänä palvelumuotoilu on käytännönläheistä ja siinä sekä asiakkaat että sidosryhmät ovat mukana. (Ahonen 2017, 6.) Kehittäminen on iteratiivista. Se ei tapahdu suoraviivaisesti vaan toistamalla osion kehittämistä, kunnes tulokseen ollaan tyytyväisiä. Visuaalisten työmenetelmien avulla abstrakteja palveluja tehdään näkyväksi ja kehittämisestä voidaan saada näin hallitumpaa, helpompaa ja tuloksellisempaa. Tavoitteena palvelumuotoilussa on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävät palvelut. Kehittämisprosessiin osallistetaan palvelun kaikki osapuolet jo suunnitteluvaiheesta alkaen (Tuulaniemi 2011, 25, 28).

Palvelua kehitettäessä huomion kohteena asiakasnäkökulmasta ovat hyödyllisyys, käytettävyys, johdonmukaisuus ja haluttavuus. Asiakkaan näkökulmasta palvelua voidaan tarkastella seuraavien kysymysten avulla:

- Kuinka hyvin palvelulla vastataan asiakkaan tarpeisiin?
- Kuinka helppoa palvelua on käyttää?
- Millainen käyttäjäkokemus asiakkaalla on palvelusta?
- Kuinka erottuva, ainutlaatuinen ja mieleenpainuva palvelu on?

Organisaation näkökulmasta keskiöön nousevat tuloksellisuus, tehokkuus ja erottuvuus. Organisaation näkökulmasta voidaan tarkastella seuraavia asioita:

- Tuottaako palvelu sitä, mitä se lupaa?
- Onko resurssien käyttö järkevää?
- Erottuuko palvelu kilpailijoiden palveluista?

## PALVELUMUOTOILUPROSESSI

Palvelumuotoiluprosessi sisältää luovan ongelmanratkaisun periaatteisiin perustuvia loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Prosessia voidaan kuvata yleisen toimintarungon avulla. Toimintarunkoa voi soveltaa aina kuhunkin kehittämiskohteeseen, mutta on tärkeää huomioida, että palvelun kehittäminen on aina uuden luomiseen tähtäävää ja näin ainutkertaista.

Palvelumuotoiluprosessi sisältää seuraavia osia:

- Määrittely: Haasteen kuvaaminen. Mitkä ovat tavoitteet tilaajan näkökulmasta? Luodaan ymmärrys organisaatiosta tavoitteineen.
- Tutkimus: Rakennetaan yhteistä ymmärrystä kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista haastattelujen, keskustelujen ja asiakastutkimusten avulla. Tarkennetaan palvelun tuottajan tavoitteet.
- Suunnittelu: Ratkaisujen ideointi ja konseptointi haasteeseen ja testataan niitä nopeasti.
- Palvelutuotanto: Palvelu viedään asiakkaiden testaukseen ja kehitettäväksi. Palvelua parannetaan palautteen perusteella. Saavutetaan ymmärrystä vaadittavista resursseista.
- Arviointi: Arvioidaan kehittämisprosessin onnistumista. Saatujen kokemusten avulla mitataan palvelun toteutumista ja palvelua hienosäädetään.

Prosessia voidaan hyödyntää kokonaisuudessaan uutta palvelua suunniteltaessa. Prosessin hyödyntäminen myös soveltuvin osin on mahdollista silloin, kun kehitetään olemassa olevaa palvelua. On tärkeää huomioida käytettävissä oleva taloudelliset ja ajalliset resurssit. Alussa tehtävänannon merkitys on erittäin suuri, sillä se määrittää kaikkia tulevia toimenpiteitä. Näin kehittämisen alkuvaiheeseen on panostettava ja on varmistettava, että kaikki osapuolet ymmärtävät, mitä ollaan tekemässä ja mitä tavoitellaan. On tärkeää tiedottaa, että merkittävin osa palvelumuotoiluprosessin tuloksista nähdään vasta prosessin loppuvaiheessa.

## ASIAKASYMMÄRRYS, IDEOINTI, KONSEPTOINTI, PROTOTYPOINTI JA PILOTOINTI

Palvelumuotoilun malleissa keskitytään asiakasymmärrykseen, palvelumallin ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. Myös palvelun tuot-

tajan realiteetit on huomioitava jo alkuvaiheesta lähtien. Koko prosessissa asiakasymmärrys on keskeistä ja näin asiakasymmärryksen kasvattamiseen tulee panostaa. Asiakasymmärryksen luomisella tarkoitetaan kohderyhmän odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden tutkimista ja se on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Tutkimisella tarkoitetaan tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, joka on suoraan hyödynnettävissä suunnittelun tukena. Tieto voi olla sekä laadullista että määrällistä, ja tiedonkeruumenetelminä voidaan hyödyntää esimerkiksi valmiita tausta-aineistoja, haastatteluita, kyselyitä, havainnointia ja kohderyhmän osallistamista suunnitteluun.

Ideoinnin tavoitteena on kehittää havaittuun ongelmaan ratkaisuvaihtoehtoja mahdollisimman paljon. Aluksi tuotetaan kriittikittömästi paljon ideoita ja tämän jälkeen ideoita aletaan karsia tai yhdistellä. Konseptointi-vaiheessa käyttökelpoisimpia ideoita kehitetään ja niistä rakennetaan palvelukonsepteja. Konseptissa kuvataan palvelun idea ja määritellään suunniteltavan palvelun palvelupolku siten, että saadaan muodostettu yhtenäinen käsitys siitä, millainen palvelu on, miten se tuotetaan, miten se vastaa havaittuun tarpeeseen ja mitkä ovat sen vaatimuksen palvelun tuottajalta.

Tämän jälkeen edetään prototypointiin eli palvelun testaukseen. Suunnittelun ja kehittämisen tueksi rakennetaan nopea malli ja testataan, toimivatko konseptit käytännössä. Prototypoinnin avulla voidaan minimoida riskejä epäonnistua ja sen avulla lisätään ymmärrystä palvelutuotteesta, kun pystytään huomioimaan, mikä toimii ja mikä ei.

Pilotointi-vaiheessa palvelut viedään asiakkaiden testattavaksi. Tässä vaiheessa mitattavat tulokset ovat tärkeässä roolissa. Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi haastatteluita, asiakkaiden havainnointia ja organisaation sisäistä arviointia. Tarkoituksena on, että tulosten avulla voidaan havaita, mikä palvelussa toimii ja mikä ei toimi. Näin havainnointiin perustuen voidaan tehdä palvelutuotteeseen tarpeellisia muutoksia.

Palvelumuotoilun prosessista on erilaisia mallinnuksia. TiimiVerkko-hankkeessa hyödynnettiin Sotepeda 24/7 -hankkeessa määriteltyä palvelumuotoilun 3-vaiheisesta prosessia ymmärrys-, konseptointi- ja prototypointivaiheeseen. Ymmärrys-vaiheessa tutkitaan aluksi asiakasta ja palvelua, jotta löydetään oikeat ratkaistavat haasteet ja aloitetaan ideointi syntyneen ymmärryksen pohjalta. Konseptointivaiheessa lähdetään luomaan mahdollisimman paljon ratkaisuvaihtoehtoja löytyneisiin haasteisiin. Näistä ratkaisuvaihtoehtoista valitaan muutamia työstettäväksi prototypointivaiheeseen, jossa rakennetaan palveluiden prototyyppisiä potentiaalisten asiakkaiden testattavaksi. Testausten perusteella voidaan arvioida palvelun prototyypin toimivuutta. (Harmoinen, Salminen, Sirviö & Vuolas 2019.)

## ARVIOINTI

Loppuvaiheessa on selvitettävä, onko asetetut tavoitteet saavutettu ja ovatko toiminnalle luodut visiot toteutuneet. Arvioinnin lopputuloksena kehittämistä joko jatketaan edelleen tai lähdetään juurruttamaan kehitettyjä palveluita osaksi palveluverkoston. Arvioinnissa huomion kohteena ovat sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan ja tarjoajan palautteet. (Ahonen 2017, 104.) Palvelumuotoilun mittaaminen on yleisesti ottaen vaikeaa ja eri palvelut ovat eri tavoin mitattavia. Yleisin keino palveluiden mittaamisessa on asiakastytyväisyyden mittaaminen ja toisaalta voidaan tarkastella sitä, kuinka tunnettu palvelu on. (Tuulaniemi 2011, 239–240.)

- Palvelumuotoilussa haetaan asiakasymmärrystä. Keskiössä on asiakas ja hänen odotuksensa ja tarpeensa.
- Yksi palvelumuotoilun keskeisimmistä elementeistä on yhteiskehittäminen, jossa asiakkaat ja ammattilaiset toimivat tasavertaisesti yhdessä.
- Palvelumuotoilun vaiheita on mm. Ideointi, prototypointi ja pilotointi, joita toistetaan tarvittaessa useita kertoja päästäkseen toimivaan lopputulokseen.

## LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.

Harmoinen, P., Salminen, S., Sirviö, T. & Vuolas, M. 2019. Palvelumuotoilun työpaja. Beta 1. Sotepeda 24/7 -hanke.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

## KEHITTÄMISPROSESSIN ETENEMINEN

Digivalmennukseen ja digitaalisiin palveluihin liittyvä kehittämisprosessi toteutui vuosina 2019–2020 Laukaan ja Äänekosken työllisyyspalveluissa sekä Jyväskylän Katulähetys ry:llä. Kehittämishanke kohdentui näissä toimipaikoissa itse valittuihin palveluihin, joita lähdettiin kehittämään digitaalisten palveluiden mahdollistamisen näkökulmasta. Kehittämisprosessi koostui ymmärryksen luomisesta ideointi- ja suunnitteluvaiheessa, konseptoinnista ja prototypoinnista kaksivaiheisessa pilottien toteutusvaiheessa ja loppuvaiheen arvioinnista ja juurruttamisen valmistelusta. Toiminnan lähtökohdaksi valittiin palvelumuotoilu, jossa keskeisenä tekijänä on asiakasymmärryksen luominen ja palveluiden luominen asiakkaiden tarpeet ja toiveet sekä organisaation tavoitteet huomioiden (Tuulaniemi 2011, 25). Tätä ymmärrystä rakennettiin yhteiskehittämisellä, jossa hankkeen työntekijät, asiakkaat ja toimipaikkojen työntekijät toimivat tiiviissä yhteistyössä erillisissä kehittämisryhmissä kunkin kehitettävän palvelun mukaan. Hankkeessa järjestettiin kehittämisprosessin ohjaamiseksi ja yhteiskehittämisen mahdollistamiseksi työpajoja palvelumuotoilun eri vaiheissa. Asiakkaiden mukaan ottaminen vaatii työntekijöiltä aktiivista otetta ja heittäytymistä uudelleenlaiseen tapaan tehdä työtä.

Kehittämisprosessissa toimipaikat valitsivat palvelut, joiden osioita kehitettiin digitaalisten menetelmien avulla toteutettaviksi palveluiksi. Asiakkaat olivat mukana pohtimassa kehitettävän palvelun tarpeita asiakkaan näkökulmasta ja heidän osallistumisensa kehittämistyössä oli merkityksellisessä roolissa. Asiakkaiden mukana oleminen läpi prosessin, heidän jatkuva kehitettävien palveluiden arviointi ja palaute oli tärkeässä roolissa varmistamassa sitä, että palveluita kehitettiin aitoihin asiakastarpeisiin. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakasymmärryksen luominen ja tällöin palveluiden tarkastelu asiakkaan näkökulmasta on tärkeää. Asiakkaiden osallistuminen oli vapaaehtoista ja he saivat osallistua halutessaan kehittämistyöhön pitkäjänteisesti tai vain yksittäisiin työpajoihin. Osa asiakkaista oli kehittämisprosessista mukana alusta loppuun saakka ja osa asiakkaista osallistui vain tiettyyn vaiheeseen. Oli hyvä, että asiakkaita tuli mukaan prosessin eri vaiheissa, sillä tällöin mahdollistui uusien näkökulmien saaminen myös kehittämisen myöhemmissä vaiheissa.

Hankkeen aikana jokaisessa toimipaikassa toteutettiin kaksi digipilottia. Ensimmäinen digipilotti suunniteltiin ja toteutettiin syksyllä 2019 ja toinen keväällä 2020. Osa ensimmäisistä digipiloteista oli luonteeltaan kokeiluluonteisia, joissa osallistujat saivat kokemuksia erilaisista digitalustoista. Esimerkiksi Äänekoskella ja Laukaassa rakennettiin digitalustoja, joihin koottiin ohjaami-

seen liittyvää materiaalia, kuten Kelan ja työvoimahallinnon ohjevideoita. Asiakkaiden toiveena oli, että työllisyyspalveluihin liittyvää materiaalia olisi saatavilla yhdestä paikasta. Toisena esimerkkinä nuorten starttivalmennukseen Äänekoskelle luotiin ensimmäistä digipilottia varten hyvinvoinnin digivalmennus, jossa keskityttiin ravitsemukseen ja jossa hyödynnettiin hyvinvointia tukevia, älypuhelimeen ladattavia sovelluksia. Ensimmäisen digipilotin arvioinnissa nuorilta nousi toive tarkastella hyvinvointia laajemmin ja hyödyntää laajemmin hyvinvointia tarkastelevaa hyvinvointimittaria. Tämän pohjalta lähdettiin ideoimaan ja suunnittelemaan laajempaa ja pidempikestoisempaa hyvinvoinnin digivalmennusta, jossa osallistujat saivat käyttöönsä hyvinvointirannekeen. Näistä esimerkeistä on kerrottu tarkemmin Case-kuvauksien yhteydessä. Ensimmäiset digipilotit mahdollistivat digitaalisilla alustoilla toimimisen testaamista, digitaalisten menetelmien hyödyntämistä ja uuden oppimista digitaalisuuteen liittyen. Toisessa digipilotissa hyödynnettiin ensimmäisen digikokeilun kokemuksia ja se mahdollisti myös jatkokehittämisen ja laajemman arvioinnin. Tarkoituksena oli, että digipilottien jälkeen niistä voidaan muokata saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella toimipaikan pysyviä toimintoja tai palveluita.

Hankkeessa järjestetään loppuvaiheessa toimipaikkakohtaisia juurruttamistyöpajoja, jossa hankkeessa kehitettyjä digipalveluita rakennetaan osaksi pysyviä palveluita. Palvelun käyttöönottoon ja juurtumiseen vaaditaan jatkuvaa kehittämistä ja arviointia. Hankkeen aikana mahdollistui erilaisten digipalveluiden testaus ja kokeilu digipiloteissa. Niiden tavoitteena on ollut kehittää toimivia digipalveluita ja käytäntöjä osaksi muita palveluita. Tarkemmin digipilotteihin voi tutustua case-kuvauksista.

Hankkeen aikana työntekijöiden ja asiakkaiden saama digivalmennus oli merkityksellistä oman osaamisen kehittämisen, mutta myös kehittävän digipalvelun kannalta. Digivalmennuksia järjestettiin osallistujien tarpeiden mukaan ja kohdennettiin kehitettävään digipalveluun. Digivalmennus oli tärkeä osa palveluiden kehittämistä. Kehittämisprosessi eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti (taulukko 1, s 70).

TAULUKKO 1. Kehittämisen aikataulu ja toiminta			
Ajankohta	Työpaja	Toiminta	Kenelle suunnattu
Kesäkuu 2019	Ideointityöpajat	Asiakastarpeiden kartoitus. Digipilottien ideointi.	Työntekijät
Syyskuu 2019	Digipilottien ideointipäivä	Digipilottien suunnittelu. Tavoitteiden määrittely.	Työntekijät
Lokakuu 2019	Yhteiskehittämisspäivä	Kehittäminen ja yhteinen jakaminen digipilotteihin liittyen.	Työntekijät, asiakkaat
Lokakuu–Marraskuu 2019		1. Digipilotit	
Marraskuu 2019	Yhteiskehittämisspäivä	Kehittämistä ja yhteinen jakaminen digipiloteista	Työntekijät, asiakkaat
Tammikuu 2020	Yhteiskehittämisspäivä	Digipilottien esittely sekä kevään 2020 digipilottien suunnittelu	Työntekijät, asiakkaat
Tammikuu–elokuu 2020		2. Digipilotit	
Syyskuu 2020	Arviointityöpaja	Digipilottien arviointi.	Työntekijät ja asiakkaat
Lokakuu–Marraskuu 2020	Juurruttamistyöpajat	Digipilottien juurruttaminen osaksi muita palveluita.	Työntekijät

1,5 vuoden kestävä kehittäminen käynnistyi kesäkuussa 2019. Tällöin ideointityöpajoissa työntekijät pohtivat oman toimipaikkansa ja asiakkaiden tarpeita digitaalisten palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Samalla pohdittiin, minkälaista osaamista tarvitaan lisää digitaalisten palveluiden tuottamisen mahdollistamiseksi. TiimiVerkko-hankkeesta tarjottiin tukea sekä digikokeiluun että osaamisen kehittämiseen. Hankkeessa toteutettiin kehittäminen (taulukko 1) suunnitellun aikataulun mukaisesti. Ideointityöpajoihin sekä yhteiskehittämisspäiviin osallistui kaikkien toimijoiden eli Laukaan ja Äänekosken työllisyyspalveluiden ja Jyväskylän Katulähetys ry:n työntekijöitä ja asiakkaita. Tämän lisäksi hankkeessa toteutettiin toimipaikkakohtaisia tapaamisia, jolloin oli mahdollista keskittyä kuhunkin digipilottiin erikseen. Ideointityöpajojen ja

yhteiskehittämisspäivien tarkoituksena olisi myös digipiloteihin liittyvän tiedon jakaminen. Toimipaikkojen digipilotit olivat hyvin erilaisia ja tämän vuoksi hankkeessa sovittiin, että muiden digipiloteja voi myös soveltaa omaan toimintaan.

Syksyllä 2019 toimipaikoissa käynnistettiin ensimmäiset digipilotit, jotka kestivät vajaan kuukauden. Digipiloteissa asiakkaat testasivat digitaalisia palveluita ja antoivat palautetta niiden soveltuvuudesta ja käytettävyydestä. Marraskuun 2019 yhteiskehittämisspäivässä jaettiin kokemuksia ja havaintoja digipiloteista. Samalla ideoitiin myös kevään 2020 uusia digipiloteja. Joissakin toimipaikoissa kokeiltiin kokonaan uutta digitaalista palvelua, kun taas joissakin toimipaikoista jatkokehitettiin ensimmäistä digipilottia. Syksyn 2020 arviointipäivässä jaettiin kevään 2020 digipilottien kokemuksia ja arvioitiin niitä. Digipiloteissa merkityksellistä oli jatkuva arviointi kehittämisen tukena.

Palvelumuotoilun avulla pyritään saamaan palveluita helpommaksi käyttää. Jos uuden digitaalisen palvelun käyttöönotto on tehty liian vaikeaksi, vaarana on, ettei asiakas sitä hyödynnä. Tämän vuoksi on tärkeä ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja käyttötilanteita. Asiakasymmärryksen luomisen jälkeen voidaan suunnitella palveluita, jotka vastaavan näihin asiakkaiden tarpeisiin ja ovat riittävän helppokäyttöisiä. (Tuulaniemi 2011, 24–29.) Tämän vuoksi asiakkaiden rooli on ollut merkityksellinen hankkeen toimintojen suunnittelussa, kehittämisessä ja kokeilemisessä sekä arvioinnissa. Asiakkaat saivat itse päättää osallistumisestaan TiimiVerkon kehittämistoimintaan. Digipilottien kehittämisessä oli mukana asiakkaita sekä kehittämistoimintaan osallistuneita kehittäjäasiakkaita. Lokakuussa 2019 järjestimme ensimmäisen yhteiskehittämisspäivän, johon osallistuivat sekä työntekijät ja asiakkaat. Näin jo suunnitteluvaiheeseen saatiin mukaan asiakaskokemusta. Kokemukset yhteiskehittämisestä olivat niin hyviä, että sovimme, että hankkeen kaikki toiminta on avointa työntekijöille että asiakkaille. Tällöin hankkeessa tehtävä kehittämissyö ei ollut asiantuntijavetoista vaan asiakkaita osallistavaa.



Kuvio 8. Kehittämisprosessi



## PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISPROSESSISSA

Palvelumuotoilulle on tyypillistä tarkasti mietityn ongelman määrittelyn jälkeen toteutettavat nopeat mallinnukset ja prototyypit kehittämistyön tueksi. Palvelumuotoilussa pyritäänkin nopeasti kehitetyn konseptin testaukseen. Siten kehittämistyössä pystytään selvittämään nopeasti asiat, jotka mallissa toimivat ja toisaalta huomioimaan seikat, jotka eivät sovi palveluun. (Tuulaniemi 2011, 196.) Häyhtiön (2017, 17) tutkimuksessa selvitettiin asiakaskehittämisen tapoja sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeissa. Tutkimuksen mukaan esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluissa nopeat prototyyppien testaukset ovat palveluiden prosessien monimutkaisuuden tai palveluiden käytännön luonteen vuoksi haasteellisia. Tämän vuoksi TiimiVerkon kehittämisprosesseissa hyödynnettiin soveltaen Tuulaniemen (2011, 11) esittämää palvelumuotoiluprosessia. Kehittämisprosessien eri vaiheissa on käsitelty palvelumuotoilun periaatteita ja hyödynnetty niitä käytännön toimintaan. Kehittämistyössä tärkeimpänä menetelmänä on ollut asiakasymmärryksen luominen ja yhteiskehittäminen eri osapuolten tarpeet ja kokemukset huomioiden. Tuulaniemen (2011, 11) mukaan palvelumuotoilussa yhteiskehittäminen onkin kaiken toiminnan tausta-ajatuksena. Kehittämistyön keskiössä on palvelunkäyttäjä eli asiakas, mutta muitakin palveluun kuuluvia toimijoita on järkevä ottaa mukaan kehittämisprosessiin.

Syyskuussa 2019 lähdimme liikkeelle palvelumuotoilun perusteista ja käynnistimme toimintaa asiakasnäkökulmaa hyödyntäen. Digipiloteissa asiakasymmärryksen luominen on ollut merkityksellistä. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 35–45) mukaan kehittämistyössä merkityksellistä on asiakkaan ymmärtäminen syvällisesti, jotta voidaan kehittää palveluita vastaamaan myös sellaisiin tarpeisiin ja toiveisiin, joita asiakas ei heti tuo esille. Asiakasymmärrystä luodaan keskittymällä kohderyhmän odotuksiin, tavoitteisiin ja tarpeisiin. Kehittämistyössä tarvitaan empatiakykyä eli kykyä pohtia toisen ihmisen asemaa ja ymmärtää heidän tunteita ja näkökulmia hyödykseen. Tämä ymmärryksen tulee ohjata omaa toimintaa. Kohderyhmän osallisuus tulee rakentaa palvelumuotoiluprosessin eri vaiheisiin.

TiimiVerkon kehittämisprosesseissa tarpeita määriteltiin asiakashaastatteluilla ja toiminnan havainnoinnilla, työpajatyöskentelyllä, asiakaspiloteissa ja Ammattilainen asiakkaana -valmennuksessa. Asiakastarpeiden kartoitus käynnistettiin kesäkuussa 2019 ja suunnittelu eteni työpajoissa syyskuussa 2019. Tavoitteiden asettamisessa mukana olevat organisaatiot tarkensivat, mitä tavoitteita kehitettävälle palvelulle asetetaan ja mihin tarpeeseen sen ajatellaan tuovan ratkaisun. Kehittämistavoitteet määriteltiin syksyn 2019 työ-

pajoissa. Tavoitteiden asettamisessa auttoi myös ammattilainen asiakkaana -valmennukset, kun suurin osa työntekijöistä sai niissä ensimmäisen kosketuksen digitaalisten palveluiden mahdollisuuksiin. Digipalvelun suunnittelu kuului organisaatioiden toimintaan ja suunnittelu tapahtui hankkeen tukemana osana. Suunnittelua täsmennettiin asiakkaiden ja ammattilaisten työpajoissa syksyllä 2019 sekä keväällä 2020. Suunnitteluun liittyi olennaisena osana tulevan digipalvelun kuvaus. Digipalveluiden juurruttaminen osaksi organisaation toimintaa aloitettiin syksyllä 2020 hankkeen tuella.

Kehittämisprosessia on mallinnettu siten, että sitä voi toistaa muissakin digitaalisissa kokeiluissa ja kehittämistöissä. Kehittämisprosessissa olennaista oli toimintojen aikataulutus ja sen määrittely, mitä toimenpiteitä tulee olla tehtynä seuraavaan vaiheeseen. Asiakkaat olivat mukana suunnitteluvaiheesta lähtien ja tämä mahdollisti kehittämistyössä jatkuvan palautteen saamisen. Kehittäminen tapahtui prosessiluonteisesti, jolloin haasteena oli organisaatioissa työntekijöiden vaihtuminen. Tämän vuoksi onkin tärkeää kuvata selkeästi organisaation kehittämisprosessi, jolloin uusi työntekijä pääsee mukaan kehittämistyöhön. Tämän lisäksi on tärkeää siirtää kehittämistyön tehtävät ja vastuut uudelle työntekijälle.

## KOKEMUKSIA KEHITTÄMISPROSESSISTA

Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu palvelun jatkuva kehittäminen, palautteen hyödyntäminen ja arviointi. Kehittämisprosesseissa palautetta on kerätty monella eri tavalla prosessin eri vaiheissa. Palautetta on kerätty hankkeen toiminnoissa sekä erikseen kyselyillä ja puhelinhaastatteluilta. Palautetta on hyödynnetty hankkeen digipilottien kehittämisessä ja asiakasymmärryksen luomisessa. Palautteita on tullut usein yllättäenkin, esimerkiksi työntekijän kertoman oivalluksen kautta. Kehittämisprosesseissa on hyödynnetty kehittämisryhmien yhteistä pohtimista ja oivaltamista. Yhteiskehittämisen luonteen kuuluu yhdessä toimiminen ja vastuunotto.

Työntekijät ovat kuvanneet palvelumuotoilua siten, että he ovat havainneet asiakkaissa piilossa olevia kykyjä, joita eivät ole aikaisemmin huomanneet. Työntekijät kokivat tärkeäksi myös sen, että he olivat asiakkaiden kanssa tasavertaisia ja pystyivät jakamaan yhdessä asioita. Esimerkiksi työntekijät tekivät asiakkaiden kanssa yhteisiä hyvinvointitekoja ja työstivät omaan hyvinvointiin liittyviä muutostarpeitaan ja jakoivat kokemuksiaan omien tavoitteiden saavuttamiseen liittyen. Yhdessä tekeminen synnytti yhteistä oivaltamista. Kehittämisprosessien aikana suhde asiakkaaseen syveni luontevasti. Ehkä kehittämisprosessi tarjosikin toivoa luovaa näkökulmaa. Työntekijät kokivat

hyvänä, että ideat ja ajatukset syntyivät ”matkan varrella” asiakkaiden toimesta. Asiakkaiden näkökulmasta oli merkityksellistä kokemus siitä, että sai vaikuttaa asioihin. Heille oli syntynyt kehittämisprosessin aikana tunne, että heidän kokemuksillaan ja mielipiteillä on merkitystä.

Kehittämisprosessissa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden sitoutumisen aste vaihteli. Olisikin tärkeää, että kehittämisprosessissa kaikki saataisiin sitoutettua toimintaan. Asiakkaat toivat esille sen, että kehittämistyöhön osallistumisen tulee olla vapaaehtoista, kuten TiimiVerkossa korostettiin. Mahdollisuus kehittämistyöhön tarjottiin asiakkaille avoimesti eri toiminnoissa. On tärkeää, etteivät työntekijät valitse kehittäjäasiakkaita, vaan mahdollisuutta tarjotaan avoimesti kaikille. Häyhtiön (2017, 64) tutkimuksen mukaan kehittäjäasiakkaita tulee osallistaa kehittämistyöhön riittävästi, että he ryhmäytyvät ja esittävät rohkeasti omia näkemyksiä. Kehittäjäasiakkaiden osallistaminen edellyttää lisäksi riittävästi aikaa ryhmätyöskentelylle. Osallistaminen ei ole itseohjautuva prosessi ja motivointiin tulee käyttää aikaa. Kehittämistoiminta vaatii myös selkeitä vastuunjakoja.

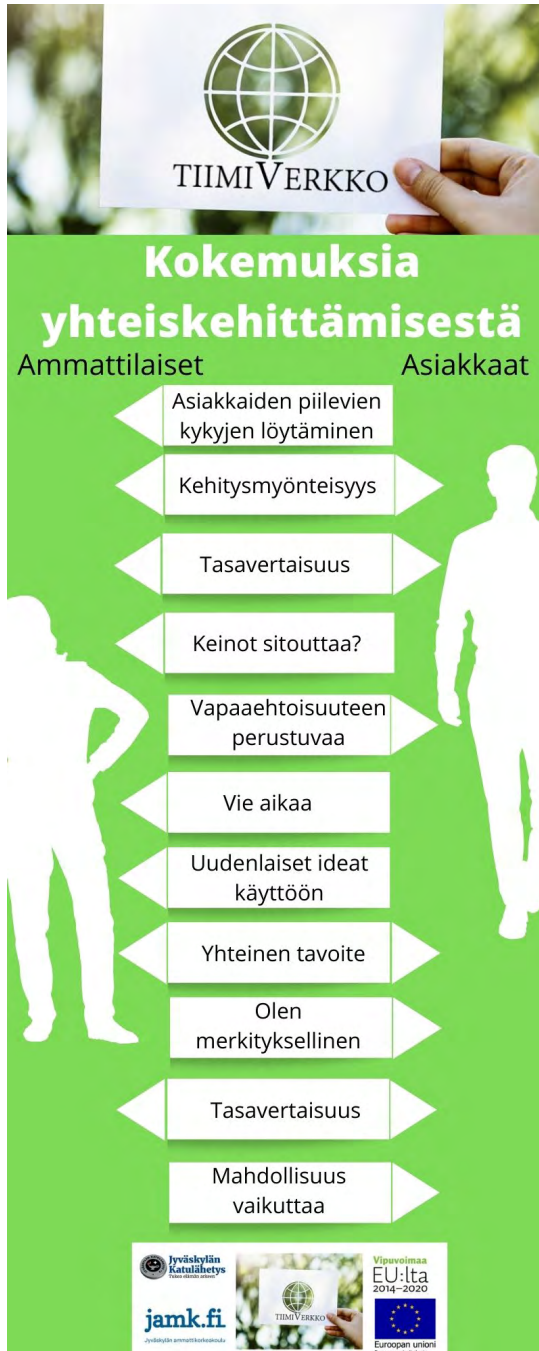
Kehittämistyöhön osallistuminen vaatii myös työntekijöiden sitoutumista. Työntekijän rooliin kuuluu asiakkaan osallistaminen ja se vaatii työntekijän roolin muuttamista kohti asiakaskeskeisyyttä. Kehitysmuotoinen työntekijä synnyttää innostusta. Häyhtiön (2017, 17) tuo esille, että suurin ongelma asiakkaiden osallistamisen onnistumisessa on sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden toimintakulttuurit ja ammatillaiset. Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön vaatii myös työntekijöiden ammattitaidon kehittämistä. Työyhteisöillä voi olla vaikeata hyödyntää asiakkaiden kokemuksia, jos työntekijät eivät ymmärrä, mihin asiakkaiden osallistamisella pyritään.

## LÄHTEET

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla KAKS – Kunnallissalan kehittämissäätiö. Kunnallissalan kehittämissäätiön Julkaisu 4. Viitattu 11.9.2020. [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla\\_toinenversio.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla_toinenversio.pdf)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.



Kuvio 9. Kokemuksia yhteiskehittämisestä (Sanna Paasu-Hynynen)



# Luku 5

Case-kuvaukset

## CASE KUVAUKSET

Essi Heimovaara-Kotonen, Taja Kiiskilä, Ida-Maria Koskivaara,  
Sanna Paasu-Hynynen & Maaret Rutanen

### CASE: DIGIRUOKALA – RAVITSEMUKSEN DIGIVALMENNUS STARTTIVALMENNUKSESSA OLEVILLE NUORILLE

#### ESITTELY

Teemaksi valikoitui työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien starttivalmennukseen osallistuvien nuorten ruokavalion tarkastelu ja seuranta älypuhelimeen ladattavia hyvinvointiapplikaatioita käyttäen. Starttivalmennuksen toiminnassa ravitsemukseen liittyvillä toiminnoilla on merkittävä rooli: Valmentautajat suunnittelevat päivän aikana valmistettavat ruoat yhdessä, asioivat kaupassa, valmistavat ateriat ja ruokailevat yhdessä.

Lähtökohtana valmennuksessa on, että ravitsemukseen liittyvät toiminnot ovat keskeisiä arjenhallinnan kannalta ja ravitsemuksella on myös mahdollista tukea omaa hyvinvointia. Starttivalmennuksen toiminnot ovat pääasiallisesti ryhmässä toteutettavia ja digivalmennuksen avulla näkökulmaa haluttiin laajentaa myös valmentautujan henkilökohtaiseen huomioimiseen sekä starttivalmennuksen ulkopuoliseen toimintaan. Valmentautujille mahdollistetaan ryhmätapaamisissa kokemusten ja havaintojen jakaminen. Valmentajat voivat osallistua tasavertaisesti nuorten kanssa oman toiminnan tarkasteluun ja tarpeelliseksi koettujen muutosten käytäntöön viemiseen.

#### TAVOITTEET

Valmennuksen tavoitteena on kannustaa osallistujia tarkastelemaan ruokavaliotaan ja löytämään keinoja sen parantamiseen. Tavoitteena on, että valmentautuja tulee valmennuksen aikana tietoisiksi omasta ruokavaliostaan, sen hyvistä puolista ja haasteista, motivoituu mahdollisiin muutoksiin ja saa aloitettua itselleen merkityksellisiä muutoksia ruokavaliionsa.

## KOHDERYHMÄ

Starttivalmennukseen osallistuvat valmentautajat. Digivalmennuksen pilot-tiryhmä toteutettiin Äänekoskella nuorten starttivalmennuksessa. Mallia voi soveltaa myös muille kohderyhmille, joilla on tarvetta ja halukkuutta tarkastella ravitsemusta sekä halukkuus ja mahdollisuus toimia ryhmässä.

## RYHMÄN KOKO

4–8 valmentautujaa ja 1–2 valmentajaa.

Pilottiryhmään osallistui 7 nuorta ja 3 valmentajaa.

## KESTO

1–2 kuukautta

## VALMISTELU

Tiedottamiseen ja valmennusryhmän kokoamiseen tulee varata aikaa hyvissä ajoin ennen valmennuksen alkua. Valmentajan tulee perehtyä ravitsemukseen liittyvien hyvinvointiapplikaatioiden käyttämiseen ja valita 1–2 vaihtoehtoa, joiden käyttämistä hän suosittelee nuorille. Valmentajan tulee etukäteen valmistautua applikaatioiden esittelyyn ja käyttöön ottamiseen, applikaatioiden kokoamien tietojen tarkasteluun, hyvään ravitsemukseen liittyvien teemojen käsittelyyn, tavoitteiden asettamiseen ja edistymisen arviointiin.

## DIGIVÄLINEET

Sekä valmentautujilla että valmentajalla tulee olla käytössä älypuhelin, johon pystyy lataamaan mobiiliapplikaatioita. Mobiiliapplikaatioita ladataan Android-puhelimiin Google Play-kaupasta ja iPhone-puhelimiin Appstoresta. Ladattavat mobiiliapplikaatiot voivat olla ilmaisversioita tai niiden laajennettuja maksullisia versioita. TiimiVerkko-hankkeessa osallistujilla oli käytössä mobiiliapplikaatioiden latauslipukkeet, joilla he pystyivät lataamaan käyttöönsä laajemmat versiot haluamastaan applikaatioista. TiimiVerkossa valittiin käytettäväksi kaksi applikaatiota. Toinen oli See How you Eat Food Diary –applikaatio, jonka avulla saa helposti kokonaiskuvan syömisistä. Siinä kuvataan ateriat ja applikaatio ohjaa tekemään terveellisempiä valintoja. Osa jatkoi ilmaisversion jälkeen maksullisella SHYE Coach-applikaatiolla, jossa applikaatio auttaa



käyttäjää ruokavalion seuraamisessa ja ohjaa ymmärtämään kehityskohdat. Toisena vaihtoehtona oli Yazio-applikaatio, jonka avulla on mahdollista seurata päivittäistä energian saantia ja ravintoaineiden jakautumista kirjaamalla omat syömiset. Applikaatiossa seurataan myös veden juomista ja askelia. Maksullisessa versiossa saa käyttöön myös ateriasuunnitelmat ja reseptit.

## TOIMINTAOHJEISTUS

- Kokoa valmennusryhmä, jossa on vähintään neljä aiheesta kiinnostunutta valmentautujaa. Valmennusryhmä voi koostua esimerkiksi starttivalmennukseen tietyinä päivinä osallistuvista nuorista.
- Kokoa valmentautujien yhteystiedot (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero) ja sovi, miten olette yhteydessä (puhelimitse, tekstiviestein, pikaviestimin, sähköpostilla) ja varmista, että valmentautujalla on älypuhelin, jolla hän voi käyttää valitsemaansa applikaatiota.
- Valmistele aloitustapaaminen: perustelut valmennukselle ja applikaatioiden käytölle, applikaation valinta, lataaminen ja käyttöön ottaminen, sopimukset, valmennuksen aikataulu ja periaatteet, ohjeet ruokavalion seuraamiseen joko kuvaamalla ateriat tai merkitsemällä syödyt ruoat applikaatioon.
- Sovi aloitustapaamisessa valmentautujien kanssa, miten olette yhteydessä tapaamisten välillä ja kerro miten olet tavoitettavissa henkilökohtaisia kysymyksiä varten.
- Sovi toinen tapaaminen 1–2 viikon kuluttua aloitustapaamisesta. Valmistaudu siihen siten, että osaat ohjeistaa valmentautujia analysoimaan ja tarkastelemaan ruokavaliotaan (esim. kasvikset, marjat, hedelmät, maitotuotteet, proteiini, rasvat, kala, herkut, ateriarytmi) ja asettamaan tavoitteen valmennukselle. Tavoitteen tulee olla realistinen ja konkreettinen ja sellainen, että lopussa osallistujan on helppo arvioida, onko hän päässyt siihen. Tavoitteen määrittelyssä voi hyödyntää GAS (Goal Attainment Scaling) -menetelmän periaatteita tai numeerista itsearviota kehitettävästä osa-alueesta. Kerää tavoitteet itsellesi, jotta osaat kohdentaa valmennusta valmentautujien tarpeiden mukaan.
- Ryhmän tarpeiden mukaan järjestä yksi tai useampia välitapaamisia, joissa on mahdollisuus kysymyksiin ja kokemusten jakamiseen.

- Kannusta valmentautujia jakamaan kokemuksiaan ja tekemään kysymyksiä, jos käytössä on ryhmämuotoinen viestiryhmä.
- Valmennuksen päättyessä järjestä valmennustapaaminen, jossa käydään läpi valmennusprosessia, kokemuksia ja oivalluksia. Ohjeista valmentautujia suunnittelemaan sitä, kuinka he valmennuksen jälkeen jatkavat.
- Selvitä lopuksi henkilökohtaisesti valmentatujan arvio siitä, miten hän on edennyt tavoitteessaan.

## OHJAUS

- Valmennusmahdollisuudesta voidaan informoida kohderyhmää hyväksi todetulla tavalla: esimerkiksi esitellään mahdollisuutta kaikille starttivalmennuksessa oleville nuorille ja kootaan ryhmä kiinnostuneista.
- Ensimmäisessä ryhmätapaamisessa ohjeistetaan valmentautujia hyvinvointiapplikaation valintaan ja käyttämiseen ruokavalion seuranta varten
- Ryhmän halutessa voidaan ottaa käyttöön ryhmämuotoinen viestimahdollisuus kysymyksiä ja kokemusten jakamista varten.
- Toisessa ryhmätapaamisessa valmentautujia ohjataan applikaation keräämien tietojen tarkasteluun ja analysointiin sekä tavoitteen asettamiseen.
- Selvitä valmentautujien henkilökohtaiset tavoitteet ja merkitse ne muistiin loppuarviointia varten.
- Ryhmän tarpeiden ja toiveiden mukaan voidaan järjestää 1–2 vapaamuotoista tapaamista kysymyksiä ja kokemusten jakamista varten.
- Viimeinen ryhmätapaaminen järjestetään valmennuksen päättämistä ja kokemusten läpikäymistä ja jatkosuunnitelmien tekemistä varten.
- Lopuksi valmentaja selvittää osallistujilta tiedon tavoitteen saavuttamiseen liittyen.

## ARVIOINTI

Arvioinnissa voidaan hyödyntää valmentautujien kokemuksia valmennuksesta, joita kerätään ryhmäkeskustelun muodossa valmennuksen päättyessä. Lisäksi arvioinnissa kannattaa hyödyntää arvioita valmentatujan henkilökohtaisen tavoitteen saavuttamisesta. Tavoitteen lisäksi valmentaja voi pyytää valmen-

tautujaa arvioimaan ruokavaliotaan numeerisesti valmennuksen alussa ja lopussa ja näiden arvioiden perusteella voidaan myös tarkastella valmentautujan kokemia muutoksia.

Valmentautujilta kerättiin pilottivalmennuksen lopussa kokemuksia ryhmähaastattelussa. Suurin osa koki työskentelyn hyödylliseksi ja antoisaksi, mutta esille tuli myös, että osa koki työskentelyn turhaksi. Tavoitteet liittyivät ruokavalion säännöllistämiseen ja monipuolistamiseen, riittävään veden juomiseen, ruokavalion keventämiseen ja uusien reseptien oppimiseen. Hyödyiksi valmentautajat nimesivät sen, että tulee mietittyä omaa ruokavaliota ja tiedostaa sen tärkeyden ja ruokavalioon liittyviä asioita. Osallistujat kokivat, että ryhmässä toimiminen auttaa muutosten aikaan saamisessa. Kannustaminen, muistuttaminen sekä kokemusten ja ajatusten vertailu koettiin tärkeiksi. Suurin osa aikoi jatkaa valmennuksessa käyttämiensä applikaatioiden käyttämistä valmennuksen jälkeenkin. Esille nousi myös lähes kaikilla osallistujilla kiinnostus tarkastella omaa toimintaa laajemmin myös aktiivisuuteen ja uneen liittyen esimerkiksi hyvinvointi- ja aktiivisuusrannekkeiden avulla. Osa koki valmennuksen tahdin turhan ripeäksi, ja esille nousi toive pidemmistä väleistä tapaamisten välillä. Osa kuvasi ohjauksen olleen riittävää ja tahdin sopiva.

## CASE: OSAAJAKSI-VERKKOVALMENNUS

### ESITTELY

Osaajaksi-verkkovalmennus on verkkokoulutusalueelle rakennettu eri sisältöistä moduuleista koostuva valmennus, joka kulkee palkkatukityösuhteen rinnalla ryhmä- ja yksilövalmennusta täydentäen. Sisältöinä verkkoalustalla ovat mm. vahvuudet, oman osaamisen tunnistaminen, voimavarat, itsensä johtaminen ja tavoitteellisuus. Valmennus tarjoaa myös ajantasaista työelämätietoutta, työkaluja työnhakutaitojen kartuttamiseen sekä oman osaamisen tunnistamiseen ja sanoittamiseen. Valmennuksen lopussa jokaisella osallistujalla on täytettynä Osaaja-kortti.

### TAVOITTEET

Valmennuksen tavoite on tehdä palkkatukityöhön osallistumisesta tavoitteellista toimintaa, jossa tunnistetaan työntekijän vahvuudet, kehitetään heikkouksia ja kartutetaan voimavaroja sekä työelämätaitoja. Verkkovalmennus sisältää sekä ryhmätapaamisia että verkossa itsenäisesti suoritettavia tehtäviä ja valmennuksen lopussa jokaisella osallistujalla on täytettynä Osaaja-kortti.

### KOHDERYHMÄ

- Palkkatukityösuhteessa olevat henkilöt
- Sovellettavissa myös muille kohderyhmille valittavien sisältömoduulien mukaan

### RYHMÄN KOKO

- Ei rajoitettu

### KESTO

- Kokonaiskesto 20 viikkoa (5 kk)

### VALMISTELU

- Sisältömoduulien sisällön tuottaminen, aikataulutus ja ajastus

## DIGIVÄLINEET

- Verkkokoulutus alusta
- Osallistujilla tietokone tai mobiililaitte
- Sähköpostiosoite kirjautumista varten

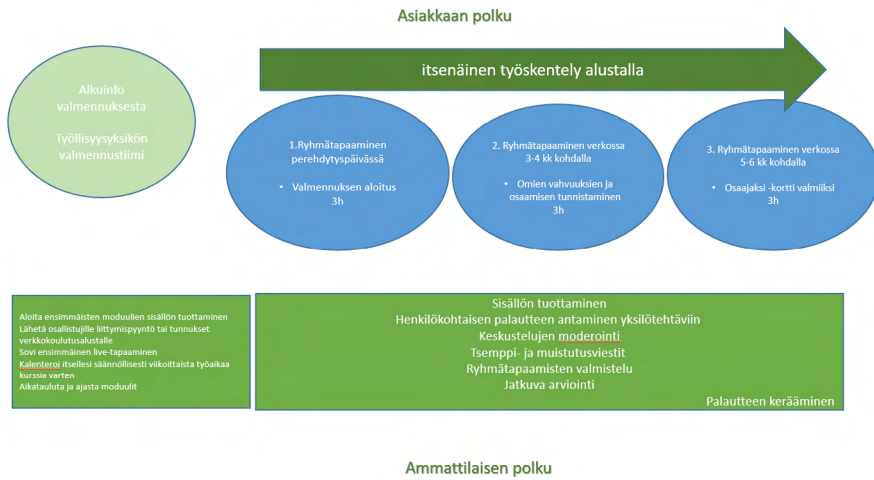
## TOIMINTAOHJEISTUS

- Lähetä osallistujille liittymispyyntö verkkokoulutus alustalle
- Sovi ensimmäinen live-tapaaminen
- Varaa kalenterista itsellesi säännöllisesti viikoittaista työaikaa kurssia varten
- Aikatauluta ja ajasta moduulit sekä mahdolliset muistutus/ tsemppausviestit
- Huolehdi ryhmätapaamisten tarvittavista välineistä ja tarvikkeista

## OHJAUS

- Ensimmäinen alkuinfo valmennuksesta asiakkaalle jo haastatteluvaiheessa TE –palveluissa.
- Ensimmäinen kirjautuminen ja alustan esittely perehdytyspäivässä. Jokaisen palkkatukityösuhteisen työsuhde alkaa perehdytyspäivässä, jolloin myös ensimmäinen tutustuminen verkkovalmennukseen. Tämän jälkeen itsenäistä työskentelyä alustalla.
- Ryhmätapaamiset livenä joka toinen kuukausi. Aloitustapaamisen jälkeen kaksi kertaa, kolmannen ja viidennen kuukauden kohdalla (viikot 9 ja 17), kolme tuntia kerrallaan.
- Muistutusten ja kannustavien viestien lähettäminen sovittua kanavaa hyödyntäen esim. sähköpostit tai WhatsApp viestit
- Henkilökohtaisen palautteen antaminen yksilötehtäviin
- Ryhmäkeskustelujen moderointi

## PROSESSIKUVIO



Kuvio 10. Osaajaksi-verkkovalmennuksen prosessikaavio

## CASE: DIGIPAJAVALMENNUS

### ESITTELY

Digipajavalmennus on Laukaan Vattipajalla valmennuspalveluissa oleville henkilöille tarkoitettu digitaitojen vahvistamisympäristö ja koulutuskokonaisuus, jonka tavoitteena on tukea valmentautujan digiminäpystyvyyttä ja digiosallisuutta sekä ehkäistä digisyrjäytymistä. Digipajavalmennusta tarjotaan kaikille Vattipajan asiakkaille. Digipajavalmennuksesta vastaa Vattipajalle perustettu uusi Digipaja, jonka toiminta sisältää valmennuksen lisäksi myös muita erilaisia digitaalisia toimintoja, joiden sisältöihin pajan asiakkaat voivat räätälöidä yksilöllisesti. Digipaja on TiimiVerkko-hankkeessa kehitetty digitaalisia palveluita tuottava Vattipajan toimintayksikkö.

Varsinainen digivalmennus on verkkokoulutuslustralle rakennettu eri sisältöisistä moduuleista koostuva kokonaisuus, josta valitaan asiakkaan tarpeen mukaan hänelle sopivimmat sisällöt, jotka tukevat hänen osaamistarpeitaan ja tavoitteitaan. Valmennusjakson tavoitteita voidaan selvittää alkukartoituksella. Valmennusjaksolla osallistuja valitsee aluksi kaksi teemaa ja niihin perehdytään erillisten digitaitokoulutuksien/digisisältöjen ja harjoittelun avulla. Tarvittaessa prosessia voidaan toistaa uusien sisältöjen kanssa. Teemoina voi olla esimerkiksi digitaaliset viranomaispalvelut tai digitaaliset perustaidot. Digivalmennuksen teemojen ideointiin, suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat Digipajalla erilaisilla valmennusjaksoilla olevat asiakkaat.

### TAVOITTEET

Toiminnan tavoitteena on tukea digiminäpystyvyyttä ja digiosallisuutta sekä ehkäistä digisyrjäytymistä.

Digipajan tarkoituksena on tarjota nykyaikainen toimintaympäristö, jolla pyritään mahdollistamaan digitaalisten taitojen ylläpysyminen ja lisääntyminen innovatiivisin keinoin. Digipajalla valmennusjaksoilla olevat henkilöt lisäävät omaa ja muissa Vattipajan toimintayksiköissä olevien yksilöiden digitaitoja ja digiminäpystyvyyttä digivalmennuksella.

Digipajavalmennuksen tavoitteena on, että jokaisella Vattipajalla joko palkkatukityössä, kuntouttavassa työtoiminnassa tai erilaisilla työkokeilujaksoilla työskentelevällä olisi jaksonsa päätyttyä perus digivalmiudet ja esimerkiksi päivitetty digi-cv tehtynä. Digipajavalmennus tukee ja täydentää valmentautujien työ-, ryhmä- ja yksilövalmennusta.

## KOHDERYHMÄ

- Laukaan Vattipajalla valmennuspalveluissa olevat henkilöt

## RYHMÄN KOKO

- Pienryhmä 4–5 henkilöä kerrallaan. Tulevaisuudessa ryhmiä voi mennä limittäin useita.

## KESTO

- Kaksi viikkoa

## VALMISTELU

- Alkukartoitus ja/tai -haastattelu
- Sisältömoduulien sisällön tuottaminen

## DIGIVÄLINEET

- Verkkokoulutusosalusta
- Tietokoneet, joissa ajantasaiset perusohjelmat ja internetyhteys
- Lisäksi mm. kuvankäsittely-, video- ja musiikkiohjelmiä.
- Käytössä olevat ohjelmat ja sovellukset tukevat media-alan perustutkimuksen osien suorittamista Digipajalla valmennusjaksolla olevien henkilöiden osalta.

## TOIMINTAOHJEISTUS

- Varaa kalenterista itsellesi säännöllisesti viikoittaista työaikaa kurssin valmistelua varten
- Sovi valmennuksen aloituksesta ryhmäläisten kanssa
- Lähetä osallistujille liittymispyyntö verkkokoulutusosalustalle
- Pyydä osallistujia täyttämään alkukartoituskysely tai suorita alkuhaastattelu, jossa selvität mahdollisia digitaitojen puutoksia tai asiakkaan toiveita digitaalisuuden suhteen.
- Suunnittele ensimmäisen tapaamisen sisällöt kyselyn pohjalta – tarkenna keskustelujen ja asiakastarpeiden mukaan
- Ole innovatiivinen ja ideoi uutta



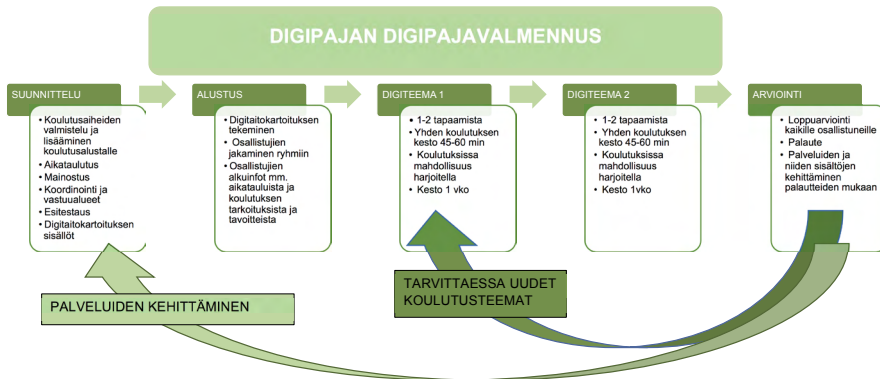
## OHJAUS

- Ensimmäinen alkuinfo valmennuksesta asiakkaalle jo haastatteluvaiheessa TE-palveluissa
- Alustava aikataulutus Vattipajalla valmennussuunnitelman laatimisen yhteydessä

## ARVIOINTI

- Väli-/loppuarvioinnin yhteydessä

## PROSESSIKUVIO



Kuvio 11. Digipajavalmennuksen prosessikaavio

## CASE: DIGIVALMENNUS 2.0: YKSILÖVALMENNUKSEN TEEMOJA VERKOSSA

### ESITTELY

Digivalmennus 2.0 -etävalmennus on verkkokoulutuslustralle rakennettu työvalmennuksen työkalu asiakastyöhön. Verkkokoulutuslustran teemat liittyvät työ- ja yksilövalmennuksen eri osa-alueisiin, kuten osaamisen tunnistamiseen ja tavoitteen asettamiseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin. Lisäksi materiaaleja on digi- ja medialukutaidoista sekä virtuaalisesta asiakasraadista.

Etävalmennus toteutuu jokaisen valmentautujan yksilöllisenä prosessina ja kunkin omiin tavoitteisiin peilaten. Etävalmennuksen ja verkkokoulutuslustran tehtävänä on tuoda yksilövalmennukselliset sisällöt ja digitaaliset menetelmät osaksi työtoimintayksikössä tehtävää työvalmennusta, sekä mahdollistaa valmennuksen toteuttaminen myös täysin etänä tai hybridinä.

Valmennuksen neljän ensimmäisen viikon aikana verkkokoulutuslustralla tutustutaan eri teemoihin ja tehdään niihin liittyviä tehtäviä. Aiheet ja tehtävät ovat samat kaikille osallistujille. Työskentely tapahtuu verkkoympäristössä sekä yksilö- ja/tai ryhmämuotoisissa etätapaamisissa. Tarkoituksena on kartoittaa omaa tilannetta, tutustua verkossa työskentelyyn ja verkkokoulutus-työtilaan sekä harjoitella digitaitoja.

Neljän viikon jälkeen kukin osallistuja siirtyy omien yksilöllisten tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn, jossa voidaan palata tarvittaessa myös verkkokoulutuslustran materiaaleihin. Työskentely voi tapahtua joko täysin tai osittain etänä. Lisäksi pidetään sovitut yksilö- ja/tai ryhmämuotoiset tapaamiset joko etänä tai kasvokkain. Tavoitteena on oman tilanteen edistäminen digivalmennuksellisella tuella sekä harjoitella digitaitoja ja ylläpitää niitä.

### TAVOITTEET

Digivalmennus 2.0 -etävalmennuksen tavoitteena on tuoda yksilövalmennukselliset elementit osaksi työvalmennusta. Digitaaliset menetelmät ja materiaalit sulautuvat kunkin osallistujan yksilölliseen valmennusprosessiin. Yleiset tavoitteet on digi-, tiedonhaku- ja medialukutaitojen lisääminen. Eri toimenpiteillä tuetaan yksilöllisesti arjessa toimimista ja vaikutetaan työllistymisen esteiden purkamiseen ja siten myös jatkopolkujen luomiseen.

## KOHDERYHMÄ

- Jyväskylän Katulähetysten Talentti-valmennuksessa olevat (sosiaalinen valmennus, kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, palkkatukityö)

## RYHMÄN KOKO

- Ei rajoitettu

## KESTO

- 4–12 viikkoa

## VALMISTELU

- Sisällön suunnittelu ja tuottaminen
- Aikataulutus
- Ohjeistukset sekä henkilöstölle että valmentautujille

## DIGIVÄLINEET

- Verkkokoulutusalue
- Osallistujilla tietokone, tabletti tai älypuhelin sekä nettiyhteys
- Sähköpostiosoite
- Työvalmentajien yhteiskäyttöinen, sähköinen työkalupakki Teams-työtilassa

## TOIMINTAOHJEISTUS

- Kontaktoida asiakasta ja selvittää kiinnostusta osallistua etävalmennukseen.
- Tee etävalmennuksesta sopimus ja sovi aloituksesta.
- Pyydä valmentautujan yhteystiedot verkkokoulutusalueelle rekisteröitymistä varten. Jaa rekisteröitymistä varten linkki ja ohjeet sähköpostitse.
- Varmista, että valmentautuja on saanut linkin ja ohjeet sähköpostiinsa ja että hän on päässyt tekemään tunnukset sekä kirjautumaan alustalle.

- Sovi valmentautujan kanssa, milloin ja miten käynte verkkokoulutus- alustan sisältöjä ja niistä heränneitä ajatuksia yhdessä läpi.
- Sovi, milloin olet tavoitettavissa. Varaa itsellesi kalenterista aikaa kontaktoimiseen sekä ohjaukselle. Sovi myös ajat, jolloin valmentautuja on varmasti tavoitettavissa etäyhteydellä.
- Tavoitteet asetetaan mahdollisimman konkreettisiksi, jotta niiden toteutumista voidaan seurata. Päivä- ja viikkokohtaiset tavoitteet tulee pilkkoa sopiviksi valmentautujan työ- ja toimintakykyyn sekä digitaitoihin nähden.
- Valmentautujan osallistujaoikeus verkkokoulutustyötilaan säilyy koko sen ajan, mitä hän on Jyväskylän Katulähetysten Talentti- valmennuksessa.
- Tarvittaessa konsultointi ohjaukseen ja etämenetelmiin liittyvissä asioissa TiimiVerkko-hanketyöntekijältä, työvalmennusvastaavalta tai kollegoilta yhteisessä Teams-työtilassa.

## OHJAUS

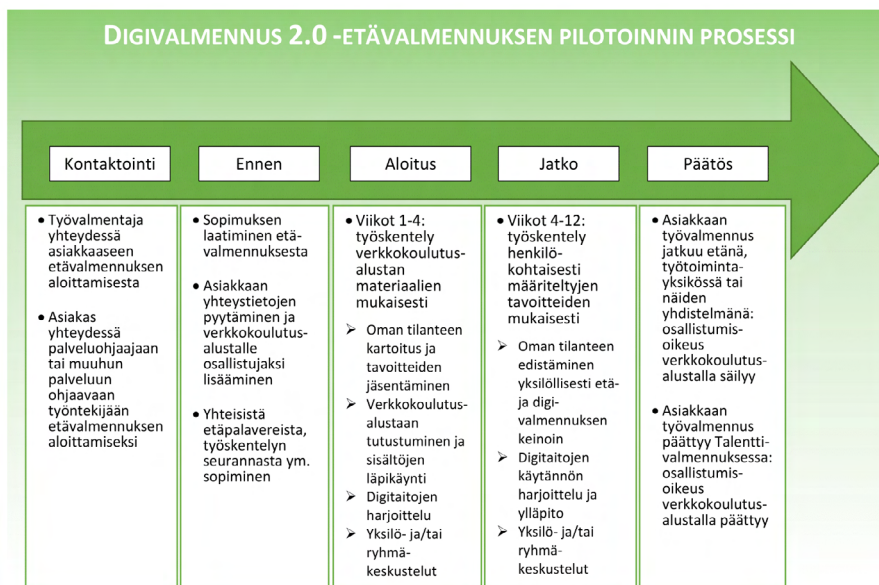
- Ensimmäinen alkuinfo valmennuksesta jo kiinnostusta kartoittaessa sekä viimeistään sopimusta tehdessä.
- Ensimmäinen kirjautuminen ja ohjaus aloittamaan verkkokoulutus- alustalta Info-kohdasta. Tämän jälkeen itsenäistä työskentelyä ennen sovittua kontaktia.
- Sovittu kontakti joko yksilö- ja/tai ryhmätapaamisessa. Käytössä etätapaamisessa Teams-videopalaveri. Tapaamisessa käydään läpi verkkokoulutus- alustalla etenemistä sekä muita valmentautujalle ajankohtaisia asioita.
- Muistutusviestien, ohjeiden ja kannustusten lähettäminen sovittua kanavaa hyödyntäen. Käytössä sähköpostit, tekstiviestit ja WhatsApp. Tarvittaessa yhteydenpito myös puhelimitse.

## ARVIOINTI

- Etävalmennusta arvioidaan osallistujien kokemuksia keräämällä. Tietoa saadaan prosessin aikana ryhmä- ja yksilökontakteissa, joissa peilataan osallistujien etävalmennuksen aikaisiin, yksilöllisiin tavoitteisiin pääsyä. Yleistä palautetta toteutuneesta valmennuksesta kerätään lisäksi palautekyselyllä aikaisintaan neljä viikkoa etävalmennuksen alkamisesta.

- Myös ammatillaiset tekevät arviointia. Työntekijät käyvät ryhmäkeskustelussa läpi etävalmennuksen eri vaiheiden onnistumisia ja jatkokehittämisen kohteita.

## PROSESSIKUVIO



Kuvio 12. Digivalmennus 2.0 -etävalmennuksen prosessikaavio

## CASE: DIGIVALMENNUS HYVINVOINTIRANNEKKEILLA

### ESITTELY

Lähtökohtana on, että valmentautujalla on halukkuus ja tarve edistää omaa hyvinvointiaan hyvinvointirannekkeen avulla. Hyvinvointirannekkeiden avulla toteutetussa ryhmämuotoisessa digivalmennuksessa valmentautujia opastetaan käyttämään hyvinvointirannekkeitä ja tarkastelemaan omaa hyvinvointiaan esimerkiksi aktiivisuuden, unen ja stressin osalta. Valmentautajat analysoivat tuloksiaan ja havaintojaan ohjatusti ja asettavat itselleen omaa hyvinvointia tukevat konkreettiset tavoitteet, joihin pyrkivät valmennuksen aikana.

Valmentautajat saavat toimintansa tueksi hyvinvointia koskevaa tietoa ja ohjausta esimerkiksi aktiivisuuteen, uneen ja stressin hallintaan liittyen. Valmentautujilla on mahdollisuus saada tarvitsemaansa tukea ja ohjausta sekä valmennusryhmän tapaamisissa että henkilökohtaisesti. Tapaamiset on mahdollista toteuttaa kontakti- ja/ tai etätapaamisina. Valmennuksen aikana hyödynnetään vertaistukea ja valmentautujien kokemusten jakamista.

Valmennusryhmissä toteutetaan ryhmämuotoiset tapaamiset ainakin toiminnan alussa, keskivaiheilla ja lopussa joko kontakti- ja/ tai etätapaamisina. Lisäksi voidaan mahdollistaa vapaamuotoisia välitapaamisia etäyhteydellä tai kontaktitapaamisina ja kokemusten jakaminen pikaviestimillä ryhmän tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Valmennuksen lopussa valmentautajat tarkastelevat uudelleen omaa toimintaansa ja edistymistään sekä laativat ohjatusti suunnitelman, miten jatkavat hyvinvointinsa tukemista valmennuksen jälkeen.

### TAVOITTEET

Valmennuksen tavoitteena on, että valmentautuja tulee tietoiseksi omasta hyvinvointiin liittyvästä toiminnastaan esimerkiksi aktiivisuuden, unen ja stressin osalta ja motivoituu itselle merkityksellisiin muutoksiin. Lisäksi tavoitteena on, että valmentautuja saa aloitettua hyvinvointinsa kannalta merkityksellisiä muutoksia aktiivisuuteen, uneen ja / tai stressiin liittyen. Tavoitteena on myös, että valmentautuja löytää keinoja edistää ja tukea hyvinvointiaan myös valmennuksen jälkeen.

## KOHDERYHMÄ

Valmennus toteutettiin hyvin tuloksin ja kokemuksiin nuorten Starttivalmennuksen valmentautujille Laukaassa (n=9) ja Suolahdessa (n=6), Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennuksen valmentautujille (n=5) ja Äänekosken kuntouttavan työtoiminnan valmentautujille (n=4) neljässä eri ryhmässä (N=24).

Valmennusta voidaan soveltaa hyvin myös muille asiakasryhmille, kunhan osallistujalla on halukkuutta tukea omaa hyvinvointiaan työkykyisyytensä edistämiseksi.

## RYHMÄN KOKO

Valmennusryhmän suositeltava koko on 4–10 valmentautujaa ja 1–2 valmentajaa.

## KESTO

Suosittelava kesto on 2–3 kuukautta, jotta valmentautajat ehtivät saada aikaan omaa hyvinvointiaan tukevia muutoksia arjessaan.

## VALMISTELU

Valmennusryhmän kokoamiseen tulee varata aikaa hyvissä ajoin ennen valmennuksen alkua. Valmentajan tulee perehtyä hyvinvointirannekkeen käyttämiseen. Valmentajan tulee etukäteen valmistautua rannekkeen esittelyyn ja käyttöön ottamiseen, rannekkeen kokoamien tietojen tarkasteluun, valittujen hyvinvoinnin osa-alueiden käsittelyyn, tavoitteiden asettamiseen ja edistymisen arviointiin.

## DIGIVÄLINEET

- Hyvinvointirannekkeet (TiimiVerkko-hankkeessa käytettiin Garmin Vivosmart 4-rannekkeita)
- Zoom- tai Teams tai jokin muu luotettava videoneuvotteluyhteys, joka on helposti käyttöön otettavissa, mikäli halutaan hyödyntää etäohjausta. Videoneuvottelua varten tarvitaan tietokone, tabletti tai älypuhelin, verkkoyhteys ja kuulokkeet sekä kamera.
- Pikaviesti-mahdollisuus halukkaille WhatsApp-ryhmässä, tekstiviesteillä tai sähköpostitse

## TOIMINTAOHJEISTUS

- Hyvinvointirannekkeet tulee olla joko mahdollista hankkia tai lainata valmentautujille tai he voivat halutessaan hankkia ne itse. Myös valmentajalla tulee olla ranneke käytössä.
- Perekdy hyvinvointirannekkeen käyttöön ottamiseen ja käyttämiseen.
- Kokoa valmennusryhmä, jossa on vähintään neljä aiheesta kiinnostunutta osallistujaa.
- Kokoa valmentautujien yhteystiedot (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero) ja sovi, miten olette yhteydessä (puhelimitse, tekstiviestein, pikaviestimin, sähköpostilla) ja varmista, että valmentautujalla on laite (puhelin, tabletti tai tietokone, jossa kuulokkeet ja kamera), jolla hän voi tarvittaessa osallistua etäyhteyteen.
- Tarvittaessa harjoittele valmentautujan kanssa etäyhteydessä olemista.
- Sovi valmennuksen aloitustapaamisen aikataulu ja osallistumismuoto etäyhteydellä tai kontaktitapaamisena valmentautujien kanssa.
- Valmistele aloitustapaaminen: rannekkeen käyttöön ottaminen, sopimukset, valmennuksen aikataulu ja periaatteet, rannekkeen käyttäminen ja tietojen kerääminen rannekkeeseen.
- Sovi aloitustapaamisessa valmentautujien kanssa, miten olette yhteydessä tapaamisten välillä ja kerro miten olet tavoitettavissa henkilökohtaisia kysymyksiä varten.
- Sovi toinen tapaaminen 1–2 viikon kuluttua aloitustapaamisesta. Valmistaudu siihen siten, että osaat ohjeistaa valmentautujia analysoimaan ja tarkastelemaan omia tietojaan ja asettamaan tavoitteen valmennukselle. Tavoitteen tulee olla konkreettinen ja sellainen, että lopussa valmentautujan on helppo arvioida, onko hän päässyt siihen. Tavoitteen määrittelyssä voi hyödyntää GAS (Goal Attainment Scaling) -menetelmän periaatteita tai numeerista itsearviota kehitettävästä osa-alueesta.
- Ota toisen tapaamisen jälkeen henkilökohtaisesti yhteyttä valmentautujiin selvittääksesi henkilökohtaisen tavoitteen ja tarvittaessa auta valmentautujaa tavoitteen määrittelyssä.
- Ryhmän niin halutessa, järjestä yksi tai useampia välitapaamisia, joissa on mahdollisuus kysymyksiin ja kokemusten jakamiseen.
- Kannusta valmentautujia jakamaan kokemuksiaan ja tekemään kysymyksiä, jos käytössä on ryhmämuotoinen viestiryhmä.



- Valmennuksen päättyessä järjestä valmennustapaaminen, jossa käydään valmennusprosessia ja kokemuksia läpi. Ohjeista valmentautujia suunnittelemaan sitä, kuinka he valmennuksen jälkeen jatkavat hyvinvointinsa tukemista.
- Selvitä lopuksi henkilökohtaisesti valmentautujan arvio siitä, miten hän on edennyt tavoitteessaan.

## OHJAUS

- Valmennusmahdollisuudesta voidaan informoida kohderyhmää hyväksi todetulla tavalla: esimerkiksi sähköpostitiedote tai kertominen erillisessä infotilaisuudessa.
- Ensimmäinen alkuinfo valmennuksesta kannattaa järjestää siinä vaiheessa, kun kootaan valmennusryhmää kiinnostuneista ja selvitetään, että asiakkaalla on sopivat lähtökohdat valmennukseen, eli mielenkiinto ja tarve hyvinvoinnin lisäämiseen.
- Ensimmäisessä ryhmätapaamisessa annetaan hyvinvointiranneke valmentautujan käyttöön, tehdään tarvittavat sopimukset ja annetaan riittävä ohjeistus itsenäistä käyttöä varten.
- Toisessa ryhmätapaamisessa valmentautujia ohjataan rannekkeen keräämien tietojen tarkasteluun ja analysointiin sekä tavoitteen asettamiseen.
- Henkilökohtainen yhteydenotto valmentautujiin toteutetaan sovitulla tavalla (puhelimitse, sähköpostilla, pikaviestimillä) henkilökohtaisen tavoitteen selvittämiseksi ja tarvittaessa tavoitteen määrittelyn tueksi.
- Ryhmän tarpeiden ja toiveiden mukaan järjestetään 1–3 vapaamuotoista tapaamista kysymyksiä, kokemusten jakamista ja mahdollista väliarviointia varten.
- Viimeinen ryhmätapaaminen järjestetään valmennuksen päättämistä ja kokemusten läpikäymistä ja jatkosuunnitelmien tekemistä varten. Sovitaan mahdollisista rannekkeiden palautuksista.
- Henkilökohtainen yhteydenotto valmentautujiin päätöstapaamisen jälkeen sovitulla tavalla (puhelimitse, sähköpostilla, pikaviestimillä) tavoitteessa etenemisen tarkastelua varten.

## ARVIOINTI

Valmennuksen arvioimisessa hyödynnetään valmentautujien kokemuksia, joita kerätään läpi prosessin ja viimeisessä ryhmätapaamisessa. Lisäksi valmen-

nuksen arvioinnissa voidaan hyödyntää valmentautujan henkilökohtaisissa tavoitteissa etenemisen arviointia.

TiimiVerkko-hankkeen neljässä hyvinvointirannekkeiden digivalmennuksen pilottiryhmässä lähes kaikki mukaan lähteneet kävivät valmennusprosessin loppuun saakka ja vain yksi keskeytti valmennuksen jo alkuvaiheessa. Kaiken kaikkiaan sekä valmentautujien edistyminen tavoitteissaan että heidän kokemuksensa valmennuksesta olivat positiivisia. Suurimmalla osalla pilottiin osallistuneista tavoite liittyi aktiivisuuden lisääntymiseen, johon liittyen asetettiin 18 tavoitetta. Heistä 13 henkilöllä itsearvioitu aktiivisuus parani valmennuksen aikana. Uneen liittyviä tavoitteita asetettiin valmennusryhmissä viisi. Itsearvioiden mukaan neljällä osallistujalla uni parani. Stressin hallintaan liittyen asetettiin viisi tavoitetta. Itsearvioiden mukaan kolmen osallistujan stressitaso oli parempi loppuvaiheessa.

Kaikkia osallistujia pyydettiin arvioimaan sekä alussa että lopussa omaa aktiivisuuttaan, untaan ja stressitasoaan asteikolla 0 (erittäin huono) – 10 (erittäin hyvä). Useilla osallistujilla myös muu kuin tavoitteeksi asetettu alue koheni valmennuksen aikana. Keskimäärin fyysinen aktiivisuus parani 1,35 pistettä. Kaikkiaan 70 % osallistujista koki valmennuksen päättyessä aktiivisuutensa paremmaksi kuin alussa. 22 % osallistujista koki aktiivisuutensa samanlaiseksi kuin aluksi ja 8 % huonommaksi kuin alussa. Unen osalta itsearvioitu kokemus oli valmennuksen päättyessä keskimäärin 0,61 pistettä parempi. 44 % osallistujista koki unensa paremmaksi lopussa. 39 % koki unen pysyneen ennallaan ja 17 % koki unensa huonommaksi kuin alussa. Stressin osalta muutos oli keskimäärin 0,17 pistettä parempi lopussa kuin alussa. Osallistujista 35 % koki stressitilansa paremmaksi, 35 % koki sen olevan ennallaan ja 30 % osalta kokemus stressistä huononi valmennuksen aikana.

Pilottiryhmissä osallistujia pyydettiin lisäksi myös arvioimaan, kuinka hyvin kukin oli edennyt määrittelemässään tavoitteessa. Osallistujien arvioi asteikolla 0 (erittäin huonosti) – 10 (erittäin hyvin) oli keskimäärin 7,35. Osallistujilta pyydettiin myös arvioita hyvinvointirannekkeen hyödyllisyyden kokemuksesta samalla asteikolla 0–10. Osallistujien arviointien keskiarvo rannekkeen hyödyllisyydestä oli 8,22.

Pilottiryhmissä kerättiin myös kohderyhmien ohjaajien arvioita toiminnasta. Ohjaajien (N=6) kokemukset hyvinvointirannekkeiden avulla toteutusta valmennuksesta olivat erittäin myönteisiä. Ohjaajat kokivat hyvinvointirannekkeiden avulla toteutetun valmennuksen sopivan hyvin osaksi toimintaa (ka. 9,3, asteikolla 0–10) ja kokivat sen myös hyödylliseksi asiakkailleen (ka. 9,3 asteikolla 0–10).

## CASE: HYVINVOINTISOVELLUKSET OSANA PALKKATUKITYÖSUHTEISEN TYÖHYVINVOINTIA

### ESITTELY

Hyvinvointiteeman huomiointi palkkatukityösuhteisten työssä hyödyntäen erilaisia mobiililaitteiden hyvinvointisovelluksia. Palvelun tarkoituksena on vahvistaa osallistujien hyvinvointia heidän itse määrittelemiensä hyvinvointiin liittyvien tavoitteiden perusteella. Itse prosessin pystyy toteuttamaan tarvittaessa täysin etänä, mutta mahdollisia kasvotusten tapahtuvia kontakteja, etäkontakteja tai täysin itsenäisesti toteutettavaa valmennusta voi vaihdella kohderyhmän toiveiden ja tarpeiden perusteella. Tärkeää on mahdollistaa vertaistuki ja mahdollisuus tukeen ja ohjaukseen, mikäli sellaiselle on tarvetta.

Toiminnassa tuettiin hyvinvoinnin kokonaisvaltaista kehittymistä tuomalla tietoa ja ymmärrystä, sekä osallistamalla osallistujia oman hyvinvointinsa tarkasteluun erillisen verkkoalustan kautta. Verkkoalustalle kerättiin tukimateriaalia, sekä tietynlaisia tehtäviä viikoittain toteutettavaksi. Verkkoalusta mahdollisti myös ohjaajien ja ohjattavien keskinäisen vuorovaikutuksen, sekä toiminnan etenemisen seurannan.

### TAVOITTEET

Jokainen asiakas määrittelee oman hyvinvointitavoitteensa, joka nousee heidän omasta arjestaan ja omista toiveistaan. TiimiVerkko-hankkeessa tavoitteen määrittelyssä hyödynnettiin Hyväksymis- ja omistautumisterapian (HOT) periaatteita. Tavoite pisteytettiin GAS-menetelmää (Goal Attainment Scaling) hyödyntäen viisiportaiseksi. Tavoitteet määritellään yhdessä aloitustapaamisella tai yksilöllisesti, mikäli aloitus ei sisällä etänä tai kasvotusten tapahtuvaa kontaktia.

### KOHDERYHMÄ

Palkkatukityösuhteiset Äänekoskella ja Laukaassa.  
Sovellettavissa myös muille kohderyhmille.

### RYHMÄN KOKO

Ei määritelty.

## KESTO

Yksilöllisesti vaihteleva, 2vko–3kuukautta.

## VALMISTELU

- Prosessin pääpiirteet (esimerkiksi aikataulut ja teemat)
- Materiaalien kokoaminen verkkovalmennusalustalle. Mahdollisten ohjevideoiden laatiminen kokonaan itsenäisesti suoritettavaa toteutustapaa ajatellen.
- Tiedotus
- Asiakkaiden alkuhaastattelu/-kysely, jossa selvitetään millaisista hyvinvointiin liittyvistä muutoksista asiakkaat ovat kiinnostuneita.
- Erilaisten hyvinvointisovellusten kartoitus huomioiden esiin nousseet hyvinvointiteemat.
- Hyvinvointisovellusten testikäyttö ja ohjeistuksien laatiminen
- Verkkoalustan käytön ohjeistukseen tarvittavat materiaalit ja osallistujien lisääminen alustalle
- Aloituskerran sisältöjen suunnittelu, sekä vertaisryhmän kokoaminen. Vertaisryhmällä ei tarvitse olla samankaltaiset tavoitteet.
- Aloituskerran materiaalien valmistelu mm. toiminnan tarkempi esittely.
- Aloituskerralla aikataulujen tarkempi sopiminen mm. tarvittavat kontaktikerrat ja niiden toteutustapa.
- Kalenterointi prosessin etenemisen mukaisesti esimerkiksi hyvinvointitavoitteiden kommentoinnille.

## DIGIVÄLINEET

Mobiililaitteista älypuhelimet tai tabletit, sekä niihin ladattavat erilaiset mobiilisovellukset, jotka mahdollistivat hyvinvoinnin tavoitteellisen seuraamisen. TiimiVerkko-hankkeessa hyödynnettiin Android ja Apple latauslipukkeita, joilla pystyi hankkimaan sovellusten maksullisia versioita.

Verkkovalmennusalusta, jonne on kerätty osallistumista tukevaa materiaalia. Alusta on vuorovaikutteinen ja osallistujat voivat mm. syöttää sinne omat tavoitteensa, sekä saada vertaistukea ja ohjausta. TiimiVerkko-hankkeessa alustaksi valikoitui Campwire.

## TOIMINTAOHJEISTUS

- Laadi aloitusinfoon käytettävä ohjeistus esim. tietopaketti hyvinvoinnista ja arjen yksinkertaisista keinoista vaikuttaa siihen
- Hahmottele prosessin eteneminen. Aikataulut voivat olla yksilöllisiä. Tärkeää kuitenkin, että prosessilla on selkeä alku ja loppu.
- Tarkastele erilaisia hyvinvointisovelluksia ja valitse mitä haluatte hyödyntää. Kun sovellukset on valittu etukäteen, on niiden testikäyttäminen mahdollista ja näin ollen ohjaaja pystyy myös tukemaan niiden käyttöönotossa.
- Sovellusten valinnassa voit hyödyntää esimerkiksi Appsiluuppi-työkalua, jonka perusteella pystyt arvioimaan, onko sovelluksella myös merkityksellistä hyötyä.
- Ohjeista osallistujia hyvinvointitavoitteen määrittelyssä ja aikataulujen laadinnassa. Tavoitteen asettelussa voi hyödyntää hyväksymis- ja omistautumisterapian periaatteita ja tavoitteen aikatauluttamisessa GAS-menetelmää.
- Kerro perusteet mobiilisovelluksista, sekä auta tarvittaessa niiden lataamisessa.
- Mikäli hyödynnetään erillistä verkkovalmennusalustaa, lisää osallistujat alustalle ja ohjeista sen käyttämisessä. Muista, että kaikki ohjeet voivat olla myös ennalta nauhoitettuja videotallenteita.
- Mieti millaiset vuorovaikutusmahdollisuudet ovat itsellesi toimivimmat ja ehdota niiden hyödyntämistä osana prosessia esim. keskustelupalsta, jossa lupaat käydä kommentoimassa joka maanantai.
- Mieti, miten voit tukea osallistujia tai mistä he saavat apua kohdatessaan ongelmia. Näissä voit hyödyntää myös vertaisryhmiä.
- Mieti miten ja milloin saat kerättyä palautetta palveluiden kehittämistä varten.

## OHJAUS

Aloitustapaamisessa ohjeistettiin prosessin eteneminen, sekä sovittiin yhteiset kontaktipäivät. Lisäksi määriteltiin vuorovaikutusmuodot, joita toiminnan aikana hyödynnettiin esim. pikaviestisovelluksen hyödyntäminen muistutuksiin, sekä yhteisten kokemusten jakamiseen. Vuorovaikutuksen mahdollistaminen on tärkeää, mutta sille on hyvä luoda pelisäännöt.

## PROSESSIKUVIO



Kuvio 13. Hyvinvointisovelluskokeilun prosessikaavio



# Luku 6

Arviointi



# ARVIOINTI

Sanna Paasu-Hynynen & Essi Heimovaara-Kotonen

## ARVIOINTI

TiimiVerkko-hankkeessa arviointi oli jatkuva prosessi, jota toteutettiin läpi koko hankkeen. Tämä jatkuvan arvioinnin toimintatapa oli luonteva, koska toiminta toteutui yhteistyötahojen omissa toimipisteissä ja tiiviissä vuorovaikutuksessa niin ammattilaisten, kuin asiakkaiden kanssa. Arvioinnissa hyödynnettiin yksilö- ja ryhmäkeskusteluja, sekä verkkokyselyitä. Arviointia kohdennettiin TiimiVerkko-hankkeen toimenpiteisiin ja toteutukseen, sekä hankkeessa kehitettyjen digipalveluiden sisältöihin.

Loppuarvioinnissa hyödynnettiin RE-AIM viitekehystä. RE-AIM on paljon käytetty malli, jonka avulla pystytään arvioimaan toiminnan toteutusta ja sen vaikuttavuutta erilaisia näkökulmia hyödyntäen.

**Reach** = Saavutettavuus

**Effectiveness** = Vaikuttavuus

**Adoption** = Omaksuminen

**Implementation** = Käyttöönotto

**Maintenance** = Pysyvyys

(Glasgow, Harden, Gaglio, Rabin, Smith, Porter, Ory & Estabrooks 2019; RE-AIM 2020)

Seuraavaksi esittelyä RE-AIM mallia mukaillen tehdystä arvioinnista TiimiVerkko-hankkeessa.

## SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuus kuvaa, miten hanke on tavoittanut juuri sen kohderyhmän, jolle interventioista on erityisesti hyötyä. Tarkoituksena on arvioida kuinka moni henkilö alkuperäisestä kohderyhmästä osallistui hankkeen toimintoihin sekä onko toimenpiteillä tavoitettu juuri niitä henkilöitä, joille hanke oli suunniteltu sekä kuinka moni näistä henkilöistä on todella tavoitettu. (Glasgow ym. 2019; RE-AIM 2020.)

**Tarve.** TiimiVerkko-hanke sai alkunsa kentältä nousseen tarpeen myötä. Hanke valmisteltiin Jyväskylän Katulähetyksen, Laukaan ja Äänekosken kuntien edustajien kanssa, jotka sittemmin valikoituivat toteutusorganisaatioiksi.

**Kohderyhmät.** Hankkeella oli kaksi varsinaista, erillistä kohderyhmää, jotka olivat toisiinsa liitännäisiä. Ensimmäisenä kohderyhmänä toteutusorganisaatioiden ammattilaiset. Tarkoituksena oli lisätä ammattilaisten digitaitoja ja digiyymmärrystä, sekä lähteä innovoimaan heidän palveluita täydentäviä digitaalisia toimintamalleja. Ensimmäisessä vaiheessa Äänekosken ja Laukaan kunnista yhteistyökumppaneina suunniteltiin olevan sosiaalityön, työllisyyspalveluiden, etsivän nuorisotyön ja elinkeinoyksikön (Äki) henkilöstö ja asiakkaat. Jyväskylän Katulähetykseltä mukaan osallistui pääasiassa työvalmennuksen toimiala, mutta yhteistyötä tehtiin myös Jyväskylän Katulähetyksen nuorisotyön, ruoka-avun ja asumispalveluiden kanssa. Hankkeen edetessä luonnolliseksi kohderyhmiksi painottuivat työvalmennuksen, työllisyyspalveluiden, etsivän nuorisotyön ja elinkeinoyksikön ammattilaiset, sekä heidän asiakkaansa. Sosiaalityön rooli jäi pienemmälle ja osallistuneet olivat sosiaalipuolen ammattilaisia. Hankesuunnitelman mukaiset ammattilaismäärät tavoitettiin yli odotusten.

Hankkeen toinen varsinainen kohderyhmä oli toteutusorganisaatioiden työelämän ulkopuolella tai työttömänä olevat asiakkaat. Asiakkaita tavoitettiin jo hankkeen ensimmäisissä varsinaisissa toimenpiteissä, digikokeiluissa, mutta suurempaan rooliin asiakkaat nousivat, kun digipalveluita alettiin ideoidaan ja suunnittelemaan palvelumuotoilun keinoin. Koska hankkeen toiminta toteutui paljon yhteistyöorganisaatioissa, niin asiakkaiden tavoittaminen oli helpompaa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan ympäristöissä.

**Tiedotus, viestintä ja niiden saavutettavuus.** Näillä asioilla on merkittävä rooli hankkeen tunnettavuuden kannalta ja siksi myös niitä on tärkeää arvioida. Ovatko hankkeen kohderyhmät olleet tietoisia hankkeesta ja sen toimenpiteistä? Millainen on tarkempi osallistuneiden jakauma esimerkiksi iän ja sukupuolen mukaan?

Hankkeen käynnistyessä siitä tiedotettiin kohdeorganisaatioissa monikanavaisesti seinäjulisteilla, esitteillä, sosiaalisen median kautta ja valmisteluun osallistuneen verkoston välityksellä. Kohdeorganisaatioissa järjestettiin digitietoiskuja ja esiteltiin esimerkkejä erilaisista digiohjousmahdollisuuksista ja -teknologioista. Tietoiskuissa kerrottiin hankkeesta ja sen tavoitteista, sekä keskusteltiin ihmisten käsityksistä ja toiveista digitaalisiin palveluihin. Tavoitteena oli tehdä hanketta tunnetuksi mukana olevissa organisaatioissa ja madalta ammattilaisten kynnystä lähteä mukaan kohderyhmän tarpeisiin vastaavien etäkuntoutuspalveluiden kehittämistyöhön.

Hankkeessa järjestettiin useita eriteemaisia tapahtumia kohdeorganisaatioissa ja käytiin tutustumassa organisaatioiden toimintaan. Se lisäsi hankkeen tunnettavuutta ja madalsi kynnystä tulla mukaan toimintaan, kun itse hanke ja sen toimijat olivat organisaation ammattilaisille ja asiakkaille tuttuja.

Hankeviestintää kohdistettiin sekä ammattilaisille, että asiakkaille ja viestinnässä hyödynnettiin monikanavaisuutta organisaatioiden omat, toimivat viestintäkanavat hyödyntäen.

Lisäksi havaittiin, että organisaatioiden sisäiset tiedotuskanavat ovat erittäin merkittäviä, jonka vuoksi organisaatioihin nimetyt digiagentit ovat tärkeitä, kuten myös organisaation sisäinen hanketyöntekijä, kuten Jyväskylän Katulähetyksellä oli. Kun hankeasiantuntija on osa organisaation henkilökuntaa, on kaikki hankkeen toiminnot helpompi ja vaivattomampi toteuttaa.

**Osallistuminen.** Hankesuunnitelmassa oli kuvattuna suunnitelmaa järjestettävistä koulutuspäivistä, pilottien osallistujamääristä ja muusta hankkeen toiminnasta numeraalisessa muodossa. Näitä arvioitiin numeraalisesti vertaamalla hankesuunnitelman lukemia toteutukseen (taulukko 2).

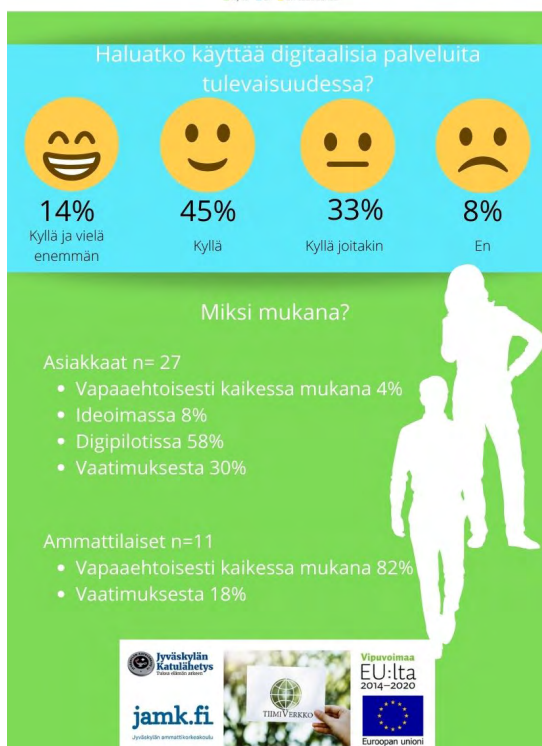
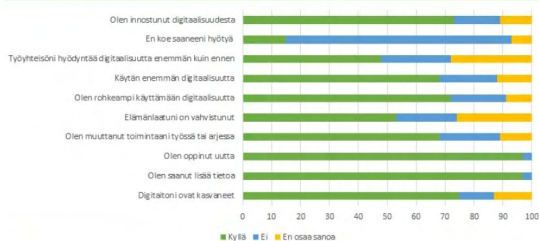
**TAULUKKO 2. Hankesuunnitelman ja toteutuksen vertailu**

Toimenpide	Suunnitelma	Toteutus	Osallistujamäärä (hlöä)	Muita huomioita
Digikokeilut ja -esittely	9 tapahtumaa	8 tapahtumaa	88	Kaikki osallistujat olivat eri henkilöitä.
Ammattilainen asiakkaana digikokeilut	Kaksi erillistä toteutusta, 40 ammattilaista	Kaksi erillistä toteutusta	47	Toinen toteutus tapahtui kokonaan verkossa.
Digitaitokoulutukset ammattilaisille	6 tapahtumaa, osallistujamäärä ei määritelty	20 tapahtumaa. Lisäksi useita webinaareja, verkkokoulutuksia, yksilöllistä digitukea ja digisparrausta.	194	Lisäksi kaikki webinaarien, verkko-koulutuksien ja digituen tavoitteet ammattilaiset.
Digiagentti-toiminta	Vertaisohjaaja, etäteknologian käyttöönottotukija  1-2 hlöä/ yhteistyötaho (yht. 3-6 hlöä)	Erillistä koulutusta ja sparrausta. Digiagentit vaihtuivat hankkeen edetessä, kun hahmottui tarkemmin millaisessa roolissa agentin olisi hyvä olla omassa organisaatiossa.	9	Digiagentit on hyvä määritellä vasta siinä vaiheessa, kun on tarkemmin tiedossa, millaista digitoimintaa ollaan kehittämässä ja pilotoimassa ja mihin yksikköihin.
Digitaitokoulutuksen asiakkaille	Suunnitelmissa ei tarkkaa määrää	34 tapahtumaa. Lisäksi useita webinaareja, verkkokoulutuksia, yksilöllistä digitukea ja digisparrausta.	264	Lisäksi kaikki webinaarien, verkkokoulutuksien ja digituen tavoitteet asiakkaat.
Digipilotit	2 erillistä pilottiajankohtaa	2 erillistä pilottiajankohtaa	165	Pilottien kesto ja ajoitus vaihteli pilottikohtaisesti. Pilottien ideoinnissa ja suunnittelussa oli mukana, sekä asiakkaita, että ammattilaisia.
Yhteiskehittämistyöpajat, yhteiset ammattilaisille ja asiakkaille	4-6 tapahtumaa	12 tapahtumaa	179	Osa tapahtumista oli yhteistyötahojen omia ja osa kaikkien yhteisiä.



## Arviointi

Digipilotteihin osallistuneita 165 hlöä.  
Arviointi kyselyyn vastauksia 37kpl  
Vastausprosentti 22,42%



Kuvio 14. Vaikuttavuuden arvioinnin koonti

## VAIKUTTAVUUS

Vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään selvittämään, millaisia vaikutuksia hankkeen interventioilla on ollut kohderyhmän yksilöiden arkeen. Tärkeää on huomioida niin positiiviset, kuin negatiiviset vaikutukset. TiimiVerkko-hankkeen vaikuttavuuden arvioinnissa hyödynnettiin verkkokyselyä, jossa osallistujat arvioivat muutosta omassa toiminnassaan. Kysely toteutettiin niin ammattilaisille, kuin asiakkaille. (Glasgow ym. 2019; RE-AIM 2020.)

## OMAKSUMINEN

Omaksumisella pyritään selvittämään miten hankkeen toiminnot ovat vaikuttaneet kohderyhmien arkeen eli organisaatioiden ja yhteisöjen näkökulma huomioiden. Omaksumista voidaan arvioida esimerkiksi vertaamalla mukana olevien ihmisten määrää todella osallistuneiden ihmisten määrään. Lisäksi on tärkeää arvioida kuinka moni kohdeorganisaation ammattilaisista osallistui toimenpiteisiin. (Glasgow ym. 2019; RE-AIM 2020.)

Hankkeen alkupuoliskolla oli paljon useita digitaitokoulutuksia, digikeskusteluja ja ideointia mahdollisista digitaalisista palveluista. Hankkeen edetessä vahvistui ne kohderyhmät jolle digitaalisia palveluita on hyvä lähteä kehittämään ja myös nämä kohderyhmäasiakkaat saatiin mukaan toimintaan. Alussa hankkeen toimintoihin osallistui useammassa organisaatiossa lähes kaikki ammattilaiset, mutta ajan kuluessa toiminnan vastuussa olevat tahot ottivat enemmän roolia, kun taas toisten tahojen osallistuminen hiipui.

Hankkeen edetessä pienemmällä roolilla olevat ammattilaiset jättäytyivät taka-alalle ja erilaisia digitukitoimia kohdennettiin palveluiden toiminnan kannalta oleellisille ammattilaisille ja asiakkaille. Hankkeen alussa nimettyjen digiagenttien rooli saattoi muuttua ja siksi oli oleellista, että digiagentteina toimivat sellaiset henkilöt, joiden rooli itse digipalveluiden tuottamisessa oli merkittävä. Tämän vuoksi hankkeen alussa ilmoittautuneet digiagentit osin vaihtuivat hankkeen aikana.

Hankkeessa olisi voitu vielä tehokkaammin lähteä hankkimaan uusia kohderyhmiä osaksi hankkeen toimenpiteitä, mutta resurssit haluttiin keskittää niihin organisaatioihin, joihin saatiin innokkaita osallistujia ja joihin digitaalisten palveluiden lisäämistarve koettiin luonnolliseksi. Palveluita yritettiin laajentaa myös muihin tahoihin, mutta tuloksettomasti.

## TOIMEENPANO

Toimeenpanossa arvioidaan, kuinka hankkeen alkuperäinen toimintasuunnitelma on toteutunut ja kuinka kehitettyjä toimintoja on otettu käyttöön. Lisäksi on tärkeää arvioida esimerkiksi resurssien ja kustannusten vaikutuksia. (Glasgow ym. 2019; RE-AIM 2020.)

Hankkeen alkuperäistä suunnitelmaa noudateltiin melko pitkälti. Joitakin muutoksia kuitenkin tapahtui esimerkiksi kohdeorganisaatioiden sisällä. Toiminta vaati erityisesti ajallista panostusta organisaatiotasolla. Osassa organisaatioista tilanne oli sellainen, että riittävää resurssia ei pystytty irrottamaan, jonka vuoksi toiminta ohjautui luonnollisesti sellaisille tahoille, jotka pystyivät toimintaan sitoutumaan.

Kevään 2020 poikkeustilanne maailmanlaajuisen pandemia vuoksi aiheutti myös tiettyjä muutoksia TiimiVerkko-hankkeen toimintoihin. Monet muutoksista olivat erittäin positiivisia, mutta tiettyjä toimintoja jouduttiin myös vähentämään, siirtämään tai jättämään toteuttamatta. Kaikki kokonaissuunnitelmat kuitenkin toteutuivat, vaikka yksittäiset pilottikokeilut joko hidastuivat, siirtyivät tai päätettiin keskeyttää toistaiseksi.

Yhteistyöorganisaatiot ovat kokeneet TiimiVerkko-hankkeelta saadun tuen, osaamisen lisäämisen, sparrauksen ja muut kokonaisuudet erittäin merkittäviksi digitaalisten toimintamallien lisääjiksi. Uudenlaiset digitaaliset käytännöt ovat juurtuneet organisaatioiden käyttöön ja rohkeus kokeilla uutta on lisääntynyt. Monet kuvaavat hankkeen kautta saatujen toimintamallien olleen ensiarvoisen tärkeitä esimerkiksi COVID-19 tilanteesta selvitäkseen.

## YLLÄPITO

Ylläpito-osiossa halutaan arvioida hankkeen pitkäaikaisia vaikutuksia ja toimintojen todellista juurtumista osaksi organisaatioiden toimintaa (Glasgow ym. 2019; RE-AIM 2020).

Tähän oppaaseen laadittu arviointi on toteutettu hankkeen ollessa vielä käynnissä syksyllä 2020. Näin ollen hankkeen pitkän aikavälin vaikutuksia sen päättymisen jälkeen ei voida vielä arvioida.

TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hankkeessa on kehitetty ja pilotoitu erilaisia verkkovalmennuspalveluita työelämän ulkopuolella oleville henkilöille sekä kehitetty ammattilaisten etäohjaus- ja valmennustaitoja niin, että asiakkaita voidaan tukea entistä paremmin myös digitaalisten välineiden avulla. Myös ammattilaisten ja asiakkaiden digitaitoja on vahvistettu moni eri keinoin.

Osa kehitetyistä palveluista on ollut täysin uusia ja osa on sulautunut osaksi olemassa olevia palveluita ja ohjausmuotoja. Ammattilaisia on rohkaistu ja tuettu ottamaan digiratkaisuja osaksi ohjaustyötään ja COVID-19 pandemian takia digiloikka tapahtui osalla ammattilaisista vauhditettuna.

Toiminnan jatkumisen ja käyttöön jäämisen takaamiseksi hankkeessa järjestettiin syksyllä 2020 juurruttamistyöpajat, joissa määriteltiin kehitettyjen toimintojen vastuuhenkilöt, roolitukset, aikataulut ja muuta kokonaisuuden kannalta oleellista. Hankkeissa organisaatioittain määritellyt digiagentit vastaavat toiminnan jatkuvuudesta yhdessä laadittujen suunnitelmien mukaisesti. He toimivat tahoillaan vertaisohjaajina ja digipalveluiden käyttöönoton tukijoina.

Toivottavaa on, että hankkeesta saatuja kokemuksia ja kehitettyjä ratkaisuja hyödynnetään myös jatkossa ja levitetään yli organisaatorajojen. Vallitsevassa yhteiskunnallisessa ja maailmanlaajuisessa tilanteessa verkkovalmennusta ja digiohjauspalveluiden käyttöä voidaan pitää erittäin perusteltuna tapana vähentää syrjäytymistä ja osallistaa asiakkaita sekä tarjota helposti saavutettavia palveluita.

Varmaa on jo nyt, että digitaalisuus ja digitaaliset palvelut ovat tulleet jäädäkseen. Yhteistyöorganisaatiomme ovat ottaneet rohkean digiaskeleen, jonka toteutumisessa on ilo ollut olla mukana.



## LÄHTEET

RE-AIM. 2020. Re-Aim -verkkosivusto. Viitattu 15.9.2020. <https://www.re-aim.org/>

Glasgow, R. E., Harden, S. M., Gaglio, B., Rabin, B., Smith, M. L., Porter, G. C., Ory, M. G. & Estabrooks, P. A. 2019. RE-AIM Planning and Evaluation Framework: Adapting to New Science and Practice With a 20-Year Review. *Frontiers in public health*, 7, 64. Viitattu 15.9. 2020. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00064>

# JOHTOPÄÄTÖKSET JA HUOMIOT HANKKEEN AIKANA

## DIGITUKI

Uusien digitaalisten palveluiden haltuunotto vaatii monenlaista tukea. Toiselle tueksi riittää ohjevideot, toinen haluaa kokeilla itse ja kolmas tarvitsee konkreettista kasvotusten tapahtuvaa ohjausta. Jokaisen yksilön ja organisaation on tärkeää kartoittaa digitukitarpeensa ja miettiä millaisia digitaitoja olisi tärkeää lisätä. Myös Digituki-hankkeessa on havaittu, että digitaidot ovat uudenlainen kansalaistaito ja siksi niiden tasapuolinen hallinta on oltava merkittävä valtakunnallinen tavoite (Digituki 2020).

## VARAA AIKAA KALENTERIISI

Uuden palvelun ideointiin ja luomiseen on varattava riittävästi aikaa ja aika on tärkeää kalenteroida jo etukäteen omiin aikatauluihin. Monesti epäselvä, hieman etäinen tai uusi asia on helppo sivuuttaa muiden työkiireiden keskellä mikäli sitä ei ole selkeästi kalenteroitu ja aikataulutettu etukäteen.

## TUE KOLLEGAASI

Uuden palvelun vastuuhenkilöillä voi olla suuri taakka kannettavanaan. He toimivat palvelun tukipilareina, jonka vuoksi heitä myös lähestytään useilla eri teemaisilla kysymyksillä ja usein vielä eri tahojen toimesta. Erityisesti palveluiden ensimmäinen toteutuskerta voi olla sen luojalle raskas, koska valmiita vastauksia ja toimintamalleja ei vielä ole olemassa. Tärkeää mahdollistaa mahdollinen työnohjaus, työnsparraus ja riittävä tiimi palveluiden taustalle, jotta yksittäinen henkilö ei saa liian suurta taakkaa kannettavakseen. Miettikää myös uuden palvelun tukihenkilöt. Kuka vastaa eri teeman kyselyihin esimerkiksi tietoturvaan, käyttöongelmiin tai sisältöihin liittyen?

## DIGIAGENTIT KULTAAKIN KALLIIMPIA

Uuden palvelun luominen vaatii innostusta ja motivaatiota. Selvitä ketä asia eniten kiinnostaa, kuka kokee uuden haasteen juuri omakseen, kenellä on halukkuutta kehittää palvelua? Löydettyäsi henkilön, joka vastaa kysymyksiin myöntävästi pidä hänestä kiinni ja tiiviinä osana prosessia. Tällaiset ”sisäiset

agentit” ovat suuri tekijä mahdollistamaan palveluiden kehittämisen buustamalla niitä yhteisissä palaverissa, käyttämällä omaa työaikaansa ideointiin ja toteuttamiseen, sekä ylläpitämällä myönteistä kehittämisasennetta silloinkin, kun muiden motivaatio alkaa jo hiipumaan.

## THINK BIG

Liian usein pyrimme pysymään tutussa ja turvallisessa, ennalta suunnitellussa. Digitaalisia palveluita on hyvä lähteä ideoimaan vapaasti, ilman ennakoasenteita. Koska sellaisista on kuitenkin vaikeaa päästä eroon niin on tärkeää, että mikäli prosessin aikana havaitaan jotain toimimatonta, on ihan ok myös haudata aiemmat ideat ja aloittaa kokonaan alusta. Toimiva lopputulos on usein erilaisien kokeiluiden ja niistä oppimisen lopputulos. Ei heti valmis ratkaisu, joka sellaisenaan istuu jokaisen arkeen. Joskus se hassuin ja epätavallisin idea voikin osoittautua parhaimmaksi. Ideoikaa yhdessä ja kuunnelkaa jokaisen ääntä.

## DIGIMINÄPYSTYVYYS

Vahva minäpystyvyys antaa uskoa siihen, että ihminen selviytyy eteen tulevista haasteista esimerkiksi uusista ja vieraista työtehtävistä. TiimiVerkko-hankkeessa lanseerattiin termi ”digiminäpystyvyys” kuvaamaan sitä muutosta, jota usean ammattilaisten ja asiakkaiden mielissä hankkeen aikana tapahtui. Alussa olleet digipeikot selätettiin ja digitaalisuutta lähestyttiin avoimin ja rohkein mielin. Digiminäpystyvyyden lisääntymiseen hankkeen aikana vaikuttivat mm. arjen haasteisiin vastanneet digikoulutukset, digiagenttien läsnäolo, digisparraajien tarjoama tuki, yksilöllisiin digiongelmiin tarjottu vierihoito, digikokeilut, vapaat keskustelut aiheesta ja työstäminen yhdessä. Uusien digitaalisten palveluiden kehittäminen, kokeileminen ja käyttöönotto on huomattavasti helpompaa, kun digiminäpystyvyys on kasvanut.

Keskeinen johtopäätös: Merkittävintä ovat uudenlaiset toimintatavat, joita työyhteisöt itse kehittävät. Uuden teknologian tai digitalisaation käyttöönotto ei itsessään saa aikaan parempia palveluita, tyytyväisempiä asiakkaita tai toimivampia työyhteisöjä. Vasta uuden teknologian soveltaminen yhdessä uusien toimintatapojen kanssa tuo tavoitellut tuloksellisuushyödyt (Kunta-alalla seurataan työn murrosta 2019).



## LÄHTEET

Digituki. 2020. Digi- ja väestötietoviraston verkkosivut. Viitattu 2.9.2020. <https://dvv.fi/digituki>

Kunta-alalla seurataan työn murrosta. 2019. KT Kuntatyöntajien verkkosivut. Viitattu 23.9.2019. <https://www.kt.fi/tyon-murros>



## Kirjoittajat

# KIRJOITTAJAT

## **Heimovaara-Kotonen, Essi (toim.)**

TiimiVerkko-hankkeen asiantuntija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö

## **Kiiskilä, Taja**

TiimiVerkko-hankkeen asiantuntija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö

## **Koskivaara, Ida-Maria**

TiimiVerkko-hankkeen projektityöntekijä  
Jyväskylän Katulähetys

## **Paasu-Hynynen, Sanna (toim.)**

TiimiVerkko-hankkeen projektipäällikkö  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö

## **Rutanen, Maaret**

TiimiVerkko-hankkeen asiantuntija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö

## **Salmijärvi, Jonna**

TiimiVerkko-hankkeen asiantuntija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN  
JULKAISUJA



**MYyntI JA JAKELU**

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto  
PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä  
Puh. 040 552 6541  
Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)  
[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

**VERKKOKAUPPA**

[www.tahtijulkaisut.net](http://www.tahtijulkaisut.net)

**jamk** | Jyväskylän  
ammattikorkeakoulu





## **Jyväskylän ammattikorkeakoulu**

PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35,  
40200 Jyväskylä  
Puh. +358 20 743 8100  
Fax. +358 14 449 9694

**jamk.fi**

# JAMKin julkaisut tutkittua tietoa sinulle.

Tämä Digisti kohti työelämää! – Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä -teos on laadittu ESR-rahoitteisessa TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hankkeessa. Oppaan tarkoituksena on tarjota ajankohtaista tietoa digiohjauksesta, vinkkejä ohjauksen suunnitteluun ja toteutukseen sekä kannustaa ammattilaisia kokeilemaan rohkeasti uusia ohjaustapoja asiakastyössään.

Oppaassa avataan TiimiVerkko-hankkeen vaiheittainen digipalveluiden kehittämisprosessi ja käyttöönottomalli sekä tuodaan esille kehittämisprosessin aikana tehtyjä havaintoja ja kokemuksia. Oppaassa myös kuvataan yksityiskohtaisesti useita hankkeen aikana toteutettuja ohjauscaseja. Opas on suunnattu ohjaustyötä tekeville ammattilaisille sekä kuntoutus- ja sosiaalialan opiskelijoille. Oppaan on laatinut TiimiVerkko-hankkeen projektihenkilöstö.

ISBN 978-951-830-584-5

**jamk**