

## OPINNÄYTETYÖ

### **Työnhakijoiden osallisuuden kokemukset digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa**

Anni Shemeikka

Yhteisöpedagogi (AMK)  
Järjestö- ja nuorisotyö  
(210 op)

12/2022



# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi (AMK), järjestö- ja nuorisotyö

---

Tekijä: Anni Shemeikka

Opinnäytetyön nimi: Työnhakijoiden osallisuuden kokemukset digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa

Sivumäärä: 50 ja 4 liitesivua

Työn ohjaaja: Outi Väyrynen

Työn tilaaja: Kuopion kaupunki/Työllisyyspalvelut

---

Navigaattori on paikka, josta kuopiolaiset saavat erilaisten asiantuntijoiden apua sopivien koulutus- ja uravaihtoehtojen löytämiseen. Navigaattorin taustalla toimii ajalla 1.5.2020-30.4.2023 Työllisyyden palvelutori -hanke. Hanketta koordinoi Kuopion kaupunki ja se toteutetaan v. 2020–2023. Kehittämistyön lähtökohtana on digitaalinen oppimisympäristö Claned, joka hankittiin työllisyyden hoidon ohjauksen tueksi koronaviruksen aiheuttamana poikkeusaikana. Kehittämistyön tilaajana on Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu, ja oppimisympäristön käyttäjinä toimivat työnhakija asiakkaat.

Opinnäytetyö on lähestymistavaltaan laadullinen. Aineistoa kerättiin puolistrukturoidulla haastattelulla, jotka käsiteltiin SWOT-analyysia hyödyntäen. Aineistonkeruulla selvitettiin, osallisuuden sekä oppimisympäristön käyttöön liittyviä kokemuksia digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa.

Tietoperustan ja analyysin avulla kerättiin tietoa kehittämistyön tavoitteen kannalta oleellisista käsitteistä; digitalisaatiosta, osallisuudesta ja käyttäjäkokemuksista. Tietoperustaluvussa tarkastellaan myös ilmiöitä käsitteiden takana, jotta syntyy ymmärrys kontekstista, johon opinnäytetyötä tehdään. Kehittämistyön Toteutus ja menetelmät -luvussa esitellään kehittämisprosessi, ja kuinka prosessi tässä kehittämistyössä eteni sekä perustellaan valitut kehittämisen menetelmät, teemahaastattelu ja SWOT- analyysin käyttö.

Pohdinta osuudessa tarkastellaan keskeisiä tuloksia, jotka antavat tilaajalle mahdollisuuden kehittää digitaalista oppimisympäristöä asiakasta palvelevampaan suuntaan. Aineistosta selvisi, että digitaalisen oppimisympäristön käyttö on vielä vähäistä, ja että sisällöstä hyötyi nuorempi sukupolvi, jolla ei ole vielä kokemusta työelämästä. Haastatteluun osallistuneet vanhemman sukupolven edustajat eivät kokeneet saavansa omaa työllistymistä edistävää tietoa, eivätkä kokeneet alustaa merkityksellisenä. Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan työn luotettavuutta ja eettisyyttä, kehittämis ehdotuksena esitetään jalkauttaa oppimisympäristön yhteiskehittäminen osaksi toimintaa. Oppimisalustaa voitaisiin kehittää yhdenvertaiseksi ja saavutettavaksi yhteiskehittämisen hengessä, osallistavia keinoja hyödyntäen ja panostamalla markkinointiin.

---

Asiasanat: Digitalisaatio, Työllisyyden hoitaminen, Osallisuus, Käyttäjäkokeemukset,

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Youth and organization work, Community educator

---

Author: Anni Shemeikka

Title: Participatory Experiences of Job Seekers in the Claned Digital Learning Environment

Number of Pages: 50 and 4 attachment pages

Supervisor: Outi Väyrynen

Commissioned by: City of Kuopio/ Employment services

---

Navigator is a place where the residents of Kuopio can get help from various experts to find suitable education and career options. In the background of the Navigator, the Employment Service Center project operates between 1 May 2020 and 30 April 2023. The starting point of the work is the digital learning environment Claned, which was acquired to support the management of employment during exceptional circumstances caused by the global COVID-19 pandemic. The client of the development work is the City of Kuopio/Employment Management, and the users of the learning environment are jobseeker customers.

The research method is qualitative. Data were collected through semi-structured interviews, which were processed using SWOT analysis. Through the collection of material, experiences related to inclusion and the use of the learning environment in the digital learning environment Claned were clarified.

With the help of the database and analysis, an understanding of the most central concepts of the work was gathered, digitalization, participation, and user experiences, which are relevant to the development objective. In the database, the phenomena behind the concepts are also researched to create an understanding of the context in which the thesis is being done. Implementation and methods of the development work the chapter introduces what the development process is, and how the process in this development work progressed. The selected development methods, theme interviews and the use of SWOT analysis are justified.

The reflection part examines the key results; the information gives the subscriber the opportunity to develop the digital learning environment in a direction that serves the customer better. The data showed that the use of the digital learning environment is still low, the content benefited the younger generation, which does not yet have experience in working field. The representatives of the older generation who participated in the interview did not feel that they received information that would promote their own employment and did not feel that the platform was meaningful. In addition, we consider the reliability and ethics of the work. In addition, this thesis considers the reliability and ethics of the work. Based on the conclusions of this thesis, a development proposal could include improvement of the learning environment through participatory activities to create an equitable and accessible learning platform, and increased investment in marketing

---

Keywords: Digitization, Employment management, Participation, User Experiences,

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	TILAAJA JA TYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	9
	2.1 Työllisyyspalvelut tilaajana .....	9
	2.2 Kuntakokeilu.....	12
	2.3 Työllisyydenhoito Pohjois-Savossa.....	14
3	TIETOPERUSTA.....	16
	3.1 Digitalisaatio - Digitaalinen oppimisympäristö Claned ohjauksen tukena työllisyyden hoidossa.....	16
	3.2 Työllisyyden hoitaminen ja sukupolvien erot työnhaussa .....	21
	3.3 Osallisuus työllisyyden hoidossa .....	25
	3.4 Käyttäjäkokemukset ja asiakaskokemus.....	28
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA MENETELMÄT .....	29
	4.1 Teemahaastattelut .....	29
	4.2 SWOT- analyysi .....	31
5	ANALYYSI.....	33
	5.1 Haastatteluista saadun tiedon aineiston analyysi .....	33
	5.2 SWOT- analyysin pohdinta .....	35
6	POHDINTA.....	36
	6.1 Eettisyys ja luottavuus .....	36
	6.2 Kehittämisehdotukset ja työn tärkeys tilaajalle .....	38
	6.3 Tilaajan palaute.....	41

LÄHTEET.....	43
LIITTEET.....	50

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on työnhakijoiden osallisuuden kokemukset digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa. Kehittämistyön aihe sai alkunsa poikkeusajan olosuhteissa, kun koronaviruksen aiheuttaman maailmanlaajuisen pandemian myötä valtaosa palveluista järjestettiin verkossa. Kehittämistyön tilaaja on Kuopion kaupungin työllisyyden hoidon Navigaattori-hanke. Kehittämistyön kohde on digitaalinen oppimisympäristö Claned, jonka Kuopion työllisyyspalvelu päätti ottaa työllisyyden hoidon ohjauksen tueksi. Digitaalisten oppimisympäristöjen käyttö oli sekä kiinnostava että ajankohtainen ilmiö. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää tilaajan toimintaa tutkimalla käyttäjäkokemuksia osallisuudesta, digitaalisen oppimisympäristö Clanedin työnhakija-asiakkailta.

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota Navigaattori-hankkeen työryhmälle tuoretta tietoa työnhakija asiakkaiden kokemuksista osallisuuteen sekä oppimisympäristön käyttöön liittyen digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa. Tiedon perusteella tilaaja pystyy paremmin tunnistamaan alustan mahdollisuudet ja työllisyyden hoidon työryhmälle mahdollisuuden kehittää digitaalista oppimisympäristöä työnhakija asiakasta osallistavampaan suuntaan ja palvelemaan heidän tarpeitaan. Kehittämistyön suurempi tavoite on saada toimintamalli jalkautettua osaksi toimintaa ja osallistaa asiakkaat mukaan kehittämistyöhön. Kehittämistyöstä tehdään tilaajan työryhmälle lyhyt esitys kehittämistyön valmistuttua, vuoden 2022 lopulla.

Osa työnhakijoista siirtyy vuosina 2021–2023 kuntien järjestämien työllisyyspalveluiden asiakkaiksi osana Työllisyyden kuntakokeilu-hanketta (Työ - ja elinkeinoministeriö 2022a). Navigaattorin tavoitteena on tarjota työllistymistä edistäviä palveluja työnhakija asiakkaille, ns. “yhden luukun” palveluperiaatteella.

Aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua, johon tutkimuslupa on saatu huhtikuussa 2022 Kuopion kaupungilta (LIITE 4). Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Nämä materiaalit muodostavat opinnäytetyön analyysin ja pohdinnan osuuden. Haastattelun rekrytointi tapahtuu digitaalisen oppimisympäristö Clanedin kautta, sähköisellä kutsulla (LIITE2) sekä Kuopion työllisyyspalvelun työryhmän rekrytoimana.

Opinnäytetyö on lähestymistavaltaan laadullinen. Aineistoa kerätään teemahaastatteluilta, jotka analysoidaan SWOT-analyysia hyödyntäen. Laadullinen tutkimus koostuu hyvin monenlaisista tutkimusperinteistä ja lähestymistavoista, joilla on erilaisia oletuksia sekä todellisuuden luonteesta että siitä, millaisilla keinoilla sitä on hyvä analysoida (Tietoarkisto 2022).

Opinnäytetyössä tarkastellaan, miten osallisuus ilmenee työllisyyden hoidon ohjauksen tueksi suunnatussa verkkoympäristö Clanedissa. Osallisuuden käsite kuvaa kuulumisen ja mukana olon tunnetta, kuulumista yhteiskuntaan tai yhteisöön (Särkelä-Kukko 2014, 35). Humanistinen ammattikorkeakoulu tuottaa kohtaamisen ammattilaisia, joten tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu ja SWOT-analyysi, koska siinä ei keskitytä pelkästään ongelmiin ja haasteisiin, vaan myös positiivisten asioiden, vahvuuksien ja mahdollisuuksien esilletuonnin kautta ongelmien ratkaisuun (Tuikkala 2012,15). SWOT- analyysi antaa hyödyllistä tietoa kehityskohteista.

## 2 TILAAJA JA TYÖN LÄHTÖKOHDAT

Työn tilaajana on Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu ja Navigaattori- hanke. Kiinnostus osallisuuden kokemukseen digitaalisessa oppimisympäristössä heräsi koronaviruksen aiheuttaman pandemian vallattua maailman keväällä 2020 Ilmiössä kiinnostavaa on monien palvelujen siirtyminen verkkoon. Opinnäytetyössä tätä ilmiötä tarkastellaan työnhakija-asiakkaan silmin, digiosallisuuden näkökulmasta. Lisäksi tilaaja halusi saada käyttäjäkokemuksia tuoreesta digitaalisesta oppimisympäristö Clanedista.

Koronavirus esti myös työllisyyden hoidon fyysiset asiakaskohtaukset, joten ohjauksen tueksi valikoitui digitaalinen oppimisympäristö Claned. Suomen yhteiskuntapalvelut ovat työn teko- hetkellä murrosvaiheessa, jossa jokaiselle asiakkaalle pyritään tarjoamaan sopivanlainen kohtaamismuoto.

### 2.1 Työllisyyspalvelut tilaajana

Opinnäytetyön tilaaja, Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu, tarjoaa työllistymistä edistäviä palveluja työttömille kuopiolaisille (Kuopio 2022a). Navigaattori on osa Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman Työllisyyden palvelutori -hankkeen Navigoi uudelle uralle -palvelua (Kuopio 2021). Navigaattoria koordinoi Kuopion kaupunki. Se tarjoaa matalan kynnyksen kohtaamista, neuvontaa ja ohjausta työhön ja koulutukseen liittyen. Työllisyyden palvelutori-hanke päättyi huhtikuussa 2023. Tämän jälkeen palvelutorin toimintaa on tarkoituksena jatkaa osana Kuopion kaupungin palvelujärjestelmää. Hankkeen budjetti on 3,6 milj.€ (ESR 80 % ja Kuopion kaupunki 20 %) Hankkeen päätavoite on työllisyyden edistäminen. (Kuopio 2020).

Navigaattorin toiminta alkoi vuonna 2020 poikkeusolojen aikana, kun globaali koronavirus-pandemia sulki fyysisen kohtaamisen mahdollisuuden. Tämän myötä Kuopio työllisyyspalvelu valitsi työnhakija asiakkaille ohjauksen tueksi digitaalisen oppimisympäristö Clanedin.

Claned on integroitu asiakkuusjärjestelmä työnhakija asiakkaille, johon on sisäänrakennettu oppimisen muotoilun elementtejä. Se kerää dataa kaikista alustalla tapahtuvista oppimisaktiviteeteista ja on työllisyyspalvelujen ohjauksen tukena. (Claned 2019.)

Tämä digitaalinen työllisyyden hoidon oppimisympäristö oli suuri digiloikka, joka käytännössä tapahtui yhdessä yössä. Lisäksi Kuopion työllisyyspalvelu on mukana kuntakokeiluhankkeessa eikä mainitsematta voi jättää nykyistä yhteiskuntapalvelujen murrosvaihetta, jossa monet toimintatavat ovat muutoksessa. Suurta roolia tulee myös näyttämään tuleva SOTE- uudistus.

Työllisyyden kuntakokeilu tarkoittaa 2021–2023 toteutettavaa hanketta, jossa osa työnhakijoista siirtyy kuntien järjestämien työllisyyspalveluiden asiakkaiksi. Tavoitteena kokeilujen käynnistämällä on saada tehokkaammin edistettyä työttömien työnhakijoiden työllistymistä. (Laine 2020.)

Kuopion kokeilun kohderyhmään kuuluvat työttömät ja palveluissa olevat alle 30-vuotiaat nuoret, maahanmuuttajat ja Kelan etuuksia saavat työnhakijat (Kuopio 2022b). Kuntakokeilujen asiakkaat jatkavat kuntien asiakkaina, kunnes palvelut siirretään pysyvästi kuntiin vuoden 2024 aikana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b). Työllisyyspalveluihin lukeutuu myös Ohjaamo, jossa nuori voi asioida ilman ajanvarausta ja tavata suoraan asiantuntijoita työllistymiseen ja kouluttautumiseen liittyvissä asioissa (Kuopio 2022 c).

Tilaajan tarve oli saada kokemuksia digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käyttäjiltä osallisuuden kokemukseen verkossa. Kokemuksistaan kertovat työllisyyspalvelu asiakkaat, jotka ovat digitaalisen oppimisympäristön käyttäjiä. Kehitystyön tulosten avulla työllisyyspalvelun työryhmä pystyy tunnistamaan paremmin digipalvelun potentiaalin.

Työllisyyden palvelutori- hankesuunnitelmassa erityistavoitteeksi mainitaan Nuorten ja muiden heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien työllistymisen edistäminen.

Hankkeen toimenpiteiden avulla haetaan ratkaisuja työllisyyttä edistävien palvelujen käytön tehostamiseksi sekä työvoiman ulkopuolella oloaikojen ja työikäisten henkilöiden työttömyysaikojen lyhentämiseksi. Hanke kokoaa yhteen oppilaitosten ja kolmannen sektorin palveluja sekä viranomaistahojen ja aiempien hankkeiden hyviä käytäntöjä. Lisäksi hanke jäsentää ja tiivistää olemassa olevaa palvelujärjestelmää helpommin käytettäväksi ja asiakaslähtöisemmäksi kokonaisuudeksi verkostotyön koordinaation ja vahvan alustarakenteen avulla. Työllisyyden palvelutori -hanke liittyy läheisesti työllisyyden kuntakokeiluun. (Kuopion kaupunki 2020.)

Navigaattori on ennen kaikkea integraatioalusta. Sen sisällä toimii nuorten ohjaamo, aikuisten ohjaus- ja neuvontapalvelut, osa muuttajapalveluista sekä maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut (ONE-hanke). Navigaattorissa vierailevat lukujärjestyksen mukaisesti asiantuntijat, jotka ovat myös osa Navigaattori-kokonaisuutta. (Navigaattori 2022, 2,5.) Viikkolukujärjestyksestä voi nähdä kuinka laaja asiantuntijaverkosto Navigaattorilla on.

## KESKIVIIKKO

8-10	8-16	8-16	8-16	8-16	9-11	9-15.30	10-15	12-14	12	12-16	14-18
<a href="#">Navigoi uudelle uralle</a> ☑️ (yli 30-vuotiaat)	<a href="#">Ohjaamo</a> ☑️ (alle 30-vuotiaat)	<a href="#">Oppivelvollisuus-ohjaaja</a> ☑️	<a href="#">Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvonta</a> ☑️ (fi, eng)	<a href="#">Mielenterveys- ja päihdetyön kokemusasiantuntija</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Tukeva</a> ☑️ (kerran kuussa. Tarkat ajat tästä) ☑️	<a href="#">Opinto-ohjaus ja koulutusneuvonta</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Kuntakokeilun asiantuntija</a> ☑️	<a href="#">Ohjaamon TE-asiantuntija</a> ☑️	<a href="#">Digiparkki</a> ☑️ parilliset viikot: CV parittomat viikot: ForeAmmatti, Claned, Oma asiointi, LinkedIn ja muu digituki	<a href="#">Nuorten työpolku</a> ☑️	<a href="#">Oppimisen olohuone</a> ☑️

## TORSTAI

8-16	8-16	8-16	9-15.30	10-15	12-14	12	12-15	12-15
<a href="#">Ohjaamo</a> ☑️ (alle 30-vuotiaat)	<a href="#">Oppivelvollisuus-ohjaaja</a> ☑️	<a href="#">Mielenterveys- ja päihdetyön kokemusasiantuntija</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Opinto-ohjaus ja koulutusneuvonta</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Kuntakokeilun asiantuntija</a> ☑️	<a href="#">Ohjaamon TE-asiantuntija</a> ☑️	<a href="#">Digiparkki</a> ☑️ työhakemukset	<a href="#">Asumisneuvonta</a> ☑️	<a href="#">Opopäivystys</a> ☑️ (ilman ajanvarausta)

## PERJANTAI

8-16	8-16	8-12	9-15.30	10-15
<a href="#">Ohjaamo</a> ☑️ (alle 30-vuotiaat)	<a href="#">Mielenterveys- ja päihdetyön kokemusasiantuntija</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvonta</a> ☑️ (puhelimitse 044 718 2139 fi, eng)	<a href="#">Opinto-ohjaus ja koulutusneuvonta</a> ☑️ (ajanvarauksella)	<a href="#">Kuntakokeilun asiantuntija</a> ☑️



Kuvio 1: Ote Navigaattorin viikkoaikataulusta (vko 37) Claned 2020.

Opinnäytetyön tekohetkellä Kuopion kaupunki on luomassa hybridimallia työllisyydenhoitoon. Hybridillä tarkoitetaan tässä ristey(ty)mää tai teknisten tms. ominaisuuksien yhdistelmää. Pandemia-aikana monilla työpaikoilla on puhuttu hybridityöstä ja työelämän hybridimallista. Sillä tarkoitetaan lähi- ja etätyöskentelyn yhdistämistä ja usein myös muunlaista työtapojen monimuotoisuutta. (Kielikello 2021.) Työllisyyden palvelutorilla on kasvokkain kohtaamisen lisäksi digitaalinen palvelu, johon kerätään tietoja asiakkaan palvelupolusta. Tavoitteena on seurata ja tunnistaa yksilöllisemmin asiakkaan tuen tarvetta, ja tarjota paremmin kohdennettuja palveluita oikeaan aikaan. Asiakas itse hallitsee tietojään, ja voi jakaa oikeuden käyttöliittymään esimerkiksi osaamispäivityksien tekemistä varten. (Vates n.d a, 3).

Navigaattorissa on käytössä hybridipalvelumalli. Navigaattorin tapauksessa asiakkaan on mahdollista saada front desk -palvelua, eli vapaan asioinnin palvelua, sekä etä- että face to face-palvelua. back desk -palvelut, pitävät sisällään eri asiantuntijoiden tarjoamia palveluja kuten TE-asiantuntijan tai opinto- ohjaajan tukea. (Navigaattori 2022, 4.) Lisäksi ohjauksen tukena on digitaalinen oppimisympäristö Claned.

Joskus hybridi on sama asia kuin ristey(ty)mä, joskus se taas tarkoittaa teknisten tms. ominaisuuksien yhdistelmää. Moninaisuudessaan hybridi on jo suomen yleiskieleenkin vakiintunut sana. Pandemia aikana monilla työpaikoilla on puhuttu hybridityöstä ja työelämän hybridimallista. Sillä tarkoitetaan lähi- ja etätyöskentelyn yhdistämistä ja usein myös muunlaista työtapojen monimuotoisuutta. (Kielikello 2021.) Hybridi on siis tuotu myös palvelumalliksi työllisyyden hoitoon.

Lisäksi työn lähtökohtana pandemian voidaan ajatella myös Venäjän hyökkäyksen vaikutuksia tuontiin, työllisyyteen sekä laman riskiin.

## 2.2 Kuntakokeilu

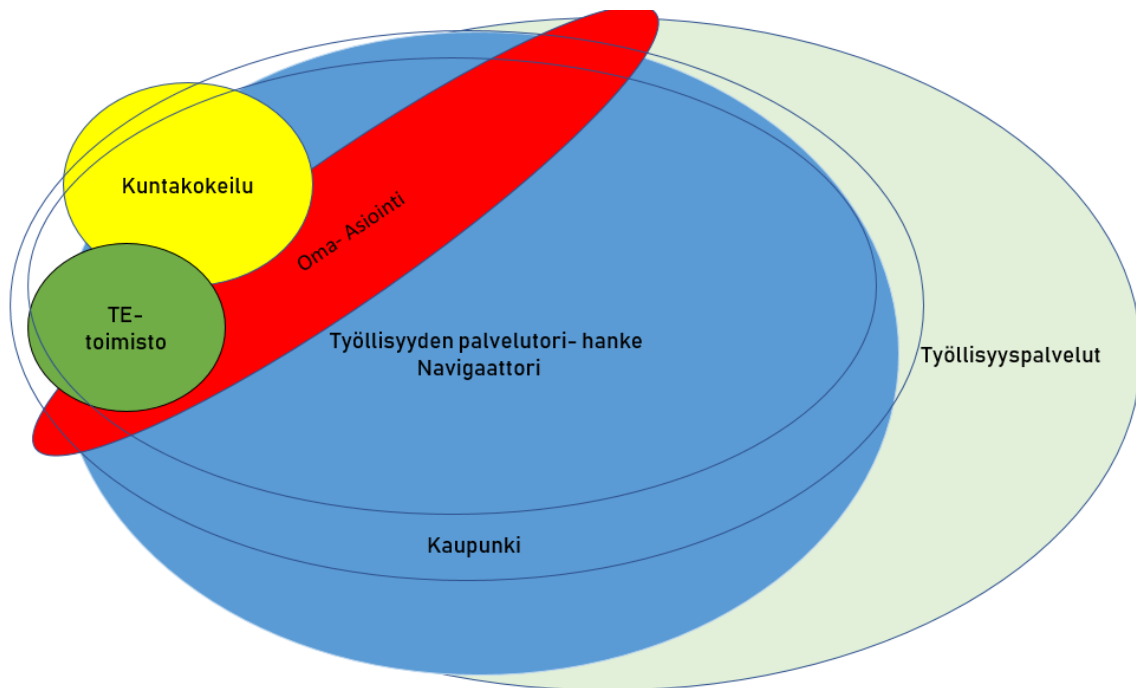
Työllisyyspalvelut ovat historiallisen murroksen alla. Muutos koskee niin työttömiä työnhakijoita kuin työvoimapalveluissa työskenteleviä asiantuntijoita. Työttömiä aktivoiva uusi työvoimapalvelumalli on jo otettu käyttöön ja vuonna 2024 työnvälitys siirtyy kokonaan valtiolta kuntien vastuulle. (Puustinen 2021.) Kuntakokeiluaika on 1.3.2021–30.6.2023. Kuntakokeilu koskee alle 30-vuotiaita työttömiä työnhakijoita, vieraskielisiä, maahanmuuttajia ja työttömiä, jotka eivät saa ansiosidonnaista päivärahaa. Kuntakokeilun palvelupiste sijaitsee Navigaattorin tiloissa. (Navigaattori Kuopio 2021. 1:02)

Pääministeri Sanna Marinin hallitus linjasi kevään 2021 puoliväliriihessä TE-palveluiden siirrosta paikallistasolle. Linjaus liittyy hallitusohjelman työllisyystavoitteeseen ja kuntien vastuun vahvistamiseen työllisyyspalveluissa. Uudistuksen ta-

voitteena on palvelurakenne, joka edistää parhaalla mahdollisella tavalla työntekijöiden nopeaa työllistymistä ja lisää työ- ja elinkeinopalvelujen tuottavuutta, saatavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 c.)

Lindberg (2016, 3) kertoo, että Työllisyyden kuntakokeilu on kokonaisuus, jossa lähtökohtana on perinteisten organisaatorajojen ylittäminen yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Kuntakokeilu on määräaikainen kokeilu, jossa viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen työllisyyden hoidon päävastuu siirretään kunnalle tai kunnille yhteisvastuullisesti. Jokaisen työttömän työllistymismahdollisuudet kartoitetaan ja edistymistä seurataan aktiivisesti. (Työllisyyden kuntakokeilu 2016, 4.)



Kuvio 2: Työllisyyden palvelukartta. Grafiikka: Anni Shemeikka 2022. (soveltaen Kuopion kaupunki 2022a).

Kuvio 2 havainnollistaa kuinka palvelut nivoutuvat yhteen; jokaisella on yhteinen tavoite, joka edistää työnhakija-asiakkaan työllistymistä. Työllisyyspalvelut on kattokäsite kaikelle työllistymiseen liittyvälle toiminnalle. Työllisyyden palvelutori- hanketta koordinoi kaupunki ja kuntakokeilun palvelupiste sijaitsee Navigaattorin tiloissa. Yhteydenotto tapahtuu asiakkaan puolelta TE-palvelujen sähköisen Oma Asiointi- palvelun kautta.

## 2.3 Työllisyydenhoito Pohjois-Savossa

Pohjois-Savon alueen työttömien työnhakijoiden palveluissa tapahtui muutos 1.3.2021, kun osa TE-toimiston tehtävistä siirretään lainsäädännöllä työllisyyden kuntakokeiluun kuuluvien kuntien tehtäviksi. Kuopio, Siilinjärvi, Lapinlahti, Iisalmi, Sonkajärvi ja Vieremä ovat mukana valtion työllisyyden kuntakokeilussa ja muodostavat yhdessä Kuopion seudun työllisyyskokeilualueen. (TE-palvelut 2022a.)

Suomen julkisen talouden kestävyydelle ja sen myötä myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rahoitukselle ratkaisevaa on se, miten työllisyysaste saadaan nousemaan ja työttömyys vähenemään (Mäki 2021). Työllisyyden hoito luo perustan koko yhteiskunnan taloudelle. Artikkelikoosteessa Näkökulmia kuntien onnistuneista työllisyyskokeiluista 2017–2018, 24 Kuopion kaupungin työllisyyspalvelujen silloinen suunnittelija Joonas Kujanen, kertoo, että Kuopion kaupungin palvelujen ja TE- palvelujen tehokas yhteensovittaminen, oikea-aikaisuus sekä henkilökohtainen tuki johtivat hyviin työllistämistuloksiin: tutkituista enemmistö sai avukseen palveluita, jotka johtivat työllistymiseen ja pitkäkestoisiin työsuhteisiin. Panostamalla työllisyyspalveluihin kunnat lisäävät kunnallisverotuloja, saavuttavat säästöjä työmarkkinatuen kuntaosuudessa sekä vähentävät maksupainetta sosiaali- ja terveystaloudessa sekä toimeentulotuksessa (Vates 2022b, 2).

Pohjois-Savo työllisyyskatsaus syyskuu 2022:

- Työttömien osuus työvoimasta 8,7 %
- Lomautettuja vajaa 400, mikä on kolmannes vähemmän kuin vuosi sitten
- Nuoria, alle 25-vuotiaita työttömiä 1 200, määrä on 12 % vähemmän kuin viime vuonna vastaavaan aikaan
- Pitkäaikaistyöttömiä 12 % viime vuotta vähemmän
- Uusien avoimien työpaikkojen määrä (4 000 työpaikkaa) 8 % viime vuotta vähemmän (ELY- keskus 2022, 2.)

Koko suomessa työttömiä oli toukokuussa 2022:

- työttömien osuus työvoimasta, oli toukokuussa 7,9 %
- 15–24-vuotiaiden työttömyysaste oli toukokuussa 22,6 %
- Työllisyysaste oli toukokuussa 73,9 % (Tilastokeskus 2022.)

Pohjois-Savossa oli koko syyskuun 2022 aikana avoimena kaikkiaan 7 930 työpaikkaa, joista jatkuvia paikkoja (työn kesto yli 3 kk) oli 6 161, väliaikaisia (11 pv 3 kk) 1 489 ja tilapäisiä (alle 11 pv) 280. Syyskuun aikana täyttyneiden työpaikkojen avoinnaolon kesto oli Pohjois-Savossa keskimäärin 23 vuorokautta, koko maan keskiarvon ollessa 39 vuorokautta. (ELY-keskus 2022, 8.)

### 3 TIETOPERUSTA

Opinnäytetyö käsittelee asiakaskokemuksia digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa, jonka keskeisimpiä käsitteitä ovat digitalisaatio, työllisyyden hoitaminen, osallisuus ja käyttäjäkokemus. Tässä luvussa keskitytään aiheisiin, jotka ovat kehittämistyön tavoitteiden kannalta oleellisia. Tietoperustassa tutkitaan myös ilmiöitä käsitteiden takana osana pyrkimystä ymmärtää kontekstia, jossa kehittämistyötä tehdään.

#### 3.1 Digitalisaatio - Digitaalinen oppimisympäristö Claned ohjauksen tukena työllisyyden hoidossa

Digitalisoitumisen historia ulottuu kauas ennen tietokoneen keksimistä 1700-luvulla, kun kehitettiin täsmällinen ohjelmointikieli, joka perustui symboleihin. Ensimmäinen teollinen vallankumous loi edellytykset robotisaatiolle ja automatisaatiolle, jotka ovat edelleen johtaneet meillä olevaan digitalisaatioon ja ”tekoälysaatioon” Tekoälyyn yhdistetään kyky työstää ja kerätä dataa tavalla, jota voidaan pitää oppimisena. Tekoälyn sijaan voitaisiinkin puhua ohjelmista, jotka hyödyntävät koneoppimista. (Vesterinen 2020, 4.)

Digitalisaation mukanaan tuomat muutokset eivät rajoitu pelkästään teknologiaan, vaan heijastuvat aina myös yhteiskunnallisiin ryhmiin, yksilöihin sekä sosiaalisiin rakenteisiin ja sitä kautta koko yhteiskuntaan. Puutteet digitaalisen teknologian ja palveluiden saatavuudessa, saavutettavuudessa ja digilukutaidoissa vaikeuttavat osallisuutta ja osallistumista sekä heikentävät yksilön tai ryhmän sosiaalisia verkostoja ja sosioekonomista asemaa. (Valtioneuvosto 2021, 18.)

Työllisyyden hoidossa on hyödynnetty digitaalisia toimintaympäristöjä vuodesta 2014 lähtien sähköisen Oma asiointi -palvelun muodossa. Oma asiointi -palvelun kautta työnhakijat hoitavat asiakkuuteen liittyviä asioita aina työnhaun käynnistämisestä lähtien. (Ikävalko 2018, 6.) Oma asiointi on henkilöasiakkaiden verkkopalvelut yhteen kokoava sivusto, johon kirjaututaan sisään. Palvelun etusivulta hakija näkee ajankohtaista tietoa. (TE- palvelut 2022b.)

Suuret teknologiajätit tarjoavat valmiita ratkaisuja palvelujen digitalisoimiseksi. Nykyään perusteknologiaa voi ostaa valmiina, yritysten tehtäväksi jää asiakastarpeiden ymmärtäminen ja parhaiten soveltuvien ratkaisujen hyödyntäminen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 28–29.) Tärkeää on myös markkinoida ja ylläpitää mielenkiintoista sisältöä digipalvelussa. Kuitenkin sosiaalisessa kanssakäymisessä ja empatiassa ihmiset tulevat tulevaisuudessakin päihittämään robotit (mt., 10).

Työllisyyden palvelutori-hankkeen toimintasuunnitelmasta vuodelle 2022 selviää, että erityisesti digitaalisen oppimisympäristö Clanedin sisällön rakentamiseen ja sen suunnitelmallisempaan käyttöön on tarkoitus panostaa ohjaustyössä. Etäopiskelu on vakiinnuttanut jalansijaa uudeksi oppimisympäristöksi. Digitaalinen oppimisympäristö Claned on suunnattu itseohjautuville työnhakijoille, ympäristöön, jossa varsinaista ohjausta ei ole paikalla. Etänä opiskeleminen sopii henkilölle, joka pitää itsenäisestä työskentelystä tai haluaa opiskella kotona.

Oppimisympäristö tarkoittaa ympäristöä, jossa oppiminen ja opiskelu tapahtuvat. Se voi tarkoittaa fyysistä paikkaa, jossa on hyödynnettävissä erilaisia materiaaleja ja välineitä. Oppimisympäristö voi olla myös verkossa, joka on WWW- pohjainen sovellusympäristö. Vastaavaa oppimisympäristöä käytetään myös Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Digitaalinen oppimisympäristö ei ole ohjelma, joka asennetaan käyttäjän tietokoneelle, vaan sitä käytetään verkkoselaimen avulla. (Lindberg, Mäkimarttunen & Harsia 2016, 29.)

Verkko-opiskelu vaatii sitoutumista ja työpanosta, työmäärä ei vähene, vaikka tekemisen tyyli muuttuu. Oppijat tarvitsevat etäopiskelussakin ohjausta ja tukea. Verkon välityksellä tapahtuvan opiskelun vuorovaikutteisuuden edistäminen onkin yksi digitaalisen opettamisen suurimpia haasteita. Hyvän digitaalisen oppimisympäristön ominaisuuksiin kuuluvat paikka-, aika-, ja päätelaiteriippumattomuuden lisäksi mahdollisuus keskusteluun, palautteeseen ja interaktiiviset videot sekä mielenkiintoa edistävä sisältö. (Suomela 2019, 5–6.)

Claned on digitaalinen oppimisympäristö, se tarjoaa oppimisen muotoilua sekä auttaa varmistamaan, että kurssilaiset todella oppivat halutut asiat (Claned 2020a.) Käyttäjät eli opiskelijat ovat tässä kehittämistyössä työnhakija asiakkaita. Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin

työllisyyspalveluille on hankkinut Kuopion kaupunki työnhakija asiakkaiden ohjauksen tueksi, käytön tavoitteena on asiakkaan työllistymisen edistäminen.

Oppimisalusta kykenee tunnistamaan, miten eri käyttäjät oppivat parhaiten, mitkä tekijät vaikuttavat oppimiseen ja miten käyttäjä voi personoida ja parantaa oppimiskokemustaan (Gerdt & Eskelinen 2018, 34). Digitaalisen oppimisympäristö Clanedissa työnhakija asiakas voi mm. harjoitella valmistautumista työhaastatteluun tai oman osaamisen tunnistamista. Opetusteknologian käyttäminen ei itsessään tee oppimisesta tehokkaampaa, valmentajan täytyy kohdentaa huomio niihin oppimisprosesseihin, joihin digioppimisympäristössä teknologian avulla osallistutaan (Pohjanmäki 2016, 139). Digitaalinen oppimisympäristö on ulkoasultaan värikäs ja monimuotoinen. Digitaaliseen oppimisympäristö Clanediin on kerätty artikkeleita, jotka voivat olla avuksi työllistymisessä.

Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin oppimisalueella voi seurata omaa edistymistään sekä prosentteina (%), että tehdyksi tulleen asian hyväksilukumerkintöinä. Tällaiset pienet tavoitteen saavutukset lisäävät asiakkaan mielihyvähormoni dopamiinin tuotantoa. (Lopresti 2022). Tämä vahvistaa väitteen, kuinka osallisuuden kokemus syntyy, kun ihminen on itse aktiivisena toimijana. Digitaalisen oppimisympäristö Claned hankittiin työllisyyspalvelujen ohjauksen tueksi.

Yksi keskeinen ajatus oli, että oppimisympäristö/sähköinen valmennusalusta tarjoaisi asiakkaille monipuolisen ja käytännönläheisen (pedagogisesti testatun) alustan itsenäiseen opiskeluun erilaisine materiaaleineen ja tehtävineen (luokkahuoneet). Lisäksi asiantuntijat pystyisivät itse lisäämään eri tarkoituksiin ja tarpeisiin materiaalia ja oppimista, työllistymistä ja asiakkaan palvelutarvetta tukevaa materiaalia. Ja asiantuntijat pystyisivät myös ohjaamaan, seuraamaan ja tukemaan asiakkaiden tehtäviä oppimisympäristössä (mm. tilastollinen seuranta). (Parkkonen 2022.)

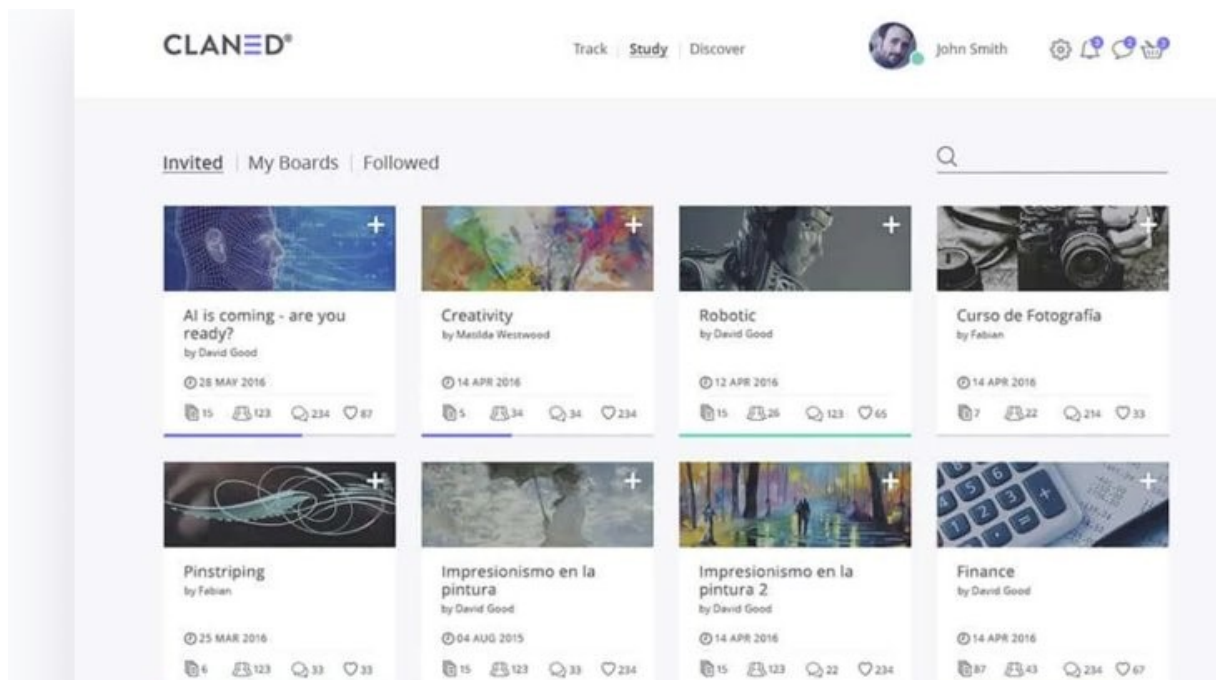
Verkko-oppimisympäristö Claned on otettu työllisyyden hoidon tueksi. Työnhakija asiakkaan polku Clanediin on synkronoitu ForeAmmatti- palvelun kautta. ForeAmmatti on digitaalinen pilvipalvelu, joka on henkilökohtaisen työmarkkinatilanteen ja osaamisen selvittämisen tuki (Oksanen 2022.) Sen avulla työnhakija asiakkaat saavat kattavaa ja laajaa tietoa kaikista ammateista, koulutuksista ja tulevaisuuden töistä (Kuopion kaupunki 2022 c).

Työnhakija asiakkaan polku digitaaliseen oppimisympäristö Clanediin käy ForeAmmatin kautta, omavalmentajan/työllisyyspalvelujen ohjaajan avustuksella. ForeAmmatti on kattava digitaalinen pilvipalvelu työnhaun ja urasuunnittelun tueksi. Sen kautta työnhakija asiakas, pystyy selvittämään itsenäisesti, miten eri ammatit työllistävät nyt ja tulevaisuudessa, mitä osaamista eri ammattiteissa vaaditaan sekä millä tutkinnoilla niihin pääsee. (ForeAmmatti 2022.)

Claned Group on ohjelmistoyritys, joka yhdistää suomalaista pedagogiikkaa koneoppimiseen (Talouselämä 2017). Koneoppiminen on kokoelma algoritmeja, jotka mukautuvat muutoksiin halutulla tavalla. Tämä saavutetaan luomalla opetteludataa, jossa tiedetään alkutila sekä haluttu lopputulos. Se on monipuolinen työkalu, kun tarvitaan järjestelmä, joka kykenee luokittelemaan syötetietoja joko ihmisen avustuksella tai ilman. (Penttilä 2015, 3–17.)

Käsillä oleva digitaalinen vallankumous eroaa selvästi edellisestä internetin aallosta juuri monimutkaisuutensa takia. Erilaisten teknologioiden, kuten tekoälyn, omaksuminen ja hyödyntäminen osana palvelujen kehittämistä ovat kuitenkin väistämätön käänne, ne vahvistavat alustataloutta ja muuttavat toimialoja. (Gerdt & Eskelinen 2018, 47.)

Kuvio 3 havainnoillistaa digitaalisen oppimisympäristö Clanedin ulkoasua.



Kuvio 3: Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin ulkoasu (Claned 2020).

Clanedin käyttöaste Kuopion alueella on valitettavan pieni: Syyskuussa 2022 Clanedin potentiaalisia käyttäjiä on 2875 henkilöä, joista vain 130 on kirjautunut käyttäjiksi. Tämä on 4 % potentiaalisista käyttäjistä (Kuvio 4; Nissinen 2022).

Kuopiossa on käynnissä digitaitoja tukevia hankkeita vuosina 2021–2023. Esimerkiksi Yhdessä oppien digitaidot haltuun- hankkeen tavoitteena on vahvistaa digitaitoja, opiskelu- ja työelämävalmiuksia sekä minäpystyvyyttä. Hanke järjestää maksutonta digiperustaito- ja valmennusta yksilöille ja ryhmille. Kohderyhminä ovat pitkään työn ja koulutuksen ulkopuolella olleet sekä ammatillisessa koulutuksessa opiskelevat henkilöt Kuopion ja Iisalmen alueella. Lisäksi hanke kehittää digiperustaito- ja valmennusten toimintamallin ja visuaalista, selkokielistä materiaalia, joka levitetään alueen ammattilaisten käyttöön.



Kuvio 4: Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käytön jakautuminen 08/2022. Potentiaalisista 2 875 käyttäjistä 132 on kirjautunut Clanediin. Grafiikka: Anni Shemeikka 2022. (Soveltaen Nissinen 2022, Claned 2022 Ei julkaistu.)

### 3.2 Työllisyyden hoitaminen ja sukupolvien erot työnhaussa

Työllisyysaste eli työllisten prosenttiosuus samanikäisestä väestöstä on Suomessa muita Pohjoismaita alhaisempi. Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa työnhakija hakee työtä oma-toimisesti ja saa työnhakuunsa tukea TE-toimistolta tai työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa mukana olevalta kunnalta. Aktiivimallissa työnhakijan tuli olla työssä tai osallistua tiettyihin palveluihin, jotta työttömyysetuuden määrää ei olisi alennettu. Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa työnhakija ei menetä työttömyysetuutta eikä sen määrää alenneta, jos työnhakija on hakenut työmahdollisuuksia ja toteuttanut työllistymissuunnitelmaansa, vaikka työpaikkaa ei vielä olisi löytynyt. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 d.)

Työllisyydenhoidon aktivointipolitiikka on lähtöisin 1980-luvun Iso-Britanniasta ja Yhdysvalloista. Yhdysvalloissa yleistyi tuolloin työllistämismalli, jossa sosiaaliavun vastineeksi tuli tehdä työtä. Suomessa pitkäaikaistyöttömiä aktivoiva työllisyydenhoito käynnistyi kunnolla 1990-luvun laman viimeisinä vuosina. (Löytynoja 2021, 3.)

Jatkossa jokaisen työnhakijan palvelutarve ja mahdollisuudet hakea työtä arvioidaan yksilöllisesti TE-toimiston kanssa. Tämä on tärkeä muutos siihen, aikaisempaan toimintamalliin verrattuna. Apua työnhakuun on ollut vaikea saada, sillä henkilökohtainen palvelu on ollut lähes olematon. Korkeampi työllisyysaste on edellytys hyvinvointivaltion kehittämiseksi ja säilyttämiseksi. (Werning 2022.) Nykyisessä mallissa työnhakijan ei itse tarvitse tietää kuuluuko hän kuntakokeilun vai TE- palvelun asiakkaaksi. Työnhakijan tarvitsee vain kirjautua TE- palvelujen henkilöasiakkaiden Oma-asiointi verkkopalveluun ja hakijaan ollaan yhteydessä.



Kuvio 5: Kuntakokeilun vai TE-toimiston asiakas (TE- palvelut 2022).

Työttömyysetuuden saamiseksi on jatkossakin haettava työtä. Uutta on se, että työnhakija asiakkaan on haettava tilanteesta riippuen, 0–4 työpaikkaa kuukaudessa, hakija saa itse valita haettavat työpaikat. Uuden mallin mukaan karenssit eli korvauksettomat määräajat lievenevät huomattavasti. Mallissa otetaan myös käyttöön muistutukset työnhakijalle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022e.)

Tesoman miähet on yhteishanke, joka toteutettiin vuosina 2015–2018, se käsittelee työelämän ulkopuolella olevien miesten työ- ja toimintakyvyn parantamista (Tuni 2022).

Työelämän ulkopuolella oleminen saattaa heikentää yksilön taloustilannetta ja altistaa syrjäytymiselle, joka osaltaan vaikuttaa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kokemiseen negatiivisesti. Tesoman miähet -hankkeen aikana haluttiin paneutua hankkeeseen osallistuneiden miesten kokemuksiin ja ajatuksiin, jotka liittyvät työelämän ulkopuolella olemiseen sekä työssä käyntiin. Ihmisen elämäntilanteen ymmärtämiseksi onkin syytä tarkastella elämän eri osa-alueiden, ku-

ten ihmisen elämänselämänhistorian tapahtumien ja hänen valintojensa linkittymistä toisiinsa sekä yhteiskunnan rakenteita. Miesten tuntema häpeä liittyi erityisesti ajatuksiin yhteiskunnan tuilla elämisestä ja eriarvoisuuden kokemukseen. Myös muiden ihmisten suhtautuminen mietitytti. Heikommassa asemassa olevien vastuullisuuttaan omasta elämästään tulisi lisätä ja heidän kokemuksia vaikuttamismahdollisuuksistaan tulisi pyrkiä vahvistamaan (Savolainen, Silvan & Pihlman 2018, 51–86.)

Pohjois-Savon työllisyyskatsaus (syyskuu 2022) kertoo, että työttömistä työnhakijoista miehiä on 5 850 (60 %) ja naisia 3 907 (40 %). Viime vuoteen verrattuna miesten työttömyys aleni -9 % ja naisten työttömyys -8 %. Lomautetuista (372 lomautettua) miehiä on 83 % ja naisia 17 %. (ELY- keskus 2022, 6.)

Myös Työllisyyden palvelutori- hankesuunnitelmassa on huomioitu nuorten miesten syrjäytymisriski. Se on todettu monessa eri yhteydessä isoksi haasteeksi, joten hankkeessa kiinnitetään huomiota erityisesti nuorten miesten syrjäytymisen ehkäisyyn. Nuorten työttömyyden alentamiseen liittyvissä toimissa ja syrjäytymisen ehkäisyssä on huomioitu sukupuolten erilainen tilanne suhteessa alueen työmarkkinoihin. (Työllisyyden palvelutori- hankesuunnitelma 2020).

Nuoria, alle 25-- vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli syyskuun lopussa 1 190, eli 12 % vähemmän kuin vuosi sitten (ELY- keskus 2022, 2). On todettu, että erityisesti nuorten pitkäaikaisyöttömyydellä voi olla pitkäaikaisia terveysvaikutuksia. Oikea-aikaisen ennaltaehkäisyn ja puuttumisen mahdollisuuksia edistäisi ja tehostaisi systemaattisesti toimiva malli, jonka lähtökohtana on asiakkaiden sairaus- tai terveysongelmalähtöisyyden sijaan aktiivinen työttömien työllistymiskyvyn ja työkyvyn varhainen ylläpitäminen ja tukeminen. (Savolainen ym. 2018, 68.)

Tulevaisuudessa työelämä on yhä moninaisempi ja koostuu useista sukupolvista. Erilainen kokemuspohja ja osaaminen parhaimmillaan tukevat toisiaan. Työstä tulee itseohjautuvampaa ja vastuu työn organisoinnista johdon sijaan siirtyy työntekijöille ja tiimeille itselleen. Z-sukupolvi (s. 1995–2005) on kasvanut itsearviointien maailmassa ja opetettu kriittiseen tiedon käsittelyyn. Sukupolvi, joka on valmiina kouluttautumaan ammattiin, sitoutumaan työelämään ja kehittämään sitä entistä paremmaksi. (Aunala & Lötjönen 2016, 8–16.)

X-sukupolveen (s.1964–1979) kuuluvat ovat työelämässä teknisesti taitavia, suhtautuvat positiivisesti muutoksiin, tuovat käytännönläheisiä lähestymistapoja ongelmanratkaisuun ja monimuotoisuuteen. Myös vapaa-aika, erityisesti perheen kanssa vietetty aika on tärkeää x-sukupolvelle ja he valitsevatkin matalapalkkaisemman työn, mikäli se tarjoaa joustavampia työaikoja paremman työ- ja perhe-elämän tasapainon mahdollistamiseksi. Y-sukupolven (s. 1980–1995) jäseniä on luonnehdittu itsenäisiksi, kunnianhimoisiksi, helposti tylsistyviksi, uteliaiksi ja yrittäjähenkisiksi ajattelijoiksi, joita motivoivat työelämässä vastuu, välitön palaute, haasteet sekä mahdollisuudet oppia ja kehittyä. (Lavikkala 2021, 34–36.)

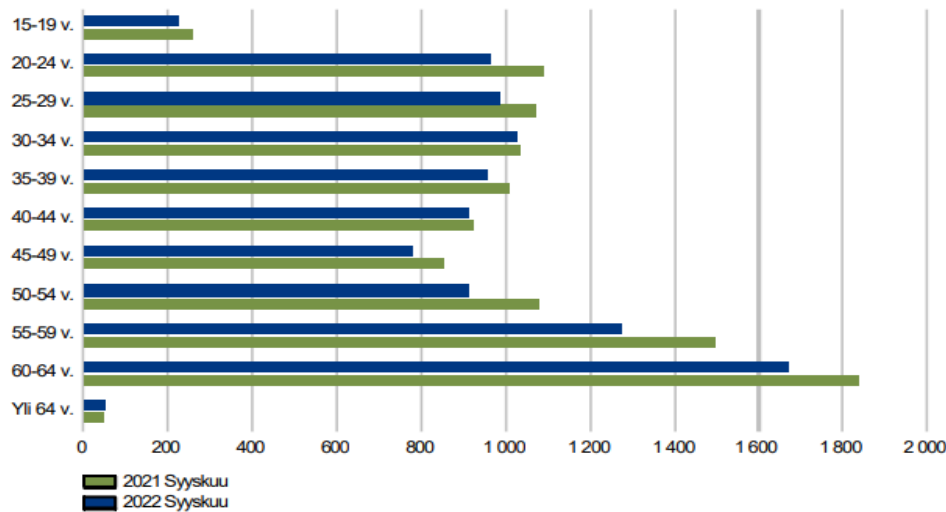
Y-sukupolvi on kasvanut teknologian kanssa ja on tottunut käyttämään esim. Internetiä (Kultalahti 2015, 53). Y-sukupolvi toivoo työelämässä vahvaa johtajuutta sekä voivansa työskennellä niin, että he pystyvät yhdistämään siviilielämänsä ja työelämänsä. Y-sukupolvi arvostaa harrastuksiaan ja vapaa-aikaansa aikaisempia sukupolvia enemmän. (Graeffe 2018, 9.)

Taulukko 1: Sukupolvien jako (Mäenpää 2021, 8).

<b>X- sukupolvi</b>	<b>1964-1979</b>
<b>Y- sukupolvi</b>	<b>1980-1995</b>
<b>Z- sukupolvi</b>	<b>1995-2015</b>

Taulukko 2: Työttömät työnhakijat ikäryhmän mukaan Pohjois-Savo (ELY-keskus 2022).

### TYÖTTÖMÄT TYÖNHAKIJAT IKÄRYHMÄN MUKAAN Pohjois-Savo



Taulukko 2 havainnollistaa, kuinka työttömyysluvut ovat laskeneet vuonna 2022 edellisvuoteen verrattuna. Voidaan siis olettaa, että panostuksella asiakaspalveluun on saatu toivottuja muutoksia. Haastatteluun osallistuneista X- sukupolvea edusti kaksi ja sukupolvea Z yksi.

### 3.3 Osallisuus työllisyyden hoidossa

Osallisuus työllisyyden hoidossa on työnhakija asiakkaan vaikuttamista omaan elämään, digiosallisuus sekä aktiivinen toimijuus puolestaan edistävät työllistymistä. Osallisuudesta ovat kirjoittaneet muun muassa Jämsen & Pyykönen (2014, 9) Osallisuus on yksilöllinen tunne tai kokemus kuulumisesta yhteisöön ja yhteiskuntaan. Valtiotieteen tohtori, tutkija ja kokemusasiantuntija Päivi Rissanen (2021, 137) kirjoittaa aiheesta näin:

Osallisuuden kokemuksesta on olennainen elementti työllisyyden hoidossa, joka voi kohdistua osattomuutta tuottaviin sosiaalisiin ongelmiin, kuten sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen, eriarvoisuuteen ja köyhyyteen. Se voidaan jopa määritellä työtavaksi, jossa asiakas on toiminnan subjekti, ei toimenpiteiden kohde. Asiakkaan osallistaminen on laajasti tunnustettu arvo ja tavoite, tämä on nostettu esiin myös Työllisyyden palvelutori- hankkeen Toimintasunnitelmassa (Kuopion kaupunki 2022, 2).

Käytännössä työelämään kiinnittyminen tarkoittaa lähinnä aktivointitoimenpiteitä työttömien sekä pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Suomalaiselle kulttuurille tyypillisen korkean työetiikan

yhteiskuntaan työn tekemisen eetos sopii hyvin. Lisäksi sen katsotaan olevan keskeisin osallisuuden väylä. Tämän vuoksi toimenpiteiden katsotaan olevan perusteluja silloinkin, kun ne saattavat johtaa yksilön itsemääräämisen ja oikeuksien vähenemiseen. (Hollari 2018, 18.) Särkelä-Kukko & Rouvinen-Wilenius (2014, 9) määrittelevät, että osallisuudessa olennaista on sitoutuminen, vapaaehtoisuus, vaikuttaminen oman elämän kulkuun liittyvien asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen seurauksista.

Digiosallisuuteen vaikuttavat asiakkaan tietotekniikkataidot. Malin-Kaartinen (2019) näkee että, aktiivinen toimijuus synnyttää osallisuutta, joka kasvattaa ihmisen itseluottamusta ja hän alkaa tunnistaa omia vahvuuksiaan. Digitaalista oppimisympäristö Clanedia hankkiessa tätä on oletettavasti tavoiteltu. Kun ihminen kokee voivansa itse vaikuttaa omaa elämää koskevia valintoja, kokee hän osallisuutta.

Digiosallisuus on modernin informaatio- ja kommunikaatioteknologian kautta tapahtuvaa aktiivista osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan. Etuliite ”digitaalinen” tai ”digi” viittaa digiosallisuuden yhteydessä siihen, että digitalisaatio, digitaalinen teknologia ja digipalvelut tukevat osallisuuden kokemusta mahdollistamalla osallistumisen tai osallistamisen yhteiskunnalliseen toimintaan. (Valtioneuvosto 2021, 16–17.)

Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käytön ongelmaksi voi muodostua se, että asiakkaasta tulee passiivinen osallistuja, jota kehoitetaan osallistumaan erilaisiin toimintoihin (Rissanen 2021, 145). Työnhakija asiakkaat voivat myös kokea kehittämistyön kohteena olevan oppimisympäristö Clanedin yhtenä pakollisista kirjautumispalveluista, ymmärtämättä sen tuomaa hyötyä. Sähköisten palvelujen tulva voi tuoda asiakkaalle ”digiähkyn” ja asioiminen kasvotusten voi olla miellyttävämpää. Toisaalta esim. neuropsykiatriset henkilöt voivat kokea sosiaaliset tilanteet haastavina, tällöin digiasiointi voi olla ainoa lähestymistapa.

Digiosallisuuden vahvistaminen, erityisesti heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osalta on tärkeää, koska monilla heistä on erilaisia digitaalisen osallisuuden vajeita (Kukkonen 2022). Kolikolla on kuitenkin käänköpuolensa, osa saattaa olla hyvinkin osallinen digitaalisessa maailmassa. Heino (2019, 7) kirjoittaa, että vertaistuki lisää hyvinvointia, edistää luottamusta itseä ja yhteiskuntaa kohtaan sekä tukee ihmisiä pitkällä aikavälillä kohti työllistymistä. Sosiaali- ja terveysministeriö (2022) määrittelee osallisuuden olevan vaikuttamista, mukanaoloa, sekä huo-

lenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2020) puolestaan kuvailee yksilön osallisuutta kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön.

Osallisuusindikaattorin lähtökohtana on, että subjektiivista osallisuutta mitataan kymmenestä väitteestä koostuvalla kysymyspatterilla (Leemann, Isola, Kukkonen, Puromäki, Valtari & Keto-Tokoi 2018, 14). Kehittämistyöhön osallisuus teeman kysymyksiin on käytetty osallisuusindikaattoria työkaluna ja hyödynnetty teemahaastattelun kysymyksissä. Kysymykset (LIITE 3) liittyvät henkilön kokemukseen osallisuudesta mm. kokeeko saavansa tukea omaan työllistymiseen, kokeeko merkityksellisenä työllistymisen kannalta, saako tukea valmentajalta, saako palautetta, kaipaako yhteisön tukea.

Osallisuusindikaattorilla on saatu myös tutkimustuloksia. Työssäkäyvillä on vahvempi osallisuuden kokemus kuin työttömillä ja työkyvyttömillä. Tämä käy ilmi THL:n Finsote 2019 -kyselystä, jossa selvitettiin ensimmäistä kertaa koko aikuisväestön osallisuuden kokemusta (THL 2022).

Yhteiskunnan rakenteilla, kuten kuntien sosiaali- ja terveystaluuilla sekä työllisyyspalveluilla on tärkeä rooli osallisuuden edistämässä. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan yleensä palvelujen käyttäjien osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. (THL 2020.) Osallisuuden vastinparina on osattomuus. Se viittaa siihen, että yksilö ei ole osallinen joistakin yhteiskunnassa tärkeinä pidetyistä asioista. Osaton voi olla työmarkkinoista, sosiaalisista suhteista, taloudesta tai yhteiskunnan demokraattisesta järjestelmästä. Heikommassa asemassa olevat ihmiset kokevat usein olevansa ulkopuolisia ja ulos sysättyjä. Tällainen osattomuus on ihmiselle lamauttava, jopa traumatisoiva kokemus. (Harju 2020.)

### 3.4 Käyttäjäkokemukset ja asiakaskokemus

Käyttäjäkokemus (*engl. User Experience, UX*) käsittää kaiken, mitä käyttäjä havainnoi, kokee, ajattelee ja tuntee käytön aikana ja sen jälkeen. Näistä käsitteistä pisimmälle menee vielä asiakaskokemus (*engl. Client Experience, CX*), joka tarkoittaa laajemmin asiakkaan ja koko organisaation välistä vuorovaikutuskokemusta. (Viljanen 2020.)

Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen vaatii asiakkaiden ja ammattilaisten keskinäistä asi-  
antuntijuutta ja yhteistyötä. Asiakkaiden osallisuus ja yhteiskehittäminen ovat tärkeitä elementtejä palveluiden parantamisessa. (Uotinen 2021, 2.) Erilaiset sähköiset asiointivaihtoehdot ovat kehittyneet lähivuosina, voidaan puhua jopa digiloikasta. Kehittämistyössä käyttäjäkokemukset antavat tärkeimmän tiedon, kuinka osalliseksi asiakkaat kokevat digitaalisen oppimisympäristö Clanedin.

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on suunnitteluprosessi, jossa käyttäjä on keskeinen osa koko tuotteen tai palvelun kehitystä ja suunnittelua. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa pyritään kehittämään tuote vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa. Suunnittelussa perehdytään käyttäjien tarpeisiin ja tutkitaan, miten käyttäjät todennäköisimmin käyttävät tuotetta. Käyttäjistä saadaan tietoa esimerkiksi, haastatteleamalla ja havainnoimalla ihmisten käyttäytymistä ja tutkimalla asiakaskyselyitä. (Hyrkkänen 2019, 2.)

Digiajan asiakaskokemuksen kehittäminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: personointiin, käyttäjäystävällisyyteen, palvelun nopeuteen, joita tukee hyvin rakennettu teknologiaympäristö (Gerdt & Eskelinen 2018, 56–57). Listaan voisi lisätä myös tavoitettavuus, kuinka asiakas löytää tiensä digialusta äärelle. Digitaalisen asiakaskokemuksen ytimessä on kyky kerätä, tuottaa, hallinnoida, jäsentää ja uudelleen käyttää tietoa (mt., 20). Kehittämistarve digialustan potentiaalın tunnistamiselle tulee tilaajalla tarpeeseen, sillä digioppimisohjaus on niin tuore, että käyttäjäkokemuksia ei ole vielä kerätty.

Digitaalinen oppimisympäristö Claned on integroitu asiakkuusjärjestelmä työnhakija asiakkaille. Digitaalinen oppimisympäristö, johon on sisäänrakennettu oppimisen muotoilun elementtejä. Se kerää dataa kaikista alustalla tapahtuvista oppimisaktiviteeteista ja on työllisyyspalvelujen ohjauksen tukena (Claned 2020b.)

Sähköpostihaastattelussa (Parkkonen 2022) tiedusteltiin Kuopion kaupungin edustajalta Selvitettiinkö digitaalisen oppimisympäristö Clanedin aiempia käyttäjäkokemuksia vastaavassa käytössä. Edustaja vastasi, “Selviteltiin, mutta täysin vastaavaan sitä ei ole käytetty aikaisemmin.” Lisäksi toimintasuunnitelmassa (Kuopion kaupunki 2022, 2) on tavoitteena asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön ja arviointiin, joka toteutetaan ostopalveluna.

## 4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esitellään kehittämisprosessi ja kuinka prosessi tässä kehittämistyössä eteni. Valitut kehittämisen menetelmät perustellaan. Aineisto käsitellään teemoittelemalla. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten halusta saada muutosta tai organisaation kehittämistarpeista. Kehittämissä ei vain selitetä ja kuvailla asioita, vaan siinä viedään asioita käytännössä eteenpäin ja etsitään niille parempia vaihtoehtoja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19.) Kehittämistyön lähestymistapa on laadullinen ja se on toteutettu teemahaastatteluina. Opinnäytetyön tavoite on kehittää tilaajan toimintaa.

### 4.1 Teemahaastattelut

Puolistrukturoitu eli teemahaastattelu etenee niin, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2022). Menetelmäksi valikoitui yksilöhaastattelu, sillä tarkoituksena on saada käyttäjäkokemuksia sekä tietoa osallisuuden kokemuksesta. Teemahaastattelu on hyvä vaihtoehto sen joustavuuden takia, koska se antaa mahdollisuuden tehdä jatkokysymyksiä sekä välttämään kyllä/ei vastauksia. Kehittämistyöhön osallistuvat ovat työnhakija-asiakkaita.

Opinnäytetyön ensimmäiset toimenpiteet olivat aihe-ehdotuksen laatiminen ja sen hyväksyminen Wihi-järjestelmään, tilaajapalaveri ja yhteistyösopimuksen hyväksyminen, opinnäytetyösuunnitelman laatiminen, esitys ja hyväksyminen sekä tutkimuslupahakemuksen laatiminen ja tämän hyväksyminen (LIITE 4). Lisäksi laadittiin Suostumus tutkimukseen osallistumisesta-kaavake sekä Kutsu Haastatteluun- rekrytointikirje (LIITTEET 1 ja 2).

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen varassa. Sen etuna on, että haastattelussa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien vastauksiin perustuen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Opinnäytetyössä haastattelukysymykset jaettiin kahteen teemaan, osallisuuteen liittyviin ja järjestelmän toimivuuteen liittyviin kysymyksiin.

Prosessi alkoi sähköpostiviestein käydystä keskustelusta haastateltavan kanssa. Haastateltavien yhteystiedot tulivat tilaajalta. Yhdessä sovittiin haastattelun ajankohdasta ja paikasta. Sähköposteihin liitettiin haastateltavan nähtäväksi hyväksytyt tutkimuslupapäätös (LIITE 4), Kutsu haastatteluun- rekrytointikirje (LIITE 1) sekä haastattelun kysymykset (LIITE 3). Haastattelun kysymykset haluttiin lähettää haastateltavalle nähtäväksi etukäteen, sillä tilanteesta haluttiin järjestää mahdollisimman helposti lähestyttävä. Haastateltavien (5 hlö) anonymiteetti huomioitiin Suostumus tutkimukseen osallistumisesta- kaavakkeen mukaisesti (LIITE 2).

Haastattelut toteutuivat lähitapaamisena, etäkohtaamisena Microsoft Teams verkkokokousohjelmiston avulla. Maantieteellisistä sekä tietoteknisistä syistä yksi haastattelu toteutettiin puhelimitse. Digitalisaatio alkoi, kun tieto tuli vapaammin kaikkien saataville verkkoselainten kehittämisen myötä 1990- luvun puolivälissä (Gerdt & Eskelinen 2018, 13).

Haastattelu on hyödyllinen tapa kerätä tutkimustietoa, koska kokemus on tärkeä tutkimuskohde, vaikka sitä ei pidettäisikään autenttisena tai tyystin ainutkertaisena (Hyvärinen 2017, 11). Haastattelun käyttäminen asiakaskokemusten keräämiseen olisi hyvä jalkauttaa ja vakiinnutetaan osaksi tilaajan toimintaa. Käyttäjäkokenuksia voisi jatkossa kerätä digioppimisohjelmalla.

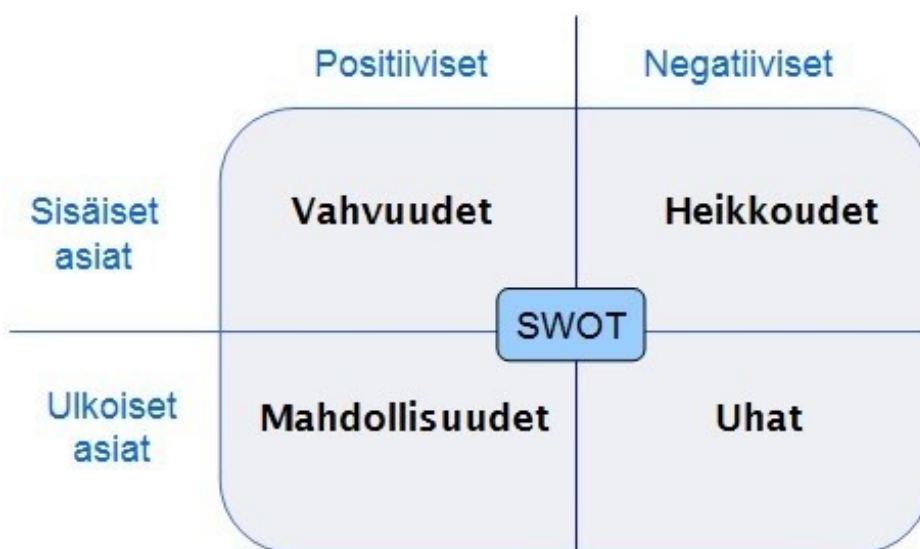
Tutkimushaastattelun tavoitteena on tuottaa tietoa ja aineistoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi, tietoa toisten ihmisten toiminnasta, kokemuksista ja käsityksistä (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2022). Kehittämistyön tavoitteena on kehittää palvelua eli digitaalista oppimisympäristö Clanedia asiakkaita osallistavampaan suuntaan. Tarkastelun keskiössä on osallisuuden kokemus digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa.

Teemahaastattelun kysymykset alkoivat muotoutua jo kesällä 2022, kun menetelmää päästiin testaamaan Hyvällä mielellä Pohjois-Savo- hankkeen puitteissa. Lopullisen muotonsa haastattelun kysymykset saivat tilaajapalaverin päätteeksi elokuussa 2022. Haastattelun kysymyksiä oli yhteensä 15, joista 5 liittyi osallisuuteen ja 10 järjestelmän toimivuuteen. Osallisuuteen liittyviin kysymyksiin käytettiin työkaluna THL:n osallisuusindikaattoria. (THL 2022). Haastattelut nauhoitettiin; nauhoitemateriaalia kertyi 51 minuuttia, josta litteroitua tekstiä 5 sivua leipäteksti Calibri, tekstikoolla 11 ja rivivälillä 1,15. Nauhoitteet poistettiin litteroinnin jälkeen, niin kuin Kutsu haastatteluun- rekrytointikirjeessä (LIITE1) sovittiin.

Osallisuusindikaattori muodostuu kymmenestä väittämästä, jotka kartoittavat vastaajan kuulumisen tunteita, toimintamahdollisuuksia ja tekemisten merkityksellisyyttä. Väittämien taustalla on kokonaisvaltainen käsitys osallisuudesta kuulumisena ja kuulluksi tulemisena. (THL 2022.) Osallisuusindikaattoria on käytetty teemahaastattelun kysymysten laatimisen työkaluna ja sitä on testattu aiemmin opintojen kehittämistehtävässä. Tässä kehittämistyössä käsitellään osallisuutta työllistymisen näkökulmasta.

## 4.2 SWOT- analyysi

SWOT- analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategioiden laatimisessa, sekä ongelmien tai oppimisen tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä (Pöyhönen 2018, 4). Tavoitteena sanoittaa kohteen heikkoudet, uhat, vahvuudet ja mahdollisuudet, joka voivat antaa uutta perspektiiviä tarkastella kohdetta kriittisesti. SWOT- analyysissä ei keskitytä pelkästään ongelmiin ja haasteisiin, vaan myös positiivisiin asioihin, mahdollisuuksien ja vahvuuksien esilletuonnin kautta löytyy usein ongelmille ratkaisuja (Tuikkala 2012,15). Opinnäytetyössä se laadittiin teemahaastatteluiden pohjalta antamaan hyödyllistä tietoa kehityskohteista



Kuvio 6: Mistä SWOT- analyysi koostuu? (Suomen Riskienhallintayhdistys 2022a).

SWOT- analyysi (Strength- Vahvuus, Weakness- Heikkous, Opportunity- Mahdollisuus, Threat- Uhka) valikoitui toiseksi aineistonkeruu menetelmäksi sen selkeyden vuoksi. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2022b).

SWOT- analyysi alkoi muotoutua, kun prosessi eteni siihen pisteeseen, että haastattelut oli nauhoitettu ja litteroitu. Seuraavaksi käytiin järjestelmällisesti läpi kunkin haastattelun vastaukset ja niistä tehtiin vielä pelkistetyimmät tiivistelmät. Teemojen osallisuus ja järjestelmän toimivuuteen liittyvät vastaukset eroteltiin värikoodaamalla. Seuraavaksi lihavoitiin merkittävät termit, osallisuuteen liittyvissä kysymyksissä kuten, merkityksellisyys, tuki ja palaute. Järjestelmän toimivuuteen liittyvien kysymysten vastaukset olivat niin yhdenmukaisia ja selkeästi tunnistettavissa, jossa SWOT- analyysi auttoi sanoittamaan digitaalisen oppimisympäristön vahvuuksia.

Seuraavaksi pelkistetyt vastaukset aseteltiin rinnakkain ja värikoodaamalla yhdistin samankaltaiset vastaukset. Aineisto puhutteli ja kehittämisehdotukset alkoivat muodostua jo tässä vaiheessa. SWOT- analyysin nelikenttä täydentyi kivuttomasti ja antoi uutta näkökulmaa. Visuaalinen osuus on toteutettu graafisen suunnittelun verkkotyökalu Canvalla.

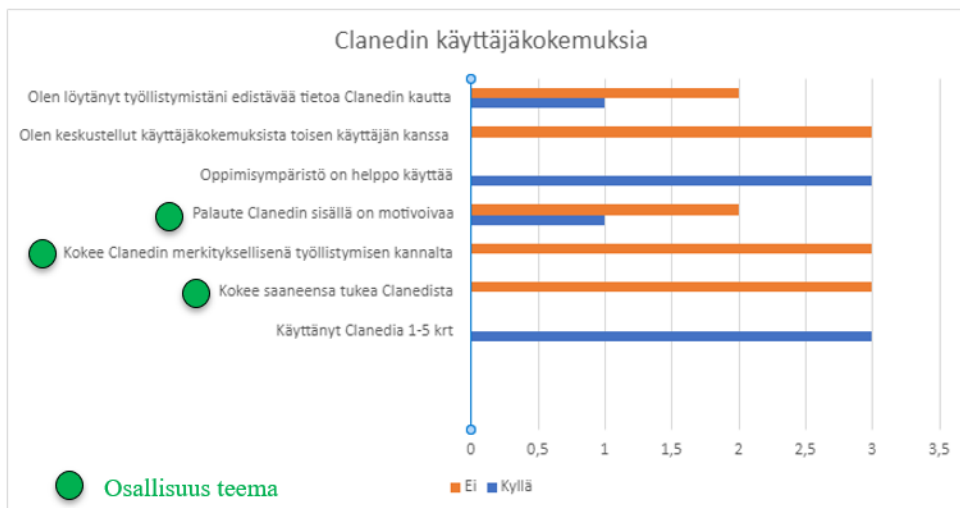
## 5 ANALYYSI

Tässä luvussa esitellään aineiston tuotokset ja tulokset. SWOT- analyysi on tehty teemahaastattelun aineiston perusteella.

### 5.1 Haastatteluista saadun tiedon aineiston analyysi

Haastateltavat ovat olleet Clanedin kirjautuneita käyttäjiä 2–4 kk ja kirjautuneet järjestelmään 2–5 kertaa. Heillä ei ole kokemuksia kaikista oppimisalustan ominaisuuksista. Haastattelut tehtiin syyskuussa 2022. Haastattelun ensimmäisen teeman osallisuusaiheisiin kysymyksiin vastaukset olivat yksimieliset: digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa ei koettu osallisuutta.

Taulukko 3: Haastattelun kyllä/ei vastaukset. (Anni Shemeikka 2022, aineisto).



Aineistosta saadun tiedon perusteella sukupolvien väliset erot näkyvät vastauksissa. Vastaajista kaksi (2) oli sukupolvea X (s.1964–1979) ja yksi (1) sukupolvea Z (s.1995–2015). X- sukupolven edustajat eivät kokeneet digitaalista oppimisympäristö Clanedia merkityksellisenä oman työllistymisen kannalta. He kokivat olevansa toiminnan ihmisiä, eivätkä kokeneet saaneensa omaan työllistymiseensä tukea digitaalisesta oppimisympäristöstä. Digitaidot olivat molemmilla vahvat. Omaan työllistymiseen oli jo muodostunut toiminnallinen rutiini, oma-aloitteellisuus sekä selkeä tavoite on tuottanut tulosta. Lisäksi haastateltavat mainitsivat, että nuorempi sukupolvi voisi hyötyä tällaisesta oppimisympäristöstä enemmän. Valmentajan merkitys oli ohjaaminen Clanedin äärelle. Toiselle valmentaja varmisti soittamalla, että järjestelmä on

otettu käyttöön, tämän koki hyvänä muistutuksena. Toinen taas olisi kaivannut soittoa. Molemmat vastasivat, että yhdessä valmentajan kanssa ei katsottu sisältöä vaan polku Clanediin.

Toinen X-sukupolven edustaja koki etenkin Clanedin sisäisen prosentti etenemisen, palautejärjestelmässä hyväksi ja sisällön hyödylliseksi:

“monelta elämän alueilta, ei pelkästään siihen työnhakuun vaan niin kun terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä juttuja, niin se oli ehkä vähän yllätyskin mulle.”

Z-sukupolven edustaja oli käyttänyt digitaalista oppimisympäristöä eniten. Valmentajan merkitys Clanedin käytössä oli alkuesittely ja ohjaus. Tietokoneella oli myös katsottu yhdessä sen käyttöä. Sen jälkeen ei ole keskusteltu käytöstä. Z- sukupolven edustaja ei koe digitaalista oppimisympäristö Clanedia merkityksellisenä oman työllistymisensä kannalta. Hän vastasi kuitenkin, että saa sieltä sitä tietoa mitä on etsimässäkin.

*“Toimii pienenä tukena työnhaun ohessa”*

Z-sukupolveen kuuluva haastateltava ei siis kokenut palautejärjestelmää merkityksellisenä itselleen, eikä kaipaa yhteisön tukea ohjelman sisällä. Digitaalisen oppimisjärjestelmä Clanedin toimivuuteen liittyvät kysymykset olivat samankaltaisia sekä X- että Z- sukupolvilla. Järjestelmää pidettiin toimivana, mutta vieraana. Järjestelmää oli käytetty ensisijaisesti kannettavalla tietokoneella, mutta myös tabletilla ja puhelimella oli kirjauduttu onnistuneesti. Järjestelmä siis toimii myös kosketusnäytöllä. Kukaan haastateltavista ei ole keskustellut käyttäjäkokemuksista toisen käyttäjän tai valmentajan kanssa.

Tuloksena opinnäytetyöstä on yhteenveto käyttäjäkokemuksista ja analyysistä, joka esitettiin tilaajan työryhmälle. Tuloksena työllisyyspalvelu saa hyödyllistä tietoa siitä mihin suuntaan digitaalista oppimisympäristöä kannattaa kehittää; miten ja missä muodossa osallisuutta koe-taan; ja keitä se hyödyttää.

Käyttöasteen ja haastatteluista saadun tiedon perusteella digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käyttö on ollut vähäistä Kuopion kaupungin työnhakija-asiakkaiden keskuudessa. Oppimisympäristö tosin on ollut työllisyyspalvelujen käytössä vasta hieman yli vuoden. Haastatteluun suunniteltu osallistujamäärä ei toteutunut suurista ponnisteluista huolimatta, joten opinnäytetyön analyysi perustuu kolmeen toteutuneeseen haastatteluun.

## 5.2 SWOT- analyysin pohdinta

SWOT- analyysin perusteella digitaalinen oppimisympäristö Clanedin vahvuudet ovat järjestelmän selkeys ja helppokäyttöisyys. Kertakäyttöinen salasana koettiin myös käteväenä, järjestelmä sinällään koettiin toimivaksi.

Digitaalisen oppimisalustan heikkous on sen alhainen käyttöaste ja se, ettei sitä ei koeta henkilökohtaisena. Haastateltavat kokivat, ettei se myöskään varsinaisesti edistä työllistymistä. Järjestelmän toimivuuteen liittyvät vastaukset asettuivat selkeästi vahvuudet- osioon, järjestelmä on toimiva ja helppo käyttää. Uhat nousivat selkeästi esille vastauksissa, digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käyttö on vähäistä eikä säännöllistä ja valmentajan tukea alustalle kaivattiin. Mahdollisuudet herättelivät kehittämis ehdotuksia.

SWOT ANALYYSI	
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestelmä on toimiva ja helppo käyttää</li> <li>• Kertakäyttöinen salasana koetaan helppona</li> <li>• Etäosallistuminen plussaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei koeta hyötyä työllistymiseen</li> <li>• Ei koeta merkityksellisenä työllistymisen kannalta</li> <li>• Ei palvele kaikkia käyttäjiä</li> </ul>
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuoret voisivat hyötyä - uutta tietoa työelämästä</li> <li>• Tietoa löytyi monelta elämän osa-alueelta</li> <li>• Ei odotuksia eikä kehittämistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokonaiskäyttö vähäistä</li> <li>• Valmentajan tuki ei ole saatavilla alustalla</li> <li>• Käyttö ei ole säännöllistä</li> <li>• Kallis investointi käyttöön nähden</li> </ul>

Kuvio 7: Neljään kenttään on kuvattu Clanedin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Anni Shemeikka 2022.

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan keskeisiä tuloksia, pohditaan työn luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitetään kehittämisideoita. Lisäksi pohditaan työn tärkeyttä tilaajalle, ja lopuksi esitellään tilaajan antama palaute työstä.

### 6.1 Eettisyys ja luottavuus

Kehittämistyö oli mielestäni luotettava, vaikka aineisto jäi suppeaksi. Prosessin suurimmaksi haasteeksi osoittautui haastateltavien saatavuus. Tilaaja lupautui järjestämään viisi haastateltavaa, osallistujia saatiin lopulta kolme. Toinen työtä hankaloittanut ongelma oli digitaalisen oppimisympäristö Clanedin vähäinen käyttö. Käyttäjäkokemuksia oli vaikea analysoida, kun käytöstä oli vain vähän kokemuksia. Haastattelun kysymykset lähetettiin vastaajien nähtäviksi etukäteen, jotta haastatteluun osallistuminen olisi mahdollisimman helppo osallistua. Kun työllisyyspalvelujen työryhmän jäsen soitti potentiaalisille haastateltaville, kävi ilmi, että työnhakija asiakkaista osa ei ollut käynyt edes kirjautumassa digitaaliseen oppimisympäristö Clanediin.

Digitaalisen oppimisympäristön eettisyyttä voidaan pohtia yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Olisi hyödyllistä selvittää tarkemmin, miksi digitaalisen oppimisympäristö Clanedin haltuunotto työnhakija asiakkaista tuntui niin haastavalta. Vieraskielisillä käyttäjillä sekä henkilöillä, joilla on lukivaikeus voi olla ylitsepääsemätön kahlaus artikkeliviidakossa. Lisäksi työttömyys voi tuoda mukanaan haasteita jaksamisessa ja mielenterveydessä, jolloin digitaalisen oppimisympäristön artikkelit voivat tuntua liian suurelle kynnykselle aloittaa urakkaa. Oppimisalusta ei siis ole kovin yhdenvertainen yhteisöpedagogin näkökulmasta.

Kuten aiemmin viitattu Tesoman miähet- hanke osoittaa, jääminen työelämän ulkopuolella koetaan henkisesti ja sosiaalisesti haastavaksi tilanteeksi. Etenkin miehet ovat uhatta syrjäytyä. Digitaalinen saavutettavuus näyttölee mielestäni tässä ilmiössä suurta roolia. Suomessa on yli miljoona ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavia verkkopalveluita (AVI 2022). Jotta uuden oppimisympäristön haltuunotto toteutuisi, henkilöllä täytyisi olla tietoteknisiä valmiuksia, kyky

oppia uutta, mutta ennen kaikkea motivaatiota. Saavutettavuusdirektiivin tehtävä on edistää yhdenvertaisuutta, ettei kukaan jää palveluiden ja yhteiskunnan ulkopuolelle. Tavoitteena on, että jokainen pystyy toimimaan täysivertaisena yhteiskunnan jäsenenä, asioimaan kunnan sivuilla ja virastoissa tai hoitamaan asiansa verkossa. (Yhdenvertaisuusdirektiivi 2022.)

Lain saavutettavuusvaatimukset koskevat kaikkia niitä lain piiriin kuuluvien toimijoiden verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia, jotka ovat tarjolla verkossa. Sivusto tai sovellus voi olla kaikille avoin tai vaatia kirjautumista. (AVI 2022a.) Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019 (Valtiovarainministeriö 2022).

Sen mukaan nämä asiat tulisi huomioida, kun suunnitellaan ja toteutetaan Clanedin tapaisia verkkosivuja ja mobiilisovelluksia:

- näkövammat ja heikentynyt näkö
- kuulovammat ja kuurous
- fyysiset ja motoriset rajoitteet, kuten CP-vamma, lihasheikkous, vapina tai halvaantuminen
- kehitysvammat
- luki- ja oppimisvaikeudet
- keskittymisvaikeudet
- mielenterveysongelmat
- muistihäiriöt
- muut kognitiiviset pulmat
- heikko suomen kielen taito
- tottumattomuus digitaalisten palvelujen käyttöön
- tilapäiset haasteet, kuten meluisa ympäristö, kirkas auringonpaiste, stressi tai kipsissä oleva käsi (AVI 2022 c).

Saavutettavuus ei siis ole Clanedin ainoa haaste, vaan sen vähäinen käyttö voi johtua myös vähäisestä kiinnostuksesta digitaalista oppimisympäristöä kohtaan; tällaista palvelua ei välttämättä koeta tarpeelliseksi. Toki täytyy huomioida, että haastateltavien määrä oli tässä opinnäytetyössä hyvin pieni ja kokemukset subjektiivisia.



Lisäkehittämiskohde voisi olla käyttäjälähtöisyyden pohtiminen digitaalisessa oppimisalussa. Vastaako alusta tilaajan tarpeisiin? Onko se hyödyllinen työväline ohjauksen tukena? Tätä voitaisiin pohtia saavutettavuuden näkökulmasta: Millaiset digitaidot työnhakija-asiakkaalla on? Onko asiakkailla oppimiskapasiteettia ja jaksamista työelämän ulkopuolelle jäämisen murta-  
mana. Digialusta artikkeleineen saattaa myös näyttää joidenkin työnhakija-asiakkaiden silmissä olevan tarkoitettu ainoastaan korkeasti koulutetuille. Alustan käyttäjiltä vaaditaan oma-aloitteisuutta, motivaatiota ja itsenäistä opiskelutyyliä sekä kykyä omaksua pitkiä tekstejä. Kohderyhmä, jolla on kompetenssia käsitellä alustan aineistoja niin, että se tukee työnhakija asiakkaan työllistymistä saattaakin olla hyvin pieni.

Toisaalta on mahdollista, että digitaalinen oppimisympäristö voisi olla loistava oppimismahdollisuus vieraskielisille käyttäjille. Suomen työkulttuuri voi poiketa vaatimusten suhteen monelta osin valmiuksista, joita etenkin maahanmuuttajataustaisilla työnhakijoilla on. Voisiko alustan artikkeleita kääntää lukijan äidinkielelle oppimisen tukemiseksi? Koska monet suomalaiset työnantajat edellyttävät suomenkielentaitoja, suomen työkulttuuriin liittyvät artikkelit voisi jakaa alustalla myös suomeksi, selkokielellä.

Yhdessä oppien digitaidot haltuun- hanke on vierailut myös Navigaattorin tiloissa, voisiko ajatella, että digitaalista oppimisympäristö Clanedia hyödynnettäisiin oppimiskokemuksena ryhmän sisällä ja kerätä käyttäjäkokemuksia. Navigaattorissa toimii myös ohjattu Digiparkki, joka toimii tällä hetkellä muun muassa maahanmuuttajien digitaitojen vahvistamisessa. Kehittämisehdotukseksi voisi esittää, että Digiparkkiin perustettaisiin ryhmä, jossa muun digiohjauksen lisäksi ohjattaisiin työnhakija-asiakkaita digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käytössä. Työnhakija-asiakkaista muodostuisi testiryhmä, jossa yhteiskehittämisen hengessä hiottaisiin digitaalista oppimisalusta Clanedia käyttäjälähtöisempään suuntaan. Erilaiset palkitsemismenetelmät koettiin toimivaksi tässä opinnäytetyössä, kun haastateltavien saatavuudessa oli haasteita. Tuotesponsoreita voisi pyytää yhteistyökumppaneilta käyttäen hyväksi, Navigaattorin on laajoja verkostoja.

Digitaalinen oppimisympäristö markkinoi olevansa ” kuin verkossa toimiva luokkahuone” (Claned 2020b). Olisi mielenkiintoista selvittää voisiko yhteisöllisen luokkahuoneen tunnetta lisätä alustalla. Tällä hetkellä alustaa ei ole ilmeisesti ajateltu yhteisölliseksi kohtauspaikaksi, mutta tämän suuntainen kehitystyö saattaisi lisätä käyttäjämukavuutta ja nostaa käyttäjämäärää.

Digiosallisuutta voisi tukea sosiaalisesta mediasta tutuin osallistavin keinoin esimerkiksi mahdollistamalla artikkeliosioissa kommenttikentän, johon tekstin luettuaan käyttäjä voisi jättää vapaaehtoisen viestin, jossa hän voisi jakaa muille käyttäjille mikä tekstissä jäi puhuttelemaan. Valmentajan kannustus voisi näkyä yhteisellä alustalla myös, esimerkiksi noin kerran viikossa järjestettävällä leikkimielisellä työllisyyteen liittyvällä Kahoot –tietokilpailulla. Perinteeksi voisi muodostua jouluaikaan, vaikka Kinkkuvisa, jossa digitaalisen oppimisympäristö Clanedin kautta järjestettäisiin visailu liittyen oppimisympäristön artikkeleihin, ja jonka voittopalkintona olisi sponsoroitu joulukinkku. Kesäkautena palkintona vaikkapa saunavasta tms. Pienemmässä mittakaavassa, artikkeleiden sijaan, aihealueittain voisi mieluummin olla monivalintatyypinen visa, jossa käyttäjien keskinäinen pistetilanne näkyisi nimimerkeillä. Kahoot:ia voi pelata tiivistunnelmaisesti Navigaatorin tiloissa tai virtuaalisesti kotoa käsin. Linkki ja esitiedot löytyisivät Clanedin alustalta.

Mitä tekisin kehittämistyössä toisin? En luottaisi sokeasti alkuperäissuunnitelmaan. Käytössä olisi pitänyt olla varasuunnitelma, joka olisi kirjattuna myös tutkimuslupapäätökseen. Alkuvaiheessa ehdotuksenani oli mm. virtuaalinen työpaja digitaalisen oppimisympäristö Clanedin sisällä. Tämä olisi osallistanut käyttäjiä ja luonut yhteisöllisyyttä oppimisympäristön sisällä. Pidin tärkeänä kuunnella tilaajaa ja kunnioittaa heiltä tulleita toiveita.

Yhteisöpedagogiopiskelijan näkökulmasta, opinnäytetyöprosessi oli kasvattava oppimiskokemus. Jälkikäteen ajateltuna, olisin voinut tehdä omaa opinnäytetyöprosessia varten SWOT-analyysin, heti kun tilaaja ja aihe varmistui. Ennakoitavissa olevat uhat, olisivat voineet herättää ajatuksen varasuunnitelmasta. Toisaalta prosessi muistutti hyvin työelämän arjesta, jossa muuttuvat tilanteet sekä hyvät kommunikointitaidot ovat osa työpäivää. Yhteisöpedagogin kompetensseista Yhteiskunnallinen osaamiseni vahvistui. Paikalliset hankkeet sekä toimijat ja palvelupolut ovat hyvin hallussa. Lisäksi ymmärrys murrosvaiheesta, jossa työllisyydenhoito elää sekä digitaalisten alustojen haasteet ja niihin vastaaminen ovat nyt pinnalla.

Opinnäytetyöni ajatuksena oli hypätä opinnäytetyöprosessissa ns. “oman mukavuusalueen ulkopuolelle”, itselle tutusta luonto-, ja eläinavusteisesta toiminasta. Riski mielestäni kannatti, hyppy tuntemattomaan tuo yleensä mukanaan jotain uutta ja mielenkiintoista. Olen huomannut, että töiden hakuprosessissa arvostetaan, että olen opinnäytetyöprosessissa paneutunut sekä työllisyyden hoitoon, että digitaaliseen ympäristöön. Haastattelun jäädessä määrältään vain kolmeen, tulos on melko suppea. Haastattelujen määrää ei kuitenkaan pidä väheksyä, tarkastelen ilmiötä saadun aineiston perusteella.

Yhtä kaikki, digitaalinen oppimisympäristö Claned kaipaisi yhteisöpedagogin ja Humanistisen Ammattikorkeakouluopiskelijan näkökulmasta ravistelua rennompaan ja inhimillisempään suuntaan, lisäämällä yhteisöllisyyttä ja osallisuuden tunnetta.

### 6.3 Tilaajan palaute

Anni on ottanut nopeassa ajassa haltuun valtavaa työllisyyden edistämisen kokonaisuutta – pyrkinyt hahmottamaan keskeisimpiä organisaatorakenteita, termistöä, tämän hetken muutoksia työllisyyden edistämisen kentällä, työllisyystilastoja jne. Siitä iso hatunnosto Annille, työllisyyden edistäminen on valtava yhteiskunnallinen teema, joka koskettaa sekä yksilöitä että erilaisia yhteisöjä ja organisaatioita ja kyseessä on myös ison muutoksen keskellä oleva kokonaisuus (työllisyydenhoidon siirtyminen valtiolta kunnille vuoden 2025 alussa).

Aineiston keruutavan perusteena Anni kertoi olleen ”koronan jälkeisen palon päästä tapaamaan ihmisiä” (tai suunnilleen näin), mitä jäin miettimään perusteena aineiston keruutavalle. Sinänsä kunnioitettavaa, että opinnäytetyön tekijä pitää kiinni suunnitelmistaan, periaatteistaan ja tavoitteistaan, mutta nähdäkseni aineiston keruutavoissa on hyvä miettiä ensisijaisesti sitä, millä tavalla aineistonkeruussa päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen opinnäytetyön aineiston riittävyyden näkökulmasta. Mutta Anni oli tätä asiaa hienosti itsessään reflektoinut ja todennut lopuksi, että varasuunnitelma on aina hyvä olla eikä liiaksi pidättäytyä yhdessä suunnitelmassa, jos tilanne vaatii asian uudelleenpohdintaa. Toinen kysymys on sitten se, olisiko aineiston keruutavan muuttaminen/laajentaminen tuonut toivottua lisää aineiston määrään vai ei.

Se, miksi aineisto (haastateltavien määrä) jäi pieneksi, selittyy ainakin osittain sillä, että Claned yhtenä alustana ja työvälineenä on jäänyt varmasti vielä tässä vaiheessa muiden asioiden ”jalkoihin”, paljon on menossa päällekkäin uusia asioita ja muutoksia (kuntakokeiluiden käynnistyminen, uuden asiakaspalvelumallin käyttöönotto jne.) niin asiakkaiden kuin omavalmentajienkin näkökulmasta. Clanedin käyttöaste on vielä alhainen.

Saavutettavuuteen kiinnitetään organisaatiossa jo nyt huomiota kaikessa tekemisessä, mutta tämä on tärkeä huomioida ja tarkistaa joka kokonaisuuden, myös Clanedin osalta.

Kehittämissuhteissa oli monia hyviä huomioita, joihin täytyy syventyä vielä tarkemmin. Annin kanssa sovittiin, että hän tulee kertomaan opinnäytetyön tuloksista ja keskeisistä kehittämissuhteista Navigaattorin työntekijöille ja muille

Clanedin kehittämistyöhön osallistuvilla keskeisillä henkilöillä ensi vuoden alkupuolella. Laura ja Anni sopivat tästä vielä erikseen. (Kuopion kaupunki/Työllisyyspalvelu 24.11.2022)

## LÄHTEET

- Aunala, Suvi & Lötjönen, Riikka 2016. Nuoret sukupolvet työelämään X-, Y- ja Z-sukupolvet osana monimuotoista johtamista. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 20.10.2022 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115625/Nuoret%20sukupolvet%20tyoelamaan..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- AVI 2022a. Viitattu 4.11.2022 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/mita-palveluja-ja-sisaltoja-laki-koskee/>
- AVI 2022b, c. Viitattu 14.11.2022 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/>
- Claned 2020. Viitattu 26.7.2022 <https://claned.com/fi/>
- ELY- keskus 2022. Syyskuussa vajaa 9 800 työtöntä työnhakijaa. Pohjois-Savo Työllisyyskatsaus Syyskuu 2022. Viitattu 3.11.2022 <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58245/Ty%C3%B6llisyyskatsaus+syyskuu+2022.pdf/415925fe-c3b9-a4e8-d588-9c19269cacbb?t=1666674827106>
- ForeAmmatti 2022. Viitattu 14.9.2022 <https://www.foreammatti.fi/>
- Gerdt, Belinda & Eskelinen, Sanna 2018. Digiajan asiakaskokemus - Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent. 10–47, 56–59.
- Graeffe, Henri 2018. Y-sukupolven sitoutuminen työhön. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutus. Tradenomi. Opinnäytetyö. Viitattu 20.10.2022 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142923/Y-sukupolven%20sitoutuminen%20tyohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harju, Aaro 2020. Blogikirjoitus 12.11.2020. Viitattu 15.6.2022. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuus-ja-osattomuus/>
- Hartikainen, Katariina 2021. Joustavampi mieli -verkoryhmäläisten osallisuuden kokemus – ja miten sitä voidaan jatkossa lisätä. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 10.8.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/470014/hartikainen\\_katariina.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/470014/hartikainen_katariina.pdf?sequence=2)
- Heino, Helena 2019. VERTAISTUESTA VOIMAA – RUORI 2- hankkeen arviointia. Turun ammattikorkeakoulu Sosiaali- ja terveysalan YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 4.7.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/512641/HEINO\\_kehitt%E4misprojekti%20zz.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/512641/HEINO_kehitt%E4misprojekti%20zz.pdf?sequence=2)
- Hollari, Heli 2018. Osallisuus elämään vai osallisuus työmarkkinoille Syrjäytymiskeskustelua Helsingin Sanomissa syys- lokakuu 2012 ja vuosi 2013. Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan maisteriohjelma Pro gradu – tutkielma. Viitattu 4.11.2022 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59919/URN:NBN:fi:juu-201810244508.pdf?sequence=1>

- Hyvärinen, Matti 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Matti, Hyvärinen & Pirjo, Nikander & Johanna, Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.
- Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana 2022. Tietoarkisto, haastattelut. Viitattu 14.9.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- Hyrkkänen, Pirita 2019. Mobiilisovelluksen käyttäjälähtöinen suunnittelu Case: Digitaalinen ruokahävikkikokeilu. Lahden Ammattikorkeakoulu. Insinööri (AMK), Mediatekniikka. Opinnäytetyö. Viitattu 19.11.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170772/Hyrkk%C3%A4nen\\_Pirita.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170772/Hyrkk%C3%A4nen_Pirita.pdf?sequence=2)
- Ikävalko, Anita 2018. TE-palveluiden Oma asiointi -palvelu. Digitalisaation vaikutukset asiakaskokemukseen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154202/Ikavalko\\_Anita.pdf?sequence=4](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154202/Ikavalko_Anita.pdf?sequence=4)
- Isola, Anna- Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos Työpäperi 33/2017, 9. Viitattu 24.3.2022 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=0)
- Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne 2014. Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 9–10.
- Kielikello 2021. Viitattu 18.11.2022 <https://www.kielikello.fi/-/hybridi-vai-jotain-muuta->
- Kujanen, Joonas. Työllistyneiden palvelupolut toivat tulosta. Teoksessa Näkökulmia kuntien onnistuneista työllisyyskokeiluista 2017–2018, 24. Artikkelikooste. Viitattu 26.7.2022 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tyo%CC%88llisyyskokeilu\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tyo%CC%88llisyyskokeilu_0.pdf)
- Kukkonen, Minna 2022. Digiosallisuuden edistäminen. Blogikirjoitus 27.4.2022. Viitattu 6.7.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>
- Kultalahti, Susanna 2015, 53. “It’s so nice to be at work!” Adopting different perspectives in understanding Generation Y at work. Vaasan yliopisto Kauppamatkustajan tiedekunta Johtamisen yksikkö. Artikkeliväitöskirja. Viitattu 21.9.2022 [https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-651-7.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-651-7.pdf)
- Kuopio 2020. Työllisyyden palvelutori (ESR). Viitattu 10.11.2022 <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/8648011/Palvelutori+ERS1/fa6ba72f-ffe6-4d2a-be3e-2b59486621b6?version=1.0>
- Kuopio 2022 a. Työllisyyspalvelu. Viitattu 1.6.2022 <https://www.kuopio.fi/tyollisyyspalvelu>
- Kuopio 2022 b. Kuntakokeilusta kysyttyä. Viitattu 1.6.2022 <https://www.kuopio.fi/kuntakokeilusta-kysyttya>

- Kuopio 2022 c. Kuntakokeilusta kysyttyä. Viitattu 13.4.2022 <https://www.kuopio.fi/kuntakokeilusta-kysyttya>
- Kuopion kaupunki 2020. Hankesuunnitelma - Työllisyyden palvelutori. Ei julkaistu. Viitattu 6.7.2022 [file:///C:/Users/annis/Downloads/Ty%C3%B6llisyyden%20palvelutori\\_ESR\\_Hankesuunnitelma%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/annis/Downloads/Ty%C3%B6llisyyden%20palvelutori_ESR_Hankesuunnitelma%20(1).pdf)
- Kuopion kaupunki 2021. Päätöspöytäkirja 29.4.2021. Viitattu 1.6.2021 <http://publish.kuopio.fi/kuulutus/2021752328.1010763.PDF>
- Kuopion kaupunki 2022. Työllisyyden palvelutori-hankkeen (ESR) toimintasuunnitelma vuodelle 2022. Toimintasuunnitelma 11.1.2022. Ei julkaistu.
- Kuvio 1: Ote Navigaattorin viikkoaikataulusta (vko 37). Viitattu 14.9.2022 <https://www.kuopio.fi/navigaattori>
- Kuvio 2: Työllisyyden palvelukartta. Grafiikka: Anni Shemeikka 2022. (soveltaen Kuopion kaupunki 2022).
- Kuvio 3: Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin ulkoasu. Viitattu 3.10.2022 <https://claned.com/fi/>
- Kuvio 4: Clanedin käytön jakautuminen 08/2022. Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käytön jakautuminen 08/2022. Grafiikka: Anni Shemeikka 2022. (Soveltaen Nissinen 2022, Claned 2022 Ei julkaistu.) Nissinen, Riikka 2022. VS: Asiakkaista. Email anni.shemeikka@humak.fi 2.9.2022
- Kuvio 5: Kuntakokeilun vai TE-toimiston asiakas. TE- palvelut 2022. Viitattu 6.9.2022 <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyden-kuntakokeilut>
- Kuvio 6: Mistä SWOT- analyysi koostuu? Suomen Riskienhallintayhdistys 2022a. Viitattu 20.11.2022 <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>
- Kuvio 7: Neljään kenttään on kuvattu Clanedin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Anni Shemeikka 2022. Haastattelu aineisto. Ei julkaistu.
- Kuvio 8: Mitä hyötyä kehittämistyöstä on? Sanapilveen on koottu kehittämistyön muodostamia keskeisiä termejä. Anni Shemeikka 2022.
- Laine, Elina 2020. Blogikirjoitus 15.12.2020. Viitattu 13.4.2022 <https://www.tyj.fi/blog/mita-tyollisyyden-kuntakokeiluilla-tavoitellaan-ja-mita-se-tarkoittaa/>
- Larja, Liisa 2021. Pohjoismainen vertailu työllisyysasteista ja koronakriisin vaikutuksesta työllisyyskehitykseen. Kirjallinen lausunto/Valtiovarainvaliokunta 9.11.2021. Viitattu 23.11.2022 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-406112.pdf>
- Lavikkala, Pulmu 2021. Etätöön voimavarat ja vaatimukset X- ja Y-sukupolvien kokemana. Vaasan yliopisto. Kauppätieteiden maisteri. Pro Gradu -tutkielma. Viitattu 20.10.2022 [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12851/UVA\\_2021\\_Lavikkala\\_Pulmu.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12851/UVA_2021_Lavikkala_Pulmu.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Leemann, Lars, Isola, Anna-Maria, Kukkonen, Minna, Puromäki, Henna, Valtari, Salla & Ketotokoi, Anna 2018. Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi: Kyselytutkimuksen tuloksia. THL. Työpaperi. Viitattu 20.11.2022 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN\\_ISBN\\_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lindberg, Erja 2016. Työllisyyden kuntakokeilu – kuinka työ ja tekijät saatiin kohtaamaan. Suomen Kuntaliitto ry. Loppuraportti 21.3.2016. Viitattu 8.6.2022 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu\\_loppuraportti\\_3.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu_loppuraportti_3.pdf)
- Lindberg, Jutta, Mäkimarttunen, Milla & Harsia, Milla 2016. Kokonaisvaltainen hyvinvointi – Muista huolehtia ikääntyneen hymystä - Digitaalinen oppimisympäristö lähihoitajaopiskelijoille ikääntyneen suun terveydestä. Savonia Ammattikorkeakoulu. Suun terveydenhuollon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 19.10.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119796/Harsia\\_Milla\\_Makimarttunen\\_Linda\\_Lindberg\\_Jutta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119796/Harsia_Milla_Makimarttunen_Linda_Lindberg_Jutta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopresti Courtney 2022. Viitattu 8.8.2022 <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-truisms-wellness/201610/the-science-accomplishing-your-goals>
- Löytynoja, Ulla 2021. ASIAKKAAT KEHITTÄMÄSSÄ TYÖLLISYYSPALVELUITA. Centria-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystalouden kehittäminen ja johtaminen. YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 20.10.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503310/Loytynoja\\_Ulla.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503310/Loytynoja_Ulla.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Malin-Kaartinen, Katja 2019. Osallisuuden kokemus kumpuaa hyvästä kohtaamisesta. Blogikirjoitus 10.10.2019. Viitattu 1.8.2022 <https://www.paikka-auki.fi/l/osallisuuden-kokemus-kumpuaa-hyvasta-kohtaamisesta/>
- Mäki, Maire 2021. Työllisyyspalvelut ja sosiaali- ja terveystalouden uudistus. Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta 24.3.2021. Viitattu 26.7.2022 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaistuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-362978.pdf>
- Navigaattori Kuopio 2021. 1:02. Viitattu 20.10.2022 <https://www.youtube.com/watch?v=1343> Mitä tarkoittaa Työllisyyden kuntakokeilu? - YouTube
- Navigaattori 2022. Navigaattorin esittely. Viitattu 3.8.2022 <file:///C:/Users/annis/Downloads/Navigaattorin%20esittely%2009052022.pdf>
- Nissinen, Riikka 2022. VS: Asiakkaista. Email anni.shemeikka@humak.fi 2.9.2022.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOY Pro.
- Oksanen, Pirjo 2022. ForeAmmatti on apunasi työnhaussa ja urasuunnittelussa. Viitattu 19.7.2022 <https://www.foreammatti.fi/>
- Parkkonen, Jari 2022. VS: Kysymyksiä Clanedin hankinnasta. Email anni.shemeikka@humak.fi 4.7.2022.
- Penttilä, Jeremias 2015. Koneoppiminen. Jyväskylän yliopisto. Tietotekniikan kandidaatintutkimus. Viitattu 4.11.2022 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49137/URN:NBN:fi:jyu-201603211906.pdf?sequence=1>

- Pohjanmäki, Titta 2016. Valmentajana digioppimisympäristössä. Teoksessa Jukka Määttä & Titta Pohjanmäki & Päivi Timonen (toim.) Kohti digikampusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, julkaisuja 22, 136–145.
- Puustinen, Ulla 2021. Työllisyyspalveluissa tapahtuu mullistus, joka muuttaa työnhakijan ja -tekijän arjen. Motiivi 21.10.2021. Viitattu 3.8.2022 <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/va-loa-tunnelin-paassa-vai-eiko-sittenkaan-tyollisyyspalveluissa-tapahtuu-mullistus-joka-muuttaa-tyonhakijan-ja-tekijan-arjen/>
- Pöyhönen, Jouni 2018. SWOT-analyysin soveltaminen yrityksen kyberturvallisuuden tilannekuvan muodostamiseen. Tutkimusmentelmän kuvaus. Jyväskylän yliopisto. Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisuja No. 58/2018 Viitattu 28.11.2022 [https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/it-julkaisut/swot-kybertilannekuva\\_verkkojulkaisu.pdf](https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/it-julkaisut/swot-kybertilannekuva_verkkojulkaisu.pdf)
- Rissanen, Päivi 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö - Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 137–148.
- Savolainen, Jussi, Silvan, Anne & Pihlman, Outi 2018. JOHDATUSTA TYÖTTÖMÄN POLKUUN. Teoksessa Jussi Savolainen & Anne Silvan & Outi Pihlman (toim.) TYÖELÄMÄN ULKOPUOLELLA TESOMAN MIÄHET. Tampereen ammattikorkeakoulu. 72–86. Viitattu 9.11.2022 <https://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/102-Tyoelaman-ulkopuolella-Tesoman-miahet.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 1.8.2022 <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>
- Suomela, Markus 2019. Digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemus: Case Edisty.fi. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Tradenomi. Opin näytetyö. Viitattu 19.10.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/172598/Suomela\\_Markus.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/172598/Suomela_Markus.pdf?sequence=2)
- Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa Arja Jämsén & Anne Pyykkönen (toim.) Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 9–35.
- Talouselämä 2017. Viitattu 19.7.2022 <https://www.talouselama.fi/uutiset/talouselaman-kuu-mimmat-startupit-claned-group-yhdistaa-suomalaista-pedagogiikkaa-koneoppimiseen/261933e1-8b76-3f5c-ad7c-d96c24de9dd6>
- Taulukko 1: Sukupolvien jako. Mäenpää, Jenni 2021. ”TUNTUISI PAHALTA AJATUKSELTA, ETTÄ PITÄISI VAIHTAA TYÖPAIKKAA TAI LÄHTEÄ” Sukupolvien X, Y ja Z sitoutuminen ja sitouttaminen 8. Tampereen yliopisto Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma. Viitattu 20.11.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202104193087>
- Taulukko 2: Työttömät työnhakijat ikäryhmän mukaan Pohjois-Savo. ELY-keskus 2022. Viitattu 3.11.2022 <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58245/Ty%C3%B6llisyyskatsaus+syyskuu+2022.pdf/415925fe-c3b9-a4e8-d588-9c19269cacbb?t=1666674827106>
- Taulukko 3: Haastattelun kyllä/ei vastaukset. Anni Shemeikka 2022, aineisto. Ei julkaistu.
- Te-palvelut 2022a. Pohjois-Savon työllisyyden kuntakoikeilu. Viitattu 1.6.2022 <https://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/tyollisyyden-kuntakoikeilu2>

- TE- palvelut 2022b. Sähköinen asiointi. Viitattu 19.11.2022 <https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/>
- THL 2020. Viitattu 15.4.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen>
- THL 2022. Osallisuusindikaattori. Viitattu 18.7.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>
- Tietoarkisto 2022. Viitattu 13.4.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/>
- Tilastokeskus 2022. Työllisyys kasvoi edelleen toukokuussa 2022 vuoden takaiseen verrattuna. Viitattu 22.11.2022 <https://www.stat.fi/julkaisu/ckttqzb0089rr0b60s3gnrg0g>
- Tuikkala, Hanna 2012. ”Vahvuus on, että saamme olla omanlaisiamme”: Ekokyläyhteisöjen perustamisen ja kehittämisen SWOT- analyysi. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminta ja nuorisotyö. Opinnäytetyö. Viitattu 1.6.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012111915612>
- Tuni 2022. Tampere University and Tampere University of Applied Sciencis (Tuni). Viitattu 20.11.2022 <https://www.tuni.fi/fi/tutkimus/tesoman-miahet>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi, 87–90.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 a. Viitattu 10.8.2022 <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 b. TE-palvelut 2024-uudistus. Viitattu 17.10.2022 <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 c. Viitattu 9.6.2022 <https://tem.fi/usein-kysytytja-kysymyksia-pohjoismaisesta-tyovoimapalvelumallista>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 d.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022 e. Työnhakijan uusi asiakaspalvelumalli. Viitattu 23.11.2022 <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusi-asiakaspalvelumalli>
- Työllisyyden kuntakokeilu 2016. Loppuraportti 21.3.2016. Viitattu 8.6.2022 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu\\_loppuraportti\\_3.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu_loppuraportti_3.pdf)
- Työllisyyden palvelutori- hankesuunnitelma 2020. Viitattu 14.11.2022 <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekтикoodi=S22009>
- Työllisyyspalvelut 26.7.2022. Clanedin käyttäjämäärä. Ei julkaistu.
- Uotinen, Jaana 2021. Osallisuudella palvelut paremmaksi - työelämäpalveluiden palvelukuvauksen luominen. Opinnäytetyö Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK. Viitattu 24.3.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202102222562> Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2022. Viitattu 15.4.2022 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

- Yhdenvertaisuusdirektiivi 2022. Viitattu 4.11.2022 <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/mita-on-saavutettavuus/>
- Valtioneuvosto 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvostonselvitys - ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. 16–18. Viitattu 19.11.2022 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS\\_2021\\_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valtiovarainministeriö 2022. Saavutettavuus. Viitattu 4.11.2022 <https://vm.fi/saavutettavuus-direktiivi>
- Vates n.d, a, b. Viitattu 9.6.2022 [https://www.vates.fi/media/esitteet/tyollisydenhoito-elinvoimakeijana-kunnassa\\_esite.pdf](https://www.vates.fi/media/esitteet/tyollisydenhoito-elinvoimakeijana-kunnassa_esite.pdf)
- Vesterinen 2020. Digitaalisten toimintaympäristöjen historiaa. SotePeda24/7 Digitalisaatio ja muuttuvat toimintaympäristöt. Oppimateriaali. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.11.2022 <file:///C:/Users/annis/Downloads/digitaalisuusjamuuttuvattoimintaymparistotvi-deontekstivastine-1608283192516.pdf>
- Viljanen, Vesa 2020. Käytettävyyys ja käyttökokemus. Valkohattu 22.2.2020. Viitattu 19.11.2022 <https://valkohattu.fi/artikkeli/kayttokokemus>
- Werning, Paula 2022. SDP:n Paula Werning: Pohjoismainen työvoimapalvelumalli helpottamaan työttömien työllistämistä. Blogikirjoitus 12.10.2022 <https://www.sttinfo.fi/tiedote/sdpn-paula-werning-te-palveluiden-uudistus-tuo-palvelut-lahemmas-kansalaisia?publisherId=66784162&releaseId=69954175>

# LIITTEET

## LIITE 1

**KUTSU HAASTATTELUUN**

Hei!

Olen Anni Shemeikka, kolmannen vuoden yhteisöpedagogiopiskelija Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Kuopion kampukselta. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on **”Digitaalisen oppimisympäristö Clanedin merkitys osallisuuden kokemukseen työnhakijoiden silmin”**.

Tavoitteenani on saada kokemuksia digitaalisen oppimisympäristö Clanedin käyttäjiltä osallisuuden kokemukseen. Tutkimus on tarkoitettu yksilöhaastatteluina, haastateltavien anonymiteetti huomioiden. Tavoitteeni on saada eri näkökulmia osallisuuden kokemuksesta Clanedin käyttäjiltä .

Tutkimusmenetelmäni on laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu.

**Olisitko kiinnostunut tulemaan haastateltavaksi?**

Haastattelu kestäisi n.30-50min.

Tallennan haastattelun itselleni, jotta pystyn analysoimaan materiaalia myöhemmin, tallenne poistetaan heti litteroinnin jälkeen.

Suostumalla haastatteluun antaisit myös suostumuksesi materiaalin käyttämiseen tutkimuksessa. Haastattelutilanne on täysin luottamuksellinen. Tietoja käsitellään huolellisesti ja nimettöminä, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Valmis opinnäytetyö on luettavissa Thesiuksessa v.2022 lopulla.

Haastattelut olisi tarkoitus suorittaa elokuun 2022 loppupuolella.

Haastattelupaikka ja aika on sovittavissa erikseen ja sovittaa ne mahdollisimman hyvin sinun aikatauluihisi.

Otathan yhteyttä,  
arvostan suuresti panostasi!

anni.shemeikka@humak.fi tai  
p.044-3381216

## LIITE 2

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

# HUMAK<sup>®</sup>

**Tutkimuksen nimi:** "Työnhakijoiden osallisuuden kokemukset digitaalisessa oppimisympäristö Clanedissa"

**Tutkimuksen toteuttaja:** Kuopion Humanistinen ammattikorkeakoulu, yhteisöpedagogi (210 op), Anni Shemeikka, 044-3381216, [anni.shemeikka@humak.fi](mailto:anni.shemeikka@humak.fi)

Ohjaaja, Outi Väyrynen, 050-5700432, [outi.vayrynen@humak.fi](mailto:outi.vayrynen@humak.fi)

Minua \_\_\_\_\_ on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia osallisuuden kokemuksia verkossa.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näyttöjä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Nimenselvennys: \_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

## LIITE 3

Teemahaastattelu kysymykset:

Osallisuus:

1. Oletko tutustunut digitaaliseen oppimisympäristö Clanediin? Jos et, miksi et ole?
2. Millaista tukea olet sieltä saanut?
3. Koetko digitaaliseen oppimisympäristö Clanedin merkityksellisenä itsellesi/työllistymisesi kannalta?
4. Mikä on valmentajasi merkitys, kun käytät Clanedia?
5. Tuntuuko, että saat palautetta tekemisistäsi oppimisympäristö Clanedin sisällä? Jos ei, haluaisitko saada, onko sillä sinulle merkitystä? Riittääkö % edistyminen sekä kokemukset haastavuudesta?

Sovelluksen toimivuus:

1. Kauanko olet ollut digitaaliseen oppimisympäristö Clanedin käyttäjänä? Kuukausia? Viikkoja? Päiviä?
2. Mitä odotat tältä (Claned) ohjelmalta?
3. Miten käytät Clanedia? (laptop/tabletti/puhelin?) Toimiiko ohjelma kosketusnäytöllä?
4. Onko oppimisympäristö Claned helppo käyttää?
5. Miten kehittäisit Clanedia? Palveleeko sisältö sinua?
6. Saitko ohjausta ennen Clanedin käyttöä? Oliko se riittävää?
7. Oletko keskustellut käyttäjäkokemuksista toisen Clanedin käyttäjän kanssa? Entä valmentajasi? Jos et, kaipaisitko yhteisön tukea? Oletko käyttänyt kommentti kenttää hyödyksi?
8. Oletko löytänyt työllistymistäsi edistävää tietoa Clanedin kautta?
9. Onko sinulla kokemusta jostain muusta toimivasta verkkopohjasta? Moodle, Peppi?
10. Koetko Clanedin kaltaisen digipalvelun olevan hyödyllinen juuri sinun tarpeisiisi, pidätkö asioimisesta kasvokkain, etänä vai sekä että?

## LIITE 4



Tutkimuslupapäätös.P  
DF

## LIITE 5

<https://humak.padlet.org/outivayrynen2/3yak7gxxg8zx6r8m>

