



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)

# **Asiakkaan ääni: Digitalisaation lisääntymisen vaikutukset asiakkaiden arjessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa**

Jenni Tolvanen  
Tarja Parkkonen

Opinnäytetyö, marraskuu 2022

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



OPINNÄYTETYÖ  
Marraskuu 2022  
Sosionomi koulutus

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijät**

Jenni Tolvanen  
Tarja Parkkonen

**Nimeke**

Asiakkaan ääni: Digitalisaation lisääntymisen vaikutukset asiakkaiden arjessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa

**Toimeksiantaja**

Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus

**Tiivistelmä**

Digitalisaatio ja digitaalisten palveluiden käyttö lisääntyy jatkuvasti yhteiskunnassa. Suomalaiset ovat aktiivisia digitaalisten palveluiden käyttäjiä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista etäohjauksesta ja digitalisaation lisääntymisestä. Tarkoituksenamme oli tuottaa asiakasymmärrystä siitä, miten digitaaliset palvelut ja etäohjaus sekä digitalisaation lisääntyminen yleensäkin näyttäytyvät asiakkaiden arjessa.

Työmme on laadullinen tutkimus, aineisto kerättiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden haastatteluilla. Tutkimusaineistona käytettiin toteuttamiemme teemahaastatteluiden avulla saatuja aineistoja. Tutkimusaineisto on analysoitu teemoittelun avulla. Teemoittelussa nousi esiin kolme teemaa, jotka esitämme opinnäytetyön tuloksissa.

Aineistosta käy ilmi, että etäohjaus ei tue asiakkaiden arjen rytmitystä ja vähentää heidän sosiaalisia kontaktejaan. Sen vuoksi ohjausta ja digitukea toivotaan saatavan kasvotusten. Suurimpana esteenä digitaalisten palveluiden käyttämiseen aineistosta nousi esiin esimerkiksi pelko digitaalisia palveluita ja niiden käyttämistä kohtaan.

Kieli  
suomi

Sivuja	52
Liitteet	4
Liitesivumäärä	6

**Asiasanat**

digitalisaatio, asiakaskokemukset, digiosallisuus



THESIS  
November 2022  
Degree Programme in Social Services  
Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors  
Jenni Tolvanen  
Tarja Parkkonen

Title  
The Voice of the Customer: The Impact of Increased Digitalization on Customers' Daily Lives and Rehabilitative Work Activities

Commissioned by  
Karelia University of Applied Sciences digital services and remote guidance for social and employment services in a long-distance region –project

Abstract

Digitalization and the use of digital services are constantly increasing in society. Finns are active users of digital services. The aim of this thesis was to provide information on rehabilitative work client's experiences of distance guidance and the increase of digitalization. Our aim was to generate customer understanding of how digital services and remote guidance, as well as the increase in digitalization in general, are seen in the daily lives of customers.

Our work is a qualitative study, the data was collected through interviews with clients of rehabilitative work activities. The data we used was obtained through the thematic interviews we conducted. The research data has been analysed using thematic analysis. Three themes emerged from the thematic analysis, which we present in the results of the thesis.

The data show that distance guidance does not support the rhythm of clients' daily lives and reduces their social contacts. Therefore, face-to-face counselling and digital support are desirable. One of the main barriers to using digital services that emerged from the data was fear of digital services and how to use them.

Language	Pages	52
Finnish	Appendices	4
	Pages of Appendices	6

Keywords  
digitalization, customer experience, digital inclusion

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Digitaalisuus yhteiskunnassa .....	6
2.1	Sosiaalialan digitaaliset palvelut Suomessa .....	6
2.2	Digipalveluiden kehittäminen ja digitaalinen asiakaskokemus .....	9
2.3	Digosallisuus ja digisyrjäytyminen .....	11
2.4	Digituki sosiaalipalveluissa .....	13
3	Digitaalisuus kuntouttavassa työtoiminnassa .....	15
3.1	Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä .....	15
3.2	Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat digin käyttäjinä .....	16
3.3	Etäohjaus digitaalisten palveluiden välineenä .....	17
4	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt .....	18
5	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	21
5.1	Toimeksiantaja ja tutkimusympäristö .....	21
5.2	Opinnäytetyön tarkoitus .....	21
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus .....	22
6.1	Laadullinen tutkimus .....	22
6.2	Teemahaastattelu .....	25
6.3	Teemahaastattelun toteutus .....	26
6.4	Teemoittelu analyysimenetelmänä .....	27
6.5	Teemoittelun toteutus .....	28
7	Tulokset .....	31
7.1	Yleistietoa haastateltavista .....	31
7.2	Digitaaliset palvelut asiakkaiden arjessa .....	32
7.3	Tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen .....	36
7.4	Esteet digitaalisten palveluiden käytössä .....	37
8	Johtopäätökset .....	38
9	Pohdinta .....	42
9.1	Luotettavuus ja eettisyys .....	42
9.2	Opinnäytetyön prosessi ja ammatillinen kasvu .....	46
9.3	Jatkokehitysideat .....	47
	Lähteet .....	49

### Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Haastattelulupa
Liite 3	Teemahaastattelurunko
Liite 4	Teemahaastattelu kysymykset

# 1 Johdanto

Koronapandemia sai aikaan suuren digiloikan sosiaalialalla, palveluja on toteutettu etäohjausmenetelmin ja pikaviestipalveluilla sekä puhelimella tehtävä asiakastyö on yleistynyt. Digitaaliset palvelut ja niiden kehittyminen, vahvistavat kansalaisten digiosallisuutta, mutta samaan aikaan muutokset ovat voineet edistää myös digisyrjäytymistä. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Euroopan unionin digitalisaatiovertailussa Suomi on sijoittunut ensimmäiseksi vuonna 2022 oltuaan jo useita vuosia listan kärkisijoilla. Vuonna 2021 Suomi sijoittui DESI:n (Euroopan komission vuotuinen digitaalitalouden ja yhteiskunnan indeksi) vertailussa toiseksi ja vuosina 2019 ja 2020 ensimmäiseksi. DESI kuvaa jokaisen EU-maan digitaalista kehitystä ja toimintakykyä. Vertailussa Suomen jälkeen digivertailussa seuraaville sijoille sijoittuivat Tanska, Alankomaat ja Ruotsi. (Valtioneuvosto 2022.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista etäohjauksesta ja digitalisaation lisääntymisestä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa asiakasymmärrystä, miten digitaaliset palvelut ja etäohjaus, sekä digitalisaation lisääntyminen yleensäkin näyttäytyvät asiakkaiden arjessa.

Opinnäytetyömme menetelmänä käytimme laadullista tutkimusta, tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Haastateltavina olivat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua.

Opinnäytetyömme käsittelee ilmiönä digiosallisuutta ja kansalaisten digitaitoja. Digitalisaation lisääntyminen vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuuteen ja ilman digitaitoja heidän työllistymisensä tai koulutukseen lähteminen on haaste heidän tulevaisuutensa kannalta. Haastavassa asemassa olevien asiakkaiden digisyrjäytyminen ja laitteiden puutteessa on vaarana, että asiakkaat jäävät digitalisaation ulkopuolelle.

## 2 Digitaalisuus yhteiskunnassa

### 2.1 Sosiaalialan digitaaliset palvelut Suomessa

Sosiaalialan digitaaliset palvelut ovat vakiintuneet osaksi palvelukokonaisuutta. Palvelut ovat asiointiin mahdollistavia, vuorovaikutteisia sekä tiedottavia. (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 187.) Huolimatta digitalisaation edistymisestä koronapandemian aikana sosiaalihuollon digitaalisia palveluita on saatavilla vähemmän verrattuna terveydenhuollon digitaalisiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä ja digitaaliset palvelut ovat nivoutuneet toisiinsa ja palveluissa tärkeintä on asiakaslähtöisyys. Asiakas voi tuottaa itse tietoja niin omaan, kuin ammattilaisen käyttöön digitaalisten palveluiden avulla. Digitaalisten palveluiden tuottajan on turvattava palvelujen tasa-arvoisuus niin, että palvelut ovat käytettävissä erityisryhmillä sekä asuinpaikasta riippumatta. (Valtioneuvosto 2020, 5.)

Suomessa digitaalista palveluista säätelee laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019). Käytämme jatkossa tästä laista nimeä digipalvelulaki. Lailla edistetään yhdenvertaisuutta, niin että jokaisella kansalaisella olisi mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita. Lain tehtävänä on edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja sisällön saavutettavuutta. Lain 1. luvun 2 §:n määritelmissä digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan mobiilisovellusta tai verkkosivustoa sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia. Verkkosivustot ovat usean eri verkkosivun yhteinen kokonaisuus, jota käyttäjät voivat käyttää tietokoneella tai mobiililaitteella. Mobiilisovelluksella tarkoitetaan ohjelmistoa, joka on ladattava sovellus matkapuhelimelle, tabletille tai muulle mobiililaitteelle.

Digipalvelulain (306/2019) 2. luvun 4 § määrittelee digitaalisten palveluiden suunnittelua ja ylläpitoa siten, että viranomaisen huolehtii ja varmistaa sen vastuulla olevien palveluiden tietoturvallisuudesta, tietosuojasta, löydettävyydestä sekä niiden helppokäyttöisyydestä. Palveluiden on oltava

yhteensopivia yleisesti käytettävien ohjelmistojen, muiden viranomaisten digitaalisten palveluiden ja tietoliikenneyhteyksien kanssa. Digipalvelulain (306/2019) 4 §, 2. luvun mukaisesti viranomaisten on annettava selkeät ohjeet sähköiseen asiointiin, siten että palveluiden käyttäjät ymmärtävät miten sähköinen asiointi viranomaisen kanssa toteutetaan. Palveluista on löydyttävä yhteystieto, josta palveluiden käyttäjillä on mahdollisuus saada neuvoa kyseisen palvelun käyttämiseksi.

Digipalvelulain (306/2019) 4 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava, että sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat asiakkaiden saatavilla muutoinkin kuin asiointipisteiden aukioloaikoina. Käyttökatkot palveluissa ja sähköisissä tiedonsiirto menetelmissä on ajoitettava ajankohtaan, jolloin palveluiden käyttö on vähäistä. Viranomaisen tulee julkaista käyttökatkon ajaksi ohjeet, kuinka palveluiden käyttäjät saavat asiansa hoidetuksi vaihtoehtoisella tavalla. Lain 5 §:n mukaan sähköisten tiedonsiirtomenetelmien ja digitaalisten palveluiden avulla on kansalaisilla oltava mahdollisuus toimittaa sähköisiä viestejä sekä asiakirjoja viranomaiselle. tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää käyttäen.

Suomessa julkishallinnon osa sähköisistä palveluista vaatii käyttäjältään tunnistautumista pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla. Tämä on tärkeää siksi, että palveluiden käyttäjä voidaan tunnistaa luotettavasti. (Suomi.fi 2022.) Digipalvelulain (306/2019) 6 §:n mukaan viranomaisen sähköisen asiointin käyttäjän tunnistautuminen tulee vaatia vain silloin, kun se on tarpeellista varmistamaan eri palveluiden ja niiden tietosisältöön kytkeytyvien käyttöoikeuksien takia sekä palveluissa tehtävien toimeen liittyvien oikeusvaikutusten varten.

Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuus direktiivi (2016/2012) koskee Euroopan unionin jäsenmaiden julkisen sektorin organisaatioiden verkkosivustojen ja mobiilisovellusten tasapuolista saavutettavuutta (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019). Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuus direktiivin avulla pyritään verkkopalveluiden kehittämiseen siten, että ne olisivat helpommin hallittavia, ymmärrettäviä sekä

toimintavarmoja. Saavutettavuusdirektiivissä säädetään niin verkkopalveluiden saavutettavuudelle asetettavista minimitaso vaatimuksista, sekä valvonnasta kuinka palveluiden saavutettavuus on toteutunut. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/212.)

Suomessa saavutettavuusvaatimukset koskevat EU:n direktiivistä poiketen laajempaa toimijakuntaa. Saavutettavuusvaatimukset koskevat viranomaisen asemassa toimivia organisaatioita, julkisoikeudellisia laitoksia sekä osaa kolmannen sektorin palveluita. Sosiaalialan toimijoita, joita vaatimukset koskevat, ovat kunnat, hyvinvointiyhtymät ja hyvinvointialueet. (Aluehallintovirasto 2022.)

Sosiaali- ja terveystuollon digitaalisten palveluiden tarjonta on kehittynyt kuluneen kymmenen vuoden aikana. Suomen sosiaali- ja terveysalan tunnetuimpia digitaalisia palveluita kansalaisille ovat Omakanta, Omaolo, OmaKela, Suomi.fi sekä Terveyskirjasto. Palveluita on tarjolla myös alueellisesti, kuntien, kuntayhtymien tai yksityisen sektorin palvelun tuottajien tarjoamana. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 20-23.)

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Siun sote tarjoaa omia digitaalisia palveluita valtakunnallisten palveluiden lisäksi. (Siun sote 2022.) Miunpalvelut.fi-sivustolla yhdistyvät kaikki Pohjois-Karjalan kuntien sähköiset palvelut. Sieltä asukkaat löytävät oman asuinkuntansa palvelut, sähköiset hakemukset sekä kuntaan liittyvät aloitteet ja palautteet. Asiakkaalla on mahdollisuus palvelun kautta lähettää asiakirjoja viranomaisille, täyttää hakemuksia tai jättää yhteydenottopyynnön sosiaali- ja terveysalan työntekijälle. (Miunpalvelut 2022.)

Siun sote tarjoaa chat-palveluita ikäihmisille sekä heidän läheisilleen, mistä saa neuvoa ja ohjausta ikäihmisille suunnatuista palveluista. Siun sote tarjoaa chat-palveluja myös nuorille ja työikäisille, nuorille tarkoitettussa palvelussa he voivat keskustella luottamuksellisesti ja nimettömästi ammattilaisen kanssa. Työikäisten chat-palvelun kautta kuntalaiset voivat saada neuvoa sosiaalihuollon palveluista yleisellä tasolla. (Siun sote 2022; Siun sote 2020.)

## 2.2 Digipalveluiden kehittäminen ja digitaalinen asiakaskokemus

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteinen digitalisaation visio vuoteen 2025 on, että asiakas on tärkein (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 8). Asiakkailta on nykyisin käytössään enemmän digitalisaation mukanaan tuomaa valtaa, vaihtoehtoja sekä valinnanvaraa. Digitalisaatio on muuttanut myös keinoja olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Henkilökohtaisia kontakteja voi olla vähemmän, minkä vuoksi digitaalisessa maailmassa tunnesiteen luomiseen ja vahvistamiseen tarvitaan uusia keinoja. Asiakassuhde on kuitenkin aina myös tunneside toimijoiden ja asiakkaan välillä. Digitaalisuus tuokin toimijoille käyttöön enemmän keinoja vahvistaa suhdetta asiakkaisiin. Erilaisten mobiilisovellusten ja -palveluiden avulla eri toimijat voivat päästä tiiviiksi osaksi asiakkaiden arkea. Sosiaalisessa mediassa toimijat voivat parhaimmillaan olla osana asiakkaiden jokapäiväistä elämää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 176–177.)

Suomessa digitaalisten palveluiden kehittämistä ohjaa muun muassa Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia. Strategia on sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2015 julkaissut Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian, jonka yhtenä tavoitteena on digitaalisten palveluiden lisääminen sekä tiedon hallinnan kautta Suomen kansalaisten aktiivisuuden edistäminen heidän hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Digitalisuus tuottaa myös eri toimijoille aikaisempaa enemmän informaatiota asiakkaiden toiveista ja tarpeista, heidän käyttäytymisestään ja toiminnastaan. Tämän informaation kautta toimijoille tarjoutuu myös mahdollisuus jalostaa tuo tieto asiakasymmärrykseksi ja hyödyntää sitä eri tavoin toimintojen suunnittelemisessa. Asiakasymmärryksen tulee näkyä vuorovaikutuksen sisällössä ja kyse on tässäkin tapauksessa asiakaslähtöisyydestä. Digitaalisen ajan asiakassuhteiden syventäminen rakentuu myös vuorovaikutuksesta ja vuoropuhelusta, eli dialogista, jonka asiakas kokee tärkeäksi vahvan asiakassuhteen muodostamiseksi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 177.)

Digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii asiakkaiden kokemuksia, jolloin palveluita voidaan kehittää palvelemaan asiakkaiden tarpeita parhaiten. (Ahonen, Ranta & Tjäder 2018.) Digitaalisessa ajassa eläminen myös vaatii kansalaisilta uusia valmiuksia ja taitoja. Tottumukset, osaaminen sekä yleinen suhtautuminen uusiin palveluihin ja digitalisaatioon jakaa asiakkaita. Jaossa on olemassa vahva ikäsidonnaisuus, vaikkakin asiakkaiden ikää voidaan pitää vain yhtenä tekijänä, jolla on vaikutusta asiakkaiden suhtautumiseen digitaalisiin palveluihin. Joskus on käyty myös keskustelua siitä, onko asiakkaiden tämän tyyppisellä jaottelulla enää mitään väliä. Ero on yleensä hyvin selkeä, jos keski-ikäiset vertaavat omaa osaamistaan, ajattelutapaa ja käytöstään lapsiinsa tai vanhempiinsa. Tämän vuoksi ihmisten moninaisuuden ymmärtämys myös tästä näkökulmasta on tarpeellinen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57.)

Vuoden 1980 jälkeen syntyneitä niin sanottujen Y- ja Z-sukupolvien edustajia kutsutaan yleensä diginatiiveiksi. Heillä älypuhelimet, tietokoneet ja internet ovat olleet miltei aina olemassa. Heitä on ikänsä puolesta Suomessa yli 1,8 miljoonaa ja yli puolet heistä on yli 15-vuotiaita. Digitaalisen ja ei-digitaalisen elämän raja on diginatiiveille hyvin häilyvä, koska he elävät molempia yhtä aikaa. He ovat netissä koko ajan kaikilla päätelaitteilla, eivät vaan "mene sinne". Ystävien tapaaminen voi tarkoittaa heille sekä verkossa oleilua ystävien kanssa että fyysistä kohtaamista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57.)

Enemmistö suomalaisista on toistaiseksi vielä digi-immigrantteja, jotka ovat opetelleet käyttämään tietokonetta vasta aikuisiällä eivätkä joko omaksu tai halua omaksua uudenlaisia digitaalisia käyttötapoja yhtä nopeasti kuin esimerkiksi diginatiivit. Siitä huolimatta myös digi-immigranteissa on paljon digitaalisten palvelujen suurkäyttäjiä. Digitalisaation ulkopuolelle osittain tai kokonaan jättäytyneet, tai jääneet kansalaiset taas kulkevat nimityksellä digiresistentit eli niin sanotut digitaaliset orvot. Syynä voi olla vaikkapa oma aktiivinen päätös pysyä poissa esim. sosiaalisen median palveluista tai sitten päätökseen ovat vaikuttaneet terveydelliset syyt tai osaamisen puute. (Ilmarinen & Koskela 2015, 58.)

### 2.3 Digiosallisuus ja digisyrjäytyminen

Sote-tieto hyötykäyttöön 2020- strategia on sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema strategia, jossa määritellään digitalisaatiota koskevia linjauksia. Strategian tavoitteena on, kansalaisten pystyvyys asioimaan itsenäisti sähköisissä palveluissa ja tuottamaan tietoa omaan sekä ammattilaisen käyttöön. Digitaalisten palveluiden saatavuus ja esteettömyys paranee sähköisten ratkaisujen avulla, joilla myös turvataan palveluiden tasa-arvoisuus haja-asutusalueilla, sekä erityisryhmille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 18.)

Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjauksessa digitaaliset ratkaisut toteutetaan helppokäyttöisinä sekä esteettöminä, jolloin tehdään mahdolliseksi myös erityisryhmien palveleminen. Digitaalisilla ratkaisulla turvataan, etteivät kansalaiset syrjäydy tai tipahda digimaailmasta. Huolimatta kansalaisten digitaalisten välineiden tai verkkoyhteyksien puutteista, on asiakkaalle digitaaliset palvelut saatavilla. Tarvittaessa kansalaisille annetaan tukea digipalveluiden käyttöön, tai palvelut toteutetaan muulla tavoin. Jotta asiakasta voidaan palvella saumattomasti, on asiakkuuden hallintaan luotava yhteiset ratkaisut ja käytännöt. Yhdenmukaisuuden näkökulmasta, on helpotettava niiden asiakkaiden asiointia, joilla on pitkä matka palveluihin sekä varmistaa digitaalisten palveluiden toimivuus myös heille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 8, 32.)

Digipalvelut ja -ympäristöt on lähtökohtaisesti suunniteltava turvallisiksi, saavutettaviksi ja helppokäyttöisiksi, täten mahdollisimman vähän jäisi niiden käyttäjän taitojen varaan. Osaltaan tämä on julkisten toimijoiden vastuulla ja se määritetään myös laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019). Julkisten toimijoiden on tärkeää seurata, kuinka palveluiden ja toimintojen digitalisointi vaikuttaa niiden käyttöön, ja tapahtuuko niiden saavutettavuudessa eriarvoistumista. Digiympäristö kehittyy nopeasti ja sitä olisi tutkittava ja kehitettävä jatkuvasti, jotta kaikkien osallisuuden toteutuminen saadaan taattua. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2022a.)

Sähköinen asiointi tuo palvelut yhä useamman ulottuville ja mahdollistaa asiakkaan itsensä osallistumisen. Asiakas pystyy itse arvioimaan palveluntarpeitaan ja etsimään juuri itselleen sopivat palvelut, sopivaan aikaan. Yhtenä toiminnan tehostamisen ratkaisuna voidaan nähdä lean-ajattelu, mikä pyrkii siihen, että saadaan oikea määrä palveluita, oikean laatusena, oikeaan aikaan ja paikkaan. Tämä parantaa tehokkuutta, kun tehdään sellaisia toimintamalleja, millä pyritään saamaan kokonaisvaltaisia ratkaisuja, yksittäisten asioiden hoitamisen sijaan. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 56.)

Digiosallisuus koostuu digitalisaation käyttämisestä yhtenä osallisuuden välineenä. Digiosallisuudella ei tarkoiteta ainoastaan ihmisten digitaitoja, vaan kansalaisten aktiivista osallistumista digitaliseen yhteiskunnan toimintaan. (Hänninen ym. 2021, 16.) Digiosallisuutta pyritään vahvistamaan siten, että kansalaiset olisivat osallisia digimaailmassa ja että digiosallisuus vahvistaisi heidän hyvinvointiansa ja osallisuutta jokaisella elämän osa-alueilla (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Digiosallisuus ei ole tärkeätä vain palveluiden äärelle pääsemiseksi, tai etuisuuksien hakemisen vuoksi, erilaiset digiympäristöt tarjoavat myös muun muassa viihdettä, arjesta irtautumista ja vertaiskontakteja. Ne myös tarjoavat mahdollisuuden pitää yhteyttä itselle tärkeisiin ihmisiin. Pienellä paikkakunnalla asuva voi löytää netin kautta omaan elämäntilanteeseensa tai harrastuksiinsa liittyviä uusia kontakteja kauempaakin, jopa ulkomailta. Verkon välityksellä yhä useampi pääsee osallistumaan verkossa tapahtuviin tapahtumiin tai yhteisiin tilaisuuksiin pitkien välimatkojen alueilla. Digiosallisuuden edistäminen myös mahdollistaa sen, että ihmiset pääsevät mukaan toimintaan ja ympäristöihin, joihin ei muutoin tulisi mentyä, tai ei ole varaa osallistua matkakulujen vuoksi. Verkossa tapahtuvien kohtaamisten ja kontaktien kautta osallistujan digitaidot kehittyvät ja saadaan osallisuuden kokemuksia. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Digitalisaatio tuo monipuolisia mahdollisuuksia asioiden hoitamiseen ja sosiaalisiin kontakteihin, mutta on silti mahdollista, että ihmisiä jää

digipalveluiden ulkopuolelle, jos kynnys laitteiden hankintaan ja niiden käyttöön, sekä uusien taitojen opetteluun muodostuu liian korkeaksi. Digisyrjäytymisen taustalla voi olla monia tekijöitä. Monilla on terveydellisiä syitä, joiden vuoksi erilaisten digilaitteiden käyttö on vähäistä, tai sitä ei ole ollenkaan. Erilaiset fyysiset rajoitteet, näkö- ja kuulovammat tai motoriikan ongelmat voivat estää sähköisen asioinnin, ja he voivat kokea digitaalisten palveluiden käytön vaikeana. Ikä on myös nostettu esille yhdeksi tekijäksi, koska ikääntyneissä on paljon heitä, jotka eivät ole olleet tietotekniikan parissa työelämänsä aikana. Nuorista moni osaa käyttää digilaitteita hyvin ja oikein sujuvasti, mutta kun ollaan viranomaisten digipalveluiden äärellä, voi se koitua nuorellekin ongelmalliseksi, kun hänen täytyy itse hoitaa omia asioitaan. (Valtiovarainministeriö 2022.)

Digisyrjäytyminen voi alkaa myös työttömyydestä, jolloin maksuvalmius heikkenee ja talousahdinko kasvaa. Voimavarat ovat vähäiset itsestä huolehtimiseen, jonka seurauksena ei löydy energiaa opetella uusia palvelukonsepteja tai toimintamalleja. Pienituloiset ihmiset syrjäytyvät näin ollen helpommin myös digitalisaatiosta, kun ei ole varaa laitteisiin, jotka ovat tärkeässä osassa digipalveluiden käytössä. (Valtiovarainministeriö 2022.)

## **2.4 Digituki sosiaalipalveluissa**

Digitalisaatio on tuonut kansalaisten arkeen monenlaisia eri digitaalisia palveluita, joiden on tarkoitus edistää ihmisten hyvinvointia, helpottaa asiointia sekä sujuvoittaa ihmisten arkea, kun palvelut ovat helposti saatavilla eri laitteilla. Jokaisella kansalaisella ei ole osaamista älylaitteiden käyttöön, sähköiseen viestintään viranomaisten kanssa tai ei ole mahdollisuutta omiin laitteisiin huonon rahatilanteen takia. (Pohjois-Pohjanmaa 2021, 4,14.) Digituki on kansalaisille annettavaa ohjausta ja neuvontaa sähköisen asioinnin, digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön. Digituen tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta ja vahvistaa jokaisen kansalaisen osallisuutta käyttää digitaalisia palveluita. Digituki on jaettu kolmeen eri tukimuotoon. Digituen muotoja ovat lähituki, etätuki ja koulutukset. Etätukea tarjotaan kansalaisille

chat-, puhelin- tai videotukena. Lähitukea annetaan eri asiointipisteissä tai kansalaisten kotona. Lähitukea annettaessa tuenantaja voi huomioida asiakkaan omat toiveet ja odotukset paremmin, kun tukea annetaan yksilöohjauksena asiakkaalle. Digtukea voidaan antaa myös koulutusten avulla, erilaisilla kursseilla tai verkkokoulutuksina joko yksilöille tai ryhmille. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 4-6; Helminen 2020,17; Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Suomessa digituen järjestäjiä ovat viranomaiset, kunnat, järjestöt, yhteisöt, vapaaehtoiset, kirjastot ja erilaiset hankkeet. Digituen järjestämistä ohjaavat seuraavat lait: hallintolaki (434/2003), kuntalaki (410/2015) ja digipalvelulaki (306/2019.) Hallintolain 2. luvun 8 § mukaan viranomaisen on annettava niillä valtuuksilla jotka hänellä on, asiakkailleen maksutonta neuvontaa asiakkaan tarpeen mukaan, hallintoasian hoitamiseen. (Hallintolaki 434/2003,8 §.)

Kuntalaissa on 22 §:ssä määritelty kunnan asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista seuraavanlaisesti, kuntalaisilla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus vaikuttaa ja osallistua asuinkuntansa toimintaan. Kunta saa vapaasti päättää, miten tämä velvollisuus käytännössä toteutetaan. (Kuntalaki 410/2015, 22 §.) Digipalvelulain (306/2019) 5 §:n mukaan viranomaisen täytyy tiedottaa selkeästi omissa digitaalisissa palveluissaan, kuinka kansalaiset voivat hoitaa asiansa viranomaisten kanssa sähköisesti. Digitaalisesta palvelusta on löydyttävä tieto mihin ottaa yhteyttä, kun palvelun käyttäjä tarvitsee neuvoja palveluiden käyttämiseen.

Digituelle on koottu eettinen ohjeistus, jossa esitetään digituen antajan kuin myös digituen saajan velvollisuudet. Ohjeistuksen tavoitteeksi on asetettu turvallisen ja laadukkaan digituen toteutuminen molempien osapuolten yhteisymmärryksessä. Digituen antajia ohjeistetaan auttamaan asiakkaita sähköisten palveluiden sekä laitteiden käytössä ja kannustaa asiakasta omatoimisuuteen. Asiakkaan taitotason huomioiminen, opastuksen selkeys, hienotunteisuus sekä luottamuksellisuus, tulee ottaa huomioon kun asiakkaalle annetaan digitukea. Eettisessä ohjeistuksessa kannustetaan digituen saajaa digituen avulla oppimaan laitteiden käytön, niin että jatkossa asioiminen hoituu

helpommin itsenäisesti. Digituen saajan toivotaan ohjaustilanteessa, omien taitojen parantamiseksi tekevän toimenpiteet itse ohjeiden mukaisesti, mutta saajan täytyy myös ymmärtää ettei digitukija voi neuvoa häntä kaikissa ongelmatilanteissa eikä digituen antaja voi ottaa asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä käsiteltäväksi. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

### **3 Digitaalisuus kuntouttavassa työtoiminnassa**

#### **3.1 Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä**

Vuoden 2023 alusta sote-uudistuksen myötä, kuntouttava työtoiminta siirtyy kunnilta hyvinvointialueiden vastuulle (Sote-uudistus 2022). Kuntouttavan työtoiminnan yhtenä tarkoituksena on tukea ja edistää työtoiminnan asiakasta pääsemään koulutukseen, työvoimapalveluihin tai työhön (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022b). Digitalisaation edistyessä nyky-yhteiskunnassa, on työikäisillä oltava digitaitoja, jotta he voivat olla osallisia. Digitaitoja tarvitaan niin työnhaussa työpaikkojen etsimisessä sekä työhakemusten lähettämisessä, mutta myös erilaisten sähköisten asiointikanavien käyttö tulisi olla sujuvaa.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen sosiaalipalvelu, sen toiminnasta säännellään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa (189/2001). Kuntouttavassa työtoiminnassa sovelletaan myös lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät toiminta- tai työkykynsä asettamien rajoitusten seurauksena voi osallistua työhön tai julkisiin työvoimapalveluihin. Toiminnan tavoitteina on vahvistaa asiakkaan työ- ja toimintakykyä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa sekä ehkäistä työttömyyden aiheuttamia vahingollisia vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.)

Kunnan tehtävänä on järjestää kuntouttavaa työtoimintaa joko itse tai sopia toiminnan järjestämisestä järjestöjen tai muiden kuntayhtymien kanssa. Kuntouttava työtoiminta perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka TE-palvelut sekä kunnan sosiaalihuollon työntekijä tuottavat asiakkaan kanssa yhdessä. Aktivointisuunnitelmaan laaditaan asiakkaalle palvelukokonaisuus, jossa otetaan huomioon yksilöllisesti asiakkaan oma henkilökohtainen tilanne. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.)

Kuntouttava työtoiminta toimintaympäristönä on palvelukokonaisuuksia sisältävä ympäristö, johon tulee kuulua asiakkaan elämänhallintaan sekä työ- ja toimintakykyä edistäviä sisältöjä, jotka on suunniteltu yksilöllisesti jokaiselle asiakkaalle aktivointisuunnitelman mukaisesti. Toiminta voi olla niin yksilö- kuin myös ryhmämuotoista, jota voidaan toteuttaa erilaisissa toimintaympäristöissä. Kuntouttavan työtoiminnan jakson kesto on vähintään kolme kuukautta ja enintään 24 kuukautta. Kuntouttavan työtoiminnan jakson loppuvaiheessa, arvioivat aktivointisuunnitelman laatijat yhdessä, onko suunnitelmaan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet toteutuneet ja päätetään, kuinka jatketaan eteenpäin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.)

### **3.2 Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat digin käyttäjinä**

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) määrittelee asiakkaan henkilönä, joka saa työmarkkinatukea tai toimeentulotukea pitkään jatkuneen työttömyyden takia. 25-vuotiaille ja sitä vanhemmille aktivointisuunnitelma tehdään, kun asiakas on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä. Lakia sovelletaan myös alle 25-vuotiaalle. Heille täytyy tehdä aktivointisuunnitelma, kun he ovat saaneet työttömyyden takia työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 3 §).

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat usein pitkäaikaistyöttömiä. Valtaosa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista on yli 25-vuotiaita. Pitkäaikaistyöttömillä voidaan tarkoittaa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä ollutta henkilöä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla pitkäaikainen työttömyys voi johtua esimerkiksi matalasta koulutustasosta, päihteiden käytön ongelmista, sekä fyysisen- tai psyykkisen terveyden ongelmista. Asiakkaiden heikko terveydentilanne vaikuttaa pitkäaikaiseen työttömyyteen melko usein, esimerkiksi mielenterveysongelmista masennus on yleinen asiakkaiden keskuudessa. (Sandelin 2014, 10–11.) Asiakkaat, jotka omaavat matalan koulutustason omaavilla asiakkailla on vaarana syrjäytyä lopullisesti työmarkkinoilta, koska ammattitaito ei ole tarvittavalla tasolla. Usein myös innostus työnhakuun vähenee, kun työttömyys pitkittyy, sekä epäonnistumiset työpaikkojen löytämisessä aiheuttavat turhautumista sekä lannistumista. (Tilastokeskus 2022.)

### **3.3 Etäohjaus digitaalisten palveluiden välineenä**

Koronapandemian takia on jouduttu pohtimaan erilaisia tapoja järjestää palveluita, ilman asiakkaan ja työntekijän lähikontaktia (Jylhä & Kuusisto 2021, luku 8). Etäohjaus on sähköisten palveluiden ja sovellusten välityksellä tapahtuvaa ohjausta, jossa työskentelyvälineinä toimivat tietokone, tabletti tai älypuhelin (Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 14). Ohjauksessa käytettävien välineiden avulla, voidaan etäohjausta tarjota asiakkaille monipuolisesti, esimerkiksi äänipuheluin, videoneuvotteluin, sähköposteina tai chat-palveluin. Etäohjausta voidaan näin ollen toteuttaa fyysisestä etäisyydestä riippumatta. (Kolehmainen, Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 28.)

Etäohjaus tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, onnistuneessa ohjauksessa on selkeä tavoite sekä alku, keskivaihe ja loppu (Hytti 2020, 3). Etäohjauksessa noudatetaan samoja eettisiä periaatteita, kuten kasvokkain asiakkaalle annettavassa ohjauksessakin. (Guttorm, Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017, 56.) Etänä tapahtuvaa ohjausta voidaan toteuttaa joko ryhmämuotoisena tai yksilölle tai parille. Etäohjaus on väline tai menetelmä varsinaisen intervention toteuttamiseksi ja se on aina ammattilaisen seuraamaa ja ohjaamaa. Etäohjauksessa yhdistetään reaaliaikaisia ja ajasta riippumattomia menetelmiä. Joskus voidaan käyttää myös hybridimallia, jossa asiakasta

ohjataan myös kasvotusten. Etäohjaus voi olla joko itsenäinen osa kuntoutusta, tai sitä voidaan käyttää muiden ohjauskeinojen tukena ja niiden lisänä. Reaaliaikaisesti tapahtuva ohjaus tarkoittaa sitä, että asiakas ja ohjaaja ovat reaaliajassa toisiinsa yhteydessä erilaisten etäteknologiaa hyödyntävien sovelluksien avulla. (Hytti 2020, 3.)

Etänä tehtävän ohjauksen avulla on mahdollista tukea muun muassa asiakkaan arjessa selviytymistä, kuten hänen talouden hallintaansa, arjen taitojaan ja päivärytmin rakentamista. Internetistä löytyy myös digitaalisia sovelluksia, joita asiakas voi kotonaan käyttää esimerkiksi oman hyvinvointinsa edistämiseksi ja ammattilaisen suosittelemana myös ohjauksen tueksi. Etäohjauksen kautta on myös mahdollista saada tukea vuorovaikutussuhteisiin, koska digitaalisesti asiakasta voi auttaa myös löytämään arkeen vertaistukea. (Hytti 2020, 4.)

#### **4 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt**

Suomessa digituen tarjoajana toimivat niin kunnat, järjestöt kuin myös viranomaiset. Digituen tarkoituksena on yhdenvertaistaa kansalaisia digitaalisten palveluiden käyttöön ja lisätä heidän osallisuutta digitalisaatiossa. Suomen valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston yhteisessä digitaitokartoituksessa on vuonna 2020, selvitetty Suomen kansalaisten digitaitoja. Kartoituksessa saatujen 140 000 vastausten avulla on saatu käsitys siitä, millaisia digitaitojen ja digituen kehittämisen tarpeita suomalaisilla on (Digi- ja väestötietovirasto 2020).

Digitaitokartoitus on toteutettu sähköisenä kyselynä sekä puhelinhaastatteluina. Kartoituksen tuloksista ilmenee, että noin 91% vastaajista käyttää älypuhelinta päivittäin, kun tietokone on 70-80% vastaajilla päivittäisessä käytössä. Laitteiden käyttämättömien osuus digikartoituksen vastaajista oli 6-7.2%. Kartoituksen vastauksissa on noussut esille digilaitteiden käyttämättömyyteen liittyviä syitä, osaamisen puute, laitteiden puute tai varattomuus hankkia laitteita. Digitalisaation haastavuus, palveluiden vaikeus ja luotto tietoturvaan ovat syitä,

jotka nousevat osalta vastaajilta syyksi, miksi ei olla kiinnostuneita opettelemaan ylipäättänsäkään digitaalisia taitoja. Digituen tarve on noussut digitaito-kartoituksessa esille, jossa vastaajat ovat toivoneet tukea matalankynnyksen palveluna, tuloksissa ilmenee, että suurin osa vastanneista saa digitukea lähimmäisiltään ja yleiset digituen tarjoajat jäävät tuntemattomaksi. (Digi- ja väestötietovirasto 2020; Valtiovarainministeriö 2020a, 6-8; Valtiovarainministeriö 2020b, 6.)

Koivula ja Laatikainen (2022) ovat kehittämistyönä tehdyssä opinnäytetyössään kyselytutkimuksen avulla tutkineet Siun Soten alueen asukkaiden digituen tarvetta ja luoneet asiakkaille annettavan digituen mallin. Tutkimusmenetelmänä on käytetty Webropol-kyselyä sekä paperista vastauslomaketta, joilla on pyritty keräämään tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista, millaisella tuella asiakkaat käyttäisivät sähköisiä palveluita. Vastauksia on saatu 441 ja vastaajien ikäjakauma on 16-vuotiaista yli 80-vuotiaisiin. Tutkimuksen tuloksista ilmenee 51 % vastaajien digitaitojen olevan perustasolla, 12 % vastaajista on kokenut digitaitonsa olevan heikko sekä tarvitsevansa digitukea digitaalisten palveluiden käytössä. Digitukea digitaalisten palveluiden käyttöön on tarvinnut vastaajista 17 %, tukea on saatu perheenjäseniltä sekä läheisiltä. Kyselyn tuloksista selviää digituen tarve ja suosituimmat toiveet sen toteuttamisesta olivat lähituki, jossa digituen antaja ja asiakas ovat fyysisesti samassa tilassa. Toisena toivottiin etätukea, jossa asiakas ja tuen antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa ja kolmas suosituin digituenmalli on koulutukset.

Hukari (2018) on opinnäytetyössään tutkinut Espoon kaupungin aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevien nuorten aikuisten (18-29 -vuotiaiden) toiveita ja tarpeita sähköisten palveluiden kehittämiseen. Kehittämistyössä on etsitty ratkaisuja digitaalisten palveluiden käyttöön asiakastyössä, palveluiden tiedoittamisessa sekä aikuissosiaalityön työntekijöiden tavoitettavuuteen liittyen. Ryhmähaastatteluilla on kerätty tietoa työntekijöiden valmiuksista käyttää digitaalisia palveluita ja näkemyksistä digitaalisten palveluiden kehittämistarpeista sekä kokemuksia palveluiden toimivuudesta ja haasteista palveluprosessissa. Tämän jälkeen on suunniteltu ja toteutettu yhteiskehittäjäryhmä, jossa on ollut mukana aikuissosiaalityön asiakkaita Yhteiskehittäjä-

ryhmän osallistujilta on saatu kerättyä ideoita sähköisten palveluiden kehittämisen tueksi ja tietoa mitä digitaalisia palveluita asiakkaat käyttävät omassa arjessaan. Opinnäytetyön tekijä on ryhmän kanssa tehnyt palvelupolun mallintamisprosessin, jonka avulla on saatu nostettua asiakkaiden kokemia konkreettisia ongelmakohtia esille.

Hukarin (2018) opinnäytetyön tuloksissa nousi, etteivät asiakkaat ole kokeneet suurta tarvetta saada sosiaalityön palveluita enemmän digitaalisesti, vaan he haluavat hyödyntää digitaalisia palveluita sosiaalityön ytimen ympärillä. Asiakkaat kokevat sosiaalityöntekijän kanssa kasvokkain tehtävän työn tärkeäksi, jolloin digitaalisten palveluiden voidaan ajatella toimivan kasvokkain tehtävän työn ympärillä helpottaen sitä kaikkea muuta, mitä asiakkuuteen liittyy. Opinnäytetyön tulosten mukaan sosiaalityön asiakkaaksi tuleminen kynnyksen tulisi olla matala, jolloin apu voidaan saavuttaa helposti ja nopeasti digitaalisten palveluiden avulla.

Kontula-Ojalan (2022) opinnäytetyössä lähtökohtana on ollut vastata sosiaalialan digitaalisten palvelujen kehittämisen tarpeeseen. Palveluista on ollut tarkoitus kehittää valmis palvelutuote, liiketoiminnan pohjaksi, omaa yritystoimintaa varten. Tutkimuksessa on käytetty palvelumuotoilua kehittämismenetelmänä sekä yhteiskehittämistä, johon on osallistunut asiakkaita sekä työelämänedustajia sosiaalialalta, niin julkiselta, yksityiseltä, kuin kolmannelta sektoriltakin.

Kontula-Ojalan (2022) palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on ollut muodostaa asiakaslähtöinen, kustannustehokas ja joustava digitaalisen sosiaaliohjauksen palvelutuote, jonka tavoitteena on muunmuassa ollut asiakkaiden elämän hallinnan lisääminen ja voimavarojen löytäminen. Tuloksissa työelämäasiantuntijoilta nousi esille suuri kiinnostus digitaalisen sosiaaliohjauksen palvelua kohtaan. Palvelulle on nähty selkeä tarve ja se on nähty tukielementtinä, mutta se on herättänyt myös keskustelua koskien palvelun eettisyyttä, digisyrjäytymisen vaaraa sekä palvelun saavutettamattomuutta. Palvelun käyttö vaatisi riittävät digitaidot sekä laitteet, joilla käyttää palveluita. Asiakkaille teetetyn kyselyn mukaan digitaalisen

sosiaaliohjauksen tarve on suurinta muutostilanteissa, johon asiakkaat toivoivat riittävää tukea ja neuvontaa. Lopputuloksena syntyi Digi-Initium palvelutuote koskien digitaalista ohjausta. Palvelutuote on muokattavissa sosiaalipalvelujen eri tarpeisiin, sitä voidaan hyödyntää myös jalkautuvassa sosiaalityössä.

## **5 Opinnäytetyön lähtökohdat**

### **5.1 Toimeksiantaja ja tutkimusympäristö**

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa (SoTyDigi) -hanke. Hankkeen toiminta-ajatuksena on edistää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitoja Pohjois-Karjalassa sekä lisätä työntekijöiden digi- ja etäohjausosaamista. Hankkeen työskentelyssä korostuvat hyvien käytäntöjen jakaminen toisille, yhdessä tekeminen ja osallisuus. SoTyDigi-hanke tekee kehittämissyhteistyötä Siun soten ja Pohjois-Karjalan alueen kuntien kanssa. Hankkeen toiminta-aika on 1.8.2021-31.9.2023 ja hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto. (Sotydigi 2022.)

Toimeksiantajamme toiveena oli saada opinnäytetyömme avulla asiakkailta kokemustietoa etäohjauksen käytöstä, sen hyödyistä ja kehittämistarpeista. Toimeksiantajan toiveissa nousi erityisesti esiin heikommassa asemassa olevien asiakkaiden näkökulma, millaisia haasteita ja erityispiirteitä he ovat kokeneet nimenomaan sosiaalihuollon digitalisaatiossa. SoTyDigi-hankkeen opinnäytetyön tutkimusympäristöksi valikoitui kolme kuntouttavan työtoiminnan pistettä Pohjois-Karjalan maakunnan alueella.

### **5.2 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa asiakasymmärrystä siitä, miten digitaaliset palvelut ja etäohjaus sekä digitalisaation lisääntyminen yleensäkin

näyttäytyvät asiakkaiden arjessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa SoTyDigi -hankkeelle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista etäohjauksesta ja digitalisaation lisääntymisestä.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä on kolme:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on etäohjauksesta ja digitaalisista palveluista omassa arjessaan?
2. Mitä digitukea ja ohjausta asiakkaat tarvitsisivat digitaalisten palveluiden käyttämiseen?
3. Millaisia esteitä asiakkailla voi olla digitaalisten palveluiden käyttöön?

## **6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus**

### **6.1 Laadullinen tutkimus**

Kuviossa 1 näkyy opinnäytetyöprosessi, joka alkoi kohdallamme teemahaastattelun suunnittelulla pohjautuen teoreettiseen viitekehykseen. Tämän jälkeen prosessi eteni teemahaastattelun toteutukseen, jonka jälkeen haastatteluaineiston analysoinnin, sen tulkinnan ja siitä saatujen tuloksien jälkeen peilasimme saamiamme vastauksia teoriaan.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin kuvaus.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Koimme, että laadullisen tutkimuksen avulla saamme selvitettyä asiakkaiden kokemuksia digitaalisten palveluiden avulla tuotetusta ohjauksesta sekä asiakasymmärrystä digitalisaation vaikuttamisesta asiakkaan arkeen. Eskolan ja Suorannan (1998, luku 1) mukaan laadullisessa tutkimuksessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kyse empirisen ilmiön tutkimisesta. Tutkimus voidaan tehdä haastattelemalla pientäkin määrää ihmisiä, mutta analyysi tapahtuu mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteerin voidaan näin ollen määritellä laaduksi eikä määräksi. Aaltion ja Puusan (2020, luku 11) mukaan laadullisella tutkimuksella saadaan huomioitua ilmiöiden monimuotoisuutta ja nostettua esille tapahtumiin liittyviä olennaisia merkitysketjuja.

Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan lähtökohtaisesti todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 160-161). Laadullisella lähestymistavalla korostetaan näin ollen todellisuuden ja sen kautta saadun tiedon subjektiivista luonnetta, joka on keskeinen tunnuspiirre kvalitatiiviselle tutkimukselle (Puusa &

Juuti 2020, luku 4). Tämä sisältää ajatuksen, että todellisuus on monitahoinen. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksessa todellisuutta ei voi rikkoa mielivaltaisesti osiin. Siitä on löydettävissä monen suuntaisia samankaltaisuuksia, ja tapahtumat muokkaavat toinen toistaan samanaikaisesti. Kohdetta siis pyritään tutkimaan mahdollisemman kokonaisvaltaisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2000, 160-161.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu muun muassa se, että tutkimus on luonteenlaadultaan kaikenkattavaa tiedon hankintaa ja aineisto koostetaan todellisissa, luontaisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa henkilöä hyödynnetään tiedon lähteen instrumenttina ja tällöin siis tutkimuksen tekijä uskoo enemmän itse tekemiinsä havaintoihin ja dialogiin tutkittavien kanssa, kuin eri mittausvälineillä saatuihin tietoihin. Lisätietojen hankkimisessa monet tutkimuksen tekijät käyttävät apunaan myös testejä ja lomakkeita. Tutkimuksen tekijän tavoitteena on tuoda ilmi ennalta arvaamattomia asioita, jolloin käytetään aineistolähtöistä analyysia. Lähtökohtana on aineiston monimerkityksinen ja perinpohjainen tarkasteleminen, ei niinkään teorian tai olettamuksien kokeileminen. (Hirsjärvi ym. 2000, 165.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston hankkimisessa hyödynnetään laadullisia metodeja, joissa tutkimukseen osallistuvien näkökulmat ja "ääni" nousee esiin. Tämän tyyppisiä metodeja ovat esimerkiksi osallistava havainnointi, teemahaastattelu, ryhmähaastattelut, ja mahdollisten erityyppisten dokumenttien diskursiiviset analyysit. (Hirsjärvi ym. 2000, 165.) Osallisuus on keskeinen osa tutkimustiedon keräämistä, jonka avulla päästään enemmän tai vähemmän lähemmäs kosketuspintaa tutkittavien kanssa. (Eskola & Suoranta 1998, luku 1). Kohdejoukko valitaan tutkimukseen tarkoituksenmaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimuksen edetessä tutkimussuunnitelma muokkautuu ja tutkimus toteutetaan tutkimustilannetta mukailleen. Aineiston käsittely perustuu ainutlaatuisuuteen ja tulkinta tapahtuu sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2000, 165.)

## 6.2 Teemahaastattelu

Päätimme käyttää työssämme laadullisen tutkimuksen menetelmänä teemahaastattelua, jolla koimme saavamme parhaiten asiakkaiden äänen kuuluviin.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelukysymykset ovat yhdenmukaiset haastateltaville, eikä vastaukset ole sidottavissa vastausvaihtoehtoihin, vaan vastaukset voidaan antaa vapaasti, vastausvaihtoehtojen ulkopuolelta. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa on tietty teemat, joista haastateltavan kanssa keskustellaan. Kun haastattelu etenee tiettyjen teemojen piirissä, saadaan tutkittavien äänet kuuluviin, sekä haastattelun keskeisimpiä asioita ovat haastateltavien omat tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset. Haastattelulle on ominaista haastateltavien subjektiivisten kokemusten kokemustiedon kerääminen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, johon teemahaastattelumme lukeutuu, rajoittuu pieneen määrään tapauksia, mutta haastattelujen tulokset pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Haastattelut tapahtuvat vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa, jossa pyritään mahdollisimman dialogiseen keskusteluun haastateltavien kanssa, luottamuksellisuus tuodaan haastattelun alussa haastateltavalle tiedoksi. Haastattelulla pyritään ymmärtämään ja selvittämään haastateltavien tarpeet ja odotukset, ja sillä pyritään saamaan opinnäytetyön toimeksiantajalle, hankkeelle, asiakaskokemuksia toiminnan kehittämistä varten. (Heikkilä 2014, 15-16.) Haastatteluiden avulla tutkimme asiakkaiden omia kokemuksia digitaalisten palveluiden kautta saadusta ohjauksesta, mahdollisesta tuen tarpeesta käyttää palveluita, sekä kuinka palveluita saataisiin kehitettyä niin, että asiakkaiden digiosallisuus vahvistuisi.

### 6.3 Teemahaastattelun toteutus

Laadimme teemahaastattelumme kysymykset (liite 4) yhdessä ennalta mietittyjen teemojen alle (liite 3). Lähetimme sähköpostitse tarkemmat kysymykset opinnäytetyön toimeksiantajana toimivan hankkeen projektipäällikölle, hän nosti vastauksessaan esille muutamia asioita, joita hän toivoi lisättävän kysymysrunkoon. Muokkasimme kysymysrunkon hänen toiveidensa mukaan, ja kokosimme teemahaastattelun rungon. Haastatteluiden teemana olivat digitaalisten palveluiden käyttämiseen tarvittava tuki, etäohjausmenetelmät digitaalisten palveluiden kautta, ohjauksen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi ja digitaalisten palveluiden mahdolliset kehittämistarpeet.

Haastattelut toteutettiin Pohjois-Karjalassa valikoiden 1-3 kuntaa mukaan. Vierailimme kolmessa eri kuntouttavan työtoiminnan työpisteellä ja jokaisessa kohteessa meille oli varattuna rauhallinen huone, jossa toteutimme yksilöhaastattelut. Jokainen tila soveltui hyvin haastattelumme toteutukseen ja saimme haastatteluissa tallennetuista äänimateriaaleista selkeitä rauhallisen tilan ansiosta.

Olimme laatineet myös kirjallisen haastatteluluvan asiakkaan allekirjoitettavaksi ja jokaiselle haastattelulle kerrottiin etukäteen, että nauhoitamme haastattelut jotta saamme myöhemmin niistä kerättyä aineiston opinnäytetyötämme varten. Haastateltavat saivat aikaa tutustua kirjalliseen haastattelulupaun, ennen virallisen haastattelun alkamista. Hirsjärvi ym. (2000, 29) toteavat, että niin sanotuissa tutkimuksen eettisissä koodeissa ydinsisältönä on se, että tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä edellytetään tutkimukseen perehtyneesti annettu suostumus. Tämä "informed consent" pyrkii estämään haastateltavien manipuloimisen tutkimuksessa. Tämä suostumus pitää sisällään sekä haastateltavan perehtyneisyyden että suostumuksen tutkimukseen ja siihen osallistumiseen vailla minkäänlaista pakottamista. Toimimme tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 8) eettisten periaatteiden mukaan ja korostimme haastatteluihin osallistuville vapaaehtoisuutta sekä haastattelutilanteen keskeyttämismahdollisuutta.

Koimme, että haastattelut sujuivat hyvin ja leppoisissa tunnelmissa. Vaikkakin osaa haastatelluista ja meitä itseämme saattoi aluksi hiukan jännittää tuo uusi tilanne, niin se ei kuitenkaan vaikeuttanut haastattelun toteuttamista. Pidimme huolen siitä, että kaikki haastattelukysymykset ja -teemat tulevat käytyä haastateltavien kanssa läpi. Pyrimme pitämään jokaisen haastatteluhetken rentona ja annoimme haastateltavien välillä osin jopa hiukan poiketa aiheesta, koska sitä kautta saatoimme saada myös uusia ideoita siitä, mitä kysymysrunkoon mahdollisesti tarvitsi vielä lisätä. Meillä ei esimerkiksi ollut alunperin kysymystä verokortin täyttämistä netissä, mutta kun se tuli ensimmäisen haastateltavan kanssa puheeksi, niin kysyimme sen sitten myös kaikilta muiltakin haastateltaviltamme.

Haastatteluja oli kuusi ja haastattelut kestivät kerrallaan 18-45 minuuttia. Osa haastatelluista oli siis puheliaampia kuin toiset, mutta tämä ei tietenkään haitannut, pääasia oli, että saimme esitettyä kaikille samat kysymykset ja jokainen vastasi niihin. Äänitimme haastattelut sekä puhelimella, että tietokoneella, jotta meille molemmille jäi äänitetty haastattelumateriaali talteen, sen litterointia ja analysointia varten.

#### **6.4 Teemoittelu analyysimenetelmänä**

Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä, jonka avulla haastatelluista saaduista aineistoista paikannetaan ongelman kannalta olennaiset aiheet, eli teemat. Teemoittelun avulla tarkastellaan analyysivaiheessa aineistosta esiin tulevia piirteitä, jotka useampi haastateltava on tuonut esille. Teemoittelulla tarkastellaan Teemat lähtökohtana olleisiin teemoihin, mutta esille voi nousta lukuisia muitakin teemoja, jotka ovat usein lähtökohtateemoja mielenkiintoisempia. Tämän takia tutkijan on hyvä antaa tilaa haastatelluille ja siitä saadulle aineistolle, ettei valmis kysymysten mukainen teemoittelu ohjaa analyysiä. Teemat syntyvät näin ollen analyysin tuloksina. Tutkijan tulkinnat pohjautuvat haastateltavien suullisesti esille tuomiin asioihin, joista tutkija muodostaa aineiston analyysin teemat. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 173.) Kun aineistoa lähdetään pilkkomaan teemoihin, voidaan mahdollistaa

vertailu tiettyjen teemojen esiintymisestä haastatteluaineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4).

Laadullisen tutkimuksen tutkijalla on aktiivinen rooli koko tutkimusprosessin ajan. Analyysivaiheessa tulkitaan ja havainnoidaan kerättyä aineistoa, jonka aikana tutkijan työnä on myös yhdistää analyysi ja synteesi. Kerätty aineisto siis pilkotaan osiin, jonka jälkeen tutkija kokoaa aineiston pohjalta synteesejä, jotka kootaan uudelleen, ja näin saadaan tutkimuksen lopputulokset, jotka sitoutuvat tieteelliseen pohjaan (Puusa 2020, luku 9). Teemat, jotka analyysistä on nostettu esiin, perustuvat tutkijoiden tulkintoihin siitä, mitä haastateltavat ovat haastatteluissa sanoneet. Se, että kaksi haastateltavaa ilmaisivat saman asian täysin samoilla sanoilla, on erittäin epätodennäköistä, tutkijat kuitenkin koodaavat ne samaan luokkaan. Tutkija esimerkiksi koodaisi samaan luokkaan vastaukset ”Kyllä, vaimoni on toistuvasti lyönyt minua” ja ”No onhan se vaimo mua lyönyt, vaikka kuinka usein”. Nämä molemmat esimerkit tutkija koodaisi luokkaan ”Lyö useasti”. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.)

## 6.5 Teemoittelun toteutus

Opinnäytetyömme aineiston analyysi alkoi haastatteluista saatujen äänimateriaalien muuntamisella tekstimuotoon, eli litteroimme aineistot. Äänitetyt haastattelumateriaalit olivat onneksemme hyvälaatuisia ja sen vuoksi niiden litterointi oli melko helppoa. Työhön kului tietysti aikaa, mutta kumpikin meistä litteroi puhtaaksi kolme haastattelua, joten työtaakka jakaantui molemmille tasapuolisesti. Aloitimme haastattelujen litteroinnin melko tuoreeltaan haastattelujen jälkeen, jolloin myös itse haastattelutilanne oli yhä tuoreena muistissamme ja helpotti työskentelyämme. Pyrimme litteroimaan jokaisen haastattelun tarkasti ja kokonaisuudessaan. Kirjoitimme tekstin joukkoon ylös myös äänitteissä kuuluvat naurahdukset, tai jossain haastattelutilanteissa muistammme asiakkaan mahdolliset pään pyörytykset – koska koimme tämän helpottavan myös tulosten auki kirjaamisen jälkeen tulevien johtapäätösten tekemistä.

Purimme äänitetyt haastattelumateriaalit koneelle Word-tiedostoiksi käyttäen apuna puheentunnistusohjelmaa. Puheentunnistusohjelma helpotti työskentelyä huomattavasti, koska se säästi aikaa siltä, että olisimme kirjoittaneet haastattelut kokonaisuudessaan itse puhtaaksi. Ohjelma ei kuitenkaan tunnistanut kaikkea puhetta täydellisesti, eikä ymmärtänyt "murre sanoja", joten jokainen ääninauha ja tiedosto oli käytävä vielä erikseen läpi ja korjattava käsinkirjoittaen. Jokaisen haastattelun litterointiin ja työstämiseen kului aikaa noin yhden päivän verran, eli niiden litterointiin kului yhteensä noin 6 työpäivää.

Kun tallensimme nuo Word-tiedostot koneillemme, nimesimme jokaisen haastateltavan "vastaaja 1, vastaaja 2", jne. Kirjoitimme itsellemme ylös Word-tiedoston alkuun myös muita tunnistetietoja haastatelluista, esimerkiksi iän, sukupuolen ja haastattelupaikan. Tällä tavoin pystyimme varmistamaan haastateltavien anonyyminä pysymisen, sekä varmistuimme siitä, että jokaista haastattelua käsitellään analysoinnissa ja tulosten kirjoittamisen yhteydessä. Haastattelupaikkakunnat ovat lähellä toisiaan, joten halusimme varmistaa, etteivät haastateltavat pysty tunnistamaan toisiaan.

Nauhoitettua puhemuotoista aineistoa syntyi yhteensä 164 minuuttia ja litteroituja tekstejä yhteensä 36 sivua. Litteroimme tekstit Word-tekstinkäsittelyohjelmalla käyttäen Times New Roman-fonttia ja fontin kokoa 12, riviväli kappaleissa oli 1,5. Puhtaaksikirjoitusvaiheessa lihavoimme erikseen haastatelluille esitetyt kysymykset tekstien joukosta, koska se helpotti myöhemmin analyysin tekemistä. Kielenkäyttö ei ollut tutkimuksessamme keskiössä, mutta halusimme kirjoittaa tarkasti ylös sanattomaan vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Asiat kirjoitettiin vastausten jälkeen sulkeisiin, esim. ("Vastaaja 3 pyöritti päätään"), mikä auttoi meitä analyysin ja johtopäätösten tekemisessä myöhemmässä vaiheessa tutkimustamme.

Seuraavana työskentelyvaiheena aloimme käydä aineistoja tarkasti läpi ja etsiä vastauksista yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Aloimme siis tällä tavalla teemoitella aineistoa, lukemalla litteroituja tekstejä useaan kertaan ja värjäsimme haastatelluista useasti toistuvia samankaltaisuuksia. Merkitsimme

nuo yhteneväiset vastaukset ja lausahdukset eri väreillä, keltaisella, sinisellä ja vihreällä.

Tämän jälkeen jokainen väri sisälsi lausahduksia, jotka pelkistimme yhdeksi teemaksi. Lopulliset teemat nousivat näin ollen suoraan haastatteluista saaduista vastauksista, jotka me koimme tärkeäksi nostaa tutkimuksessamme esille. Haastatteluiden yhteneväiset lausahdukset yhdistettynä, kokosivat mielestämme selkeät ja mielenkiintoiset teemat opinnäytetyöhömme. Halusimme käyttää tutkimuksessamme esille tulleita uusia teemoja, sen sijaan että olisimme käyttäneet jo teemahaastattelurungossa (liite 3) esiintyviä teemoja. Tämän jälkeen teimme erillisen Word-tiedoston ”Yhteenvetoja haastatteluista”. Tuohon tiedostoon kirjasimme ylös aineistoista esiin nousseet teemat, jotka olivat esteet digitaalisten palveluiden käytössä, digitaaliset palvelut asiakkaiden arjessa ja tuki digitaalisten palveluiden käyttöön.

Keltaisen värin lausahdukset liittyivät pelkoon ja luottamuspulaan koskien digitaalisia palveluita, joista koostimme teeman esteet digitaalisten palveluiden käytössä (kuvio 2). Sinisen värin vastaukset koskivat toiveita ja tarpeita kasvatustien saatavasta ohjauksesta ja vihreällä digitaalisten tarpeeseen koskevia lausahduksia. Tähän tiedostoon kirjasimme ylös myös haastateltavien iät, koulutus- ja työtaustan. Digitaalisiin palveluihin liittyen kirjasimme ylös myös tiedon siitä, kuinka monelta haastatellulta löytyi kotoa tietokone, läppäri, älypuhelin jne. Samoin tuosta tiedostosta löytyy tieto, mitä ovat kunkin haastatellun tärkeimmät ja eniten käytössä olevat digitaaliset palvelut heidän arjessaan.

Tekemämme värikoodauksen jälkeen loimme Excel-taulukon, jonka yläosaan kirjoitimme vaakatasoon aineistoista esille nousseet teemat ja pystytasoon nimesimme jälleen haastatellut ”vastaaja 1, vastaaja 2” jne. Tähän taulukkoon aloimme sitten siirtää syntyneiden teemojen alle ”leikkaa-liimaa” -toiminnolla jokaisen haastatellun osalta vastauksia teemoihin liittyen. Tämä helpotti tuloksien auki kirjoittamista opinnäytetyöhömme ja mahdollisti sitaattien käyttämisen esiteltäessä tutkimuksen tuloksia. Excel-taulukon jälkeen

kokosimme teemat ja sitaatit visuaalisiksi kokonaisuuksiksi tätä opinnäytetyötä varten Canva-sivustoa hyödyntäen.

Kuviossa 2 näkyy analyysivaiheessa teemoittelun avulla noussut yksi teema, jonka nimesimme "esteet digitaalisten palveluiden käytössä". Teema rakentui haastatteluiden avulla saadusta aineistosta.



Kuvio 2. Teemoittelun esimerkki.

## 7 Tulokset

### 7.1 Yleistietoa haastateltavista

Teemahaastatteluumme osallistui kuusi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta. Haastateltujen henkilöiden ikäjakauma on 25 vuodesta 59 vuoteen. Heistä kolme on naisia ja kolme miehiä. Koulutustausta haastateltavilla koostui, peruskoulusta, alemmasta ammatillisesta koulutuksesta ja ammattikorkeakoulusta. Työtausta koostui monen alan työpaikoista, työhistoriat

haastateltavilla olivat pituudeltaan muutamasta kuukaudesta useampaan vuoteen. Tutkimukseemme haastatelluilta henkilöiltä jokaiselta löytyi kotoaan joko pöytätietokone tai läppäri. Älypuhelimien omistivat miltei kaikki, ainoastaan yksi haastatelluista kertoi, ettei tule älypuhelimien kanssa toimeen ja luottaa siksi vanhaan ”perusmalliin”.

*Mulla oli älypuhelin mutta minä en sen kanssa tuu toimeen, en osaa käyttää niin mulla on tää peruspuhelin. Mie vaan vierastan ite sitä älypuhelin, kun sitä hipasee niin se tahtoo mennä ihan minne sattuu. (Vastaja 1)*

Yleisimmät arjessa käytössä olevat digipalvelut olivat Omakanta, Kelan sivut, verkkopankki ja sähköposti. Haastatellut kertoivat käyttävänsä näitä sivustoja ja palveluita mieluiten tietokoneen kautta.

*Kyllä on älypuhelin ja tuota. Siinä nyt ei hirveesti sovelluksia oo, en käytä kännykkää ihan hirveästi asioiden hoitamiseen, vaan pöytäkoneella teen kaikki. Ihan turvallisuuden kannalta. (Vastaja 3)*

Jokainen kertoi, että tavallisimmat toiminnot esim. sähköpostin lähettäminen, multimediatekstiviestit ja kuvallisten lähettäminen onnistuu heiltä. Suurin osa haastatelluista kertoi, ettei heillä ole lainkaan tarvetta käyttää sosiaalista mediaa esimerkiksi Facebook tai Instagram, tai WhatsApp-sovellusta. Niihin koettiin luottamuspuola ja käytettiin vain pakon edestä.

*Mä oon halunnu oman yksityisyyden pitää koska ei oo ollu suurta tarvetta lähteä siihen, kun muutenkin on kuitenkin tätä kanssakäymistä ihmisten kanssa mulla aika paljon muutenkin, niin mun ei tarvii siellä naamataulussa olla. (Vastaja 5)*

*Vaan whatsapp on tosiaan sellainen, että mulla on luottamuspuola kaikkeen, oikeastaan ihan kaikkeen digitaaliseen viestintään ja palveluihin, että pakon vuoksi käytän. (Vastaja 3)*

## **7.2 Digitaaliset palvelut asiakkaiden arjessa**

Tutkimuksessamme kävi ilmi, että ainoastaan yhdellä haastateltavistamme oli kokemusta kuntouttavan työtoiminnan kautta annetusta etäohjauksesta.

Haastateltava kertoi tuon ohjauksen tapahtuneen Teams-sovelluksen kautta ja sanoi, että se oli sujunut hyvin ja että Teams-sovellusta oli helppo käyttää. Tapaamisessa ei ollut käytetty Webkameraa, muutoin kuin aivan alussa, kun ohjaaja oli näyttänyt kasvonsa lyhyen aikaa. Haastateltava kertoi kokeneensa etäohjauksesta olevan hänelle enemmän haittaa kuin hyötyä.

*Ehkä siitä oli enemmän haittaa, kun siinä ei niin ehkä ollut niinku sitä rytmiä päivään. Et mieluummin tälleen kasvotusten. (Vastaaaja 4)*

Osalla haastatelluista oli kokemusta etäohjauksesta esim. lääkärin etävastaanoton kautta ja näiden tapaamisten kerrottiin sujuneen hyvin. Etätapaamiset lääkäreiden kanssa olivat johtuneet koronapandemian mukanaan tuomista rajoituksista. Haastateltu kertoi saaneensa sähköpostiinsa linkin, joka tuli avata tiettyyn kellonaikaan ja täten liittyä Teams-tapaamiseen mukaan.

Osalla haastatelluista ei ollut kokemusta etäohjauksesta lainkaan, koska sellaista tilannetta ei ole tullut vastaan, jossa sitä tarvitsisi käyttää. He eivät myöskään osanneet sanoa, mikä sellainen tilanne voisi olla, jossa sitä tarvitsisi. Etäohjauksen mahdollisuutta oli myös tarjottu työpajoilta miltei kaikille, ihan jo kokeilun vuoksi. Haastatellut kertoivat, että he ovat kyllä miettineet tuota etäohjauksen mahdollisuutta, mutta siihen pitäisi ensin ajan kanssa totutella.

*Meillä on xxxxx ollut puhetta siitä, että voitais ihon niinku kokeilun vuoksi tehdä joku kerta silleen, että minä oisin kotona koneella, koska mulla tosissaan on laitteet siihen, että pystys tekemään sen. Että minkälainen se sitten käytännössä on, että tuijottaako xxxxx minuu koko ajan kameran kanssa tuolla, että mitä minä teen, vai miten se niinku menee. (Vastaaaja 3)*

Useat haastatellut kuitenkin mainitsivat, että tulevat työpajalle ohjaukseen mieluummin paikan päälle, koska se tuo paremmin rytmiä päivään ja elämässä olisi muuten vähemmän sosiaalisia kontakteja.

*Kun on näitä uusia systeemejä ja siinä joutuu aina vähän miettimään, miten minä tämän teen. (Vastaaaja 1)*

*Tulen mieluummin paikanpäälle, kun minun elämässä on niin vähän sosiaalisia kontakteja. (Vastaja 2)*

Tutkimuksessamme pyrimme myös selvittämään, kuinka juuri nämä haastatellut henkilöt haluaisivat kehittää etä- ja lähiohjausta asiakaslähtoisemmäksi.

Työvalmennuksen ohjauksen olivat kaikki haastatellut kokeneet pelkästään positiivisena ja heidän arkeaan tukevaksi asiaksi. Säännöllisten tapaamisten kerrottiin tuovaan arkeen rytmiä ja lisäävän sosiaalisia kontakteja.

*No minun henkilökohtainen kokemus tästä koko hommasta on ollut positiivinen, ylipäättänsä mie oon saanut nyt niinku sellaisen tunteen, että mie oon tervetullut tänne, elikkä minulla on pelkästään positiivisia ajatuksia. (Vastaja 3)*

*No mä tykkään enemmän tästä paikan päällä, kun on tämä paikka mihin mennä. (Vastaja 4)*

Haastatteluista kävi ilmi, että kaikilla kuntouttavan työtoiminnan pisteillä ei ole asiakkaiden käyttöön varattua tietokonetta. Ainoastaan yhdeltä työpajalta löytyy asiakaskäyttöön tarkoitettu tietokone ja haastatellut tiesivät, että sitä saa aina tarvittaessa käyttää. Haastateltavat kertoivat saavansa apua digitaalisten palveluiden käyttämiseen työtoiminnan ohjaajilta. Tehdyissä haastatteluissa kävi ilmi, että yhdellä paikkakunnalta asiakkaiden käyttöön tarkoitettu tietokone löytyy kunnantalolta, mutta siellä ei ole saatavilla ohjausta sen käyttöön. Haastatteluissa kautta siis selvisi, että työpajoille toivottaisiin tietokoneita ja sen lisäksi toisinaan yksilöohjausta digitaalisten palveluiden käyttöön.

Digitalisaation lisääntyminen näyttäytyi asiakkaiden arjessa osin asioiden hoidon helpottavana tekijänä ja osin vaikeuttavana. Osa taas ei kokenut digitalisaation lisääntymisen vaikuttaneen millään tavalla omaan arkeensa.

*No ei tarvii niin usein lähtee kotoo jonnekin, kun voi vaan netissä tehdä. (Vastaja 4)*

*No siis helpottanut tietysti sitä asioiden hoitamista, mutta sitten toisaalta se on myös niin kun tuonut paljon enemmän sellaista yksinäisyyden tunnetta, kun ei oo enää sellaista ihmisten kohtaamista. (Vastaja 3)*

Haastateltavalta nousi esiin myös digitalisaation tuoma käytännön pakko.

Haastateltava koki, että nykypäivänä kaikki hoidetaan internetissä, halusi sitä ihmiset tai ei.

*No kysymyshän ei ole enää siitä uskaltamisesta, vaan käytännön pakosta, koska siihen tämä yhteiskunta menee. Kaikki on käytännössä kohta niinku digitaalisesti verkossa ja henkilökohtaisesti miehän vastusta koko hanketta, mutta sillehän emme mitään voi.*  
(Vastaaaja 3)

Niistä digitaalisissa palveluista (Omakanta, nettipankit, Kela), joita haastateltavat käyttävät omassa arjessaan haastatteluissa ilmeni, että suurin osa koki niiden käytön helpoksi ja osa taas toivoi niitä kehitettävän selkeämmäksi. Monella haastatelluista vastauksissa nousi esiin se, että esimerkiksi verokortin täyttöön voisi tarvita ohjausta, jotta sen osaisi itsenäisesti tehdä, eikä tarvitsisi aina soittaa Verovirastoon ja pyytää apua siihen.

*No kun siis vitsihän on siinä, että nehän oli vielä muutama vuosi sitten paremmat kuin nyt. Koska tuota niitä kelan sivuja kun katsoo, niin hirveän monet asiat on piilotettu. Lomakkeet on selkeät, mutta niissäkin on niinku sellaisia pikkuasioita mitä pitää aina välillä osata kerta kaikkiaan lukee, että mitä tässä nyt niinku oikein halutaan.*  
(Vastaaaja 3)

Puolet haastatelluista kertoivat, että Kelan sivustoja pitäisi kehittää toimivimmaksi. Tuloksista nousee esiin hankaluudet muun muassa sivuston sekavuudessa, kun niillä joutuu klikkailemaan useita kertoja, löytääkseen sen mitä etsii. Myös joidenkin hakemusten täyttäminen ja liitteiden lähettäminen koettiin hankalana.

Haastatteluissa nousi esiin sellainen toive, että asiakkaille kehitettäisiin terveydenhuollon digitaalisiin palveluihin jokin väylä, jolla saisi laitettua viestiä esimerkiksi terveyskeskukseen omalle hoitajalle. Kysyttäessä tarkemmin, olisiko tämä palvelu ikään kuin chatti, saimme vastauksen, että palvelu voisi sisältää molemmat mahdollisuudet. Eli viestin voisi lähettää ikään kuin sähköpostimaisesti, tai niin, että chatissa olisi tiettyyn kellonaikaan esim. hoitaja paikalla vastaamassa asiakkaalle hänen kysymyksiinsä.

*No sellainen olisi erittäin tärkeä ja tarpeellinen, että pystyisi jotenkin viestimään edes terveydenhoitajan kanssa. Että ei pysty Omakannasta laittamaan minkäänlaista viestiä kenellekään eikä vastaanottamaan. Joitakin asioita on mitä tarvitsee kysyä ja sen takia ei sitten kuitenkaan viittis terveyskeskukseen soittaa. Että joku semmoinen terveyskeskuksen ja asiakkaan väliseen viestintään, niin siihen jotain. (Vastaja 2)*

### 7.3 Tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen

Haastatteluista saatujen tietojen mukaan tutkimuksessamme kävi ilmi, että haastateltavat haluaisivat esimerkiksi kerrata jo aiemmin opittuja taitojaan erilaisten ohjelmistojen ja järjestelmien käytöstä. Moni mainitsi esimerkkinä muun muassa Excelin ja Wordin. Haastatellut kertoivat, että heillä on aiemmin suoritettuna ATK-kortti, jonka he toivoivat voivansa uusia, koska palvelut ja ohjelmistot ovat kehittyneet.

*No kyllä minulle tuli mieleen tänä aamuna, et tämä excel. Sitä on kyllä kurssilla käyty mutta siitä on pitkä aika ja se on omallakin koneella, niin ei oo tullu harjoiteltu. Mutta sitten sekin kirjoitusohjelma, word niin ne ois semmosia perusohjelmia että ne pitää osata jollain tavalla. (Vastaja 1)*

*Niitäkään ei oo tarvinnu, ei tarvii kun kerrata. Oon joskus käyny sen atk-kortin, mutta siitäkin on aikaa. (Vastaja 6)*

Moni vastaajista mainitsi, että mikäli he tarvitsisivat neuvoja ja tukea digitaalisten palveluiden käyttämiseen, sitä on helpointa pyytää omilta läheisiltä. Jos apua joutuisi kysymään vieraalta, niin sen toivottiin toteutuvan yksilöpalveluna, jotta olisi helppo keskittyä juuri siihen asiaan mitä ei osaa, tai mistä ei tiedä mitään.

*No naapurissa asuu semmosia tietokonenörttejä. No ihan naapuri on sellanen, että on ite kasannu tietokoneita niin se on semmonen, että kyllä osaa. (Vastaja 1)*

*Mieluummin yksilöpalveluna, se on tehokkaampi, minä koen sen, että siinä voi sitten keskittyä siihen asiaan mitä niinku ei osaa tai mistä ei tiedä. Ryhmä niin silloin se vähän leviää se homma, kun on vaan tietyn asian etsiminen tai opettelu, niin henkilökohtainen valmennus on aina parempi. (Vastaja 5)*

Haastatteluissa myös nousi esiin se, että palveluiden mennessä yhä enemmän digitaalisiksi, niin avun ja tuen pitäisi tulla automaattisesti viranomaisilta, eli toivottiin kuntiin vaikkapa IT-tukihenkilöitä asiakkaiden saataville. Osa mainitsi myös, että apua olisi varmasti tarvittaessa helppo pyytää kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilta.

*No siis ihan tuo että niinku kaupunki, kunta, valtio..Kun nyt niin kerta ollaan menossa tähän digi,digi,digi, niin tuota sitten pitäisi kyllä viranomaisten tulee pystyä tarjoamaan niinku se apukin tähän, että tuollaiset it-tukihenkilöt, mitä niinku aikoinaan oli jokaisessa kunnassakin, niin tuota nyt ei taida ihan hirveesti olla heitäkään, mutta heitä tarvittaisiin tosi paljon. (Vastaaaja 3)*

*Nämä kela asiat on sellaiset, mitkä nää ohjaajat kyllä osaa koska heillä on koulutusta siihen suuntaan kanssa ja se on bonusta kyllä. (Vastaaaja 3)*

#### **7.4 Esteet digitaalisten palveluiden käytössä**

Digitaalisten palveluiden käytön esteenä, asiakkaat toivat esiin pelon käyttää digitaalisia palveluita. Miltei kaikki haastatellut mainitsivat, että kieltäytyminen voisi johtua pelosta esimerkiksi erilaisia kyberhyökkäyksiä kohtaan. Henkilö voisi myös pelätä palveluiden käyttämistä siksi, että hänellä ei ole kokemusta tai osaamista.

*Joillain voi olla semmosia pelkoja, että ajatellaan että kaikenlaisia viruksia on, hyökkäyksiä, ne voi myös ahistaa ihmisiä, kun osais käyttää, niin se on. Itseenikin pelottaa nämä kyberhyökkäykset ja tämä tilanne mikä tuolla Venäjällä, siellä on, niin sekin on silleen ahistava. (Vastaaaja 1)*

*No kai sitä pelkää, että tekee jonkun virheen siellä jossain lomaketta täyttäessä ja sitten siitä tulee joku ongelma. (Vastaaaja 4)*

Haastateltujen mukaan yhtenä syynä pelkoon voi olla myös asiakkaan ikä, iäkkäät henkilöt eivät välttämättä halua, tai uskalla enää alkaa opetella uusia asioita digitaalisiin palveluihin liittyen. Tai he saattavat ajatella, etteivät enää opi käyttämään uusia palveluita.

*Mulla tulee yks asia ensimmäisenä mieleen, pelko. Ihan tää on se konkreettisin ainakin, jos on vähän iäkkäämpi, jolla ei ole sitä kouluaikana ollu. (Vastaja 5)*

*Varmaan pelko, se semmonen, että jos ei niinku ole kaikilla ei oo esimerkiks kaikkien pankkipalveluita ei älytä eikä osata käyttää, lähinnä vanhemmat ihmiset. Vanhemmilla voi olla semmonen pelko sitä laitetta kohtaan, jos ei oo saanu oppia, saattaa olla joku semmonen ehkä syynä, että ei suostu käyttämään. (Vastaja 6)*

Haastatteluissa nousi esiin myös iäkkäämpien ihmisten ohjauksen puute, joka voi olla syynä siihen, ettei digitaalisia palveluita tai digitaalisia välineitä haluta käyttää.

*No voi olla, että ohjauksen puute, sitten iäkkäillä voi olla oikeesti vaikea oppia. Voi olla sekin, että ihmiset sen takii pelkää, kun niillä ei oo sitä käytön kokemusta ja ohjausta. Niin siinäpä sitä on, kun on iäkkäämpi ihminen niin se voi olla varsin hankalaa. (Vastaja 1)*

Tuloksista nousi esiin myös se, että muutosta saatetaan vastustaa ihan vaan vastustamisen vuoksi. Eräs haastatelluista viittasi jopa kulttielokuva Matrixiin ja totesi, että ihmisistä on tulossa aivan liian riippuvaisia digitaalisista palveluista ja hän koki sen jopa pelottavana asiana.

*No meidän sukupolvemmehan muistaa sellaisen elokuvan kuin Matrix ja kaikkihan tietää, että mihin tämä kehitys johtaa. Ihan varmasti jo tämä on puoliksi vitsi, mutta siinä on vinha perä siinä elokuvan ajatusmaailmassa. Jotkut vastustaa ihan sen takia, koska mistä minäkin olen samaa mieltä kyllä, että ihmisistä on tulossa liian riippuvaisia digitaalista palveluista ja tietokoneista plus pakotteista ylipäättänsä ja mie en tykkää siitä kehityssuunnasta yhtään. (Vastaja 3)*

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa SoTyDigi -hankkeelle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista etäohjauksesta ja digitalisaation lisääntymisestä. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen ja koemme sen

tärkeäksi digitalisaation tuodessa monipuolisia mahdollisuuksia sosiaalialalla digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen.

Tekemämme teemahaastattelun tuloksista nousivat selkeästi esiin esittelemämme kolme teemaa, jotka ovat digitaaliset palvelut asiakkaiden arjessa, tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen ja esteet digitaalisten palveluiden käytössä. Suurimpana esteenä digitaalisten palveluiden käytössä nousi haastateltavilta esiin pelko. Tutkimusten tuloksista voimme tehdä johtopäätökset, että kaikki löytämämme teemat nivoutuvat toisiinsa yhteen. Tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen helpottaisi asiakkaiden kokemia esteitä ja esteiden helpottuessa digitaalisten palveluiden käyttäminen asiakkaiden arjessa todennäköisesti lisääntyisi ja monipuolistuisi. Asiakkaat oppisivat hyödyntämään enemmän erilaisia tarjolla olevia digitaalisia palveluita osana omaa arkeaan.

Ilmarinen ja Koskela (2015, 58) kertovat muun muassa digi-immigranteista ja digiresistenteistä, jotka eroavat toisistaan juuri digitaalisten taitojensa puolesta. Opinnäytetyöhömmme haastatelluista henkilöistä kaikilla oli melko hyvät digitaaliset taidot, mutta useat heistä olivat kuitenkin haluttomia ylipäättänsä käyttämään digitaalisia palveluita, joita he eivät itse kokeneet tarvitsevansa. Hänninen yms. (2021, 16) kirjoittavat, että digiosallisuuden vahvistamisella saataisiin kansalaisia aktiivisiksi osallistujiksi digitaaliseen yhteiskunnan toimintaan. Tutkimuksessamme korostui asiakkaiden digitaitojen ylläpitämisen ja digiosallisuuden tärkeys. Näitä taitoja olisi tärkeää pitää yllä heidän tulevaisuutensa kannalta. Nykyisin ilman sähköisten asiointikanavien käyttöä on työnhaku ja koulutukseen hakeutuminen hankalampaa. Sähköisten asiointikanavien kautta, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat voivat etsiä työpaikkailmoituksia, koulutusmahdollisuuksia ja hakeutua niihin verkon kautta melko vaivattomasti.

Meidän tutkimuksessamme haastateltavilta nousi konkreettisenä asiana tiedon puute, mistä he saisivat apua digitaalisten palveluiden käyttöön. Digituen tarjoamisesta on säädetty ohjeistuksia ja lakeja (muun muassa laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019, hallintolaki 434/2003 ja kuntalaki 410/2015), jotka velvoittavat viranomaisia tarjoamaan kansalaisille neuvontaa ja

ohjausta niiden käyttöön. Opinnäytetyömme tuloksista pystymme tekemään johtopäätöksen, että asiakkaille tulisi digitaalisten palveluiden yhä lisääntyessä tarjota lisää tukea ja ohjausta, sekä ilmoittaa selkeästi se, kuka tuota ohjausta tarjoaa ja mistä he voivat sitä itselleen hakea.

Ilmarinen ja Koskela (2015, 176-177) kirjoittavat myös siitä, kuinka asiakkailla on nykyisin yhä enemmän digitalisaation mukanaan tuomaa valinnanvaraa ja valtaa palveluita valitessaan. Tutkimuksessamme kävi selvästi ilmi, että asiakkaat kokivat etäohjauksen kokeilemisen mahdollisuutena, mutta ajattelivat sen vähentävän arjessa tapahtuvia kohtaamisia ja heikentävän sosiaalisia suhteita. Hytti (2020, 4) on esittänyt etänä tehtävän ohjauksen tukevan asiakkaan päivärytmin rakentamista. Tutkimuksessamme, haastateltavat kokivat etäohjauksen päinvastoin, useat heistä kertoivat, että etäohjaus ei toisi samalla tavalla rytmiä päivittäiseen arkeen. Ilmarinen ja Koskela (2015, 176-177) viittaavat siihen, että digitaalisen ajan asiakassuhteiden syventäminen olisikin erittäin tärkeää rakentaa asiakasymmärryksen kautta ja vahvassa vuorovaikutuksessa asiakkaisiin, jotta asiakassuhteesta saadaan luotua mahdollisimman vahva ja toimiva.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteina ovat asiakkaiden arjen- ja elämänhallinnan vahvistaminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Haastattelemamme asiakkaat toivat juuri näitä kuntouttavalle työtoiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista konkreettisemmin esille. Haastateltavat kokivat kuntouttavan työtoiminnan positiivisena asiana heidän arjessaan. Asiakkaat kokivat toiminnan tuovan rytmiä heidän arkeensa sekä sosiaalisia kontakteja. Asiakkaiden saama ohjaus kuntouttavassa työtoiminnassa ja säännöllisten tapaamisten tuottamat hyvät kokemukset, nousivat tutkimuksemme tuloksissa vahvasti esille.

Digitaalisten palveluiden kautta tarjottavat palvelut pitäisi saada luotua houkuttelevammaksi asiakkaalle, jotta tuo vahva asiakassuhde saataisiin niiden kautta luotua. Asiakkaan tulee voida luottaa niihin palveluihin, joita hänelle tarjotaan. Uskomme, että tämän tutkimuksemme kautta saimme kerättyä opinnäytetyömme toimeksiantajalle arvokasta infoa, eli juuri tuota Ilmarisen ja

Koskelan (2015, 177) mainitsemaa asiakasymmärrystä, tulevien palveluiden kehittämistä varten. Ahosen, Rannan ja Tjäderin (2018) mukaan digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii asiakaskokemuksia, jolloin palveluita voidaan kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Tuloksissa nousi esille toive terveydenhuollon chat-palvelusta. Haastattelussa nousi esille sähköinen viestintä reaaliajassa esimerkiksi oman paikkakunnan terveyskeskuksen hoitajan kanssa, jolloin asiakas saisi vastauksen nopeasti. Sosiaali- ja terveysministeriön yhteisen digitalisaation visio vuoteen 2025 on, että asiakas on tärkein. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016,8.) Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymällä, Siun sotella, on asiakkaille tarkoitettu chat-palvelu ikäihmisille, nuorille sekä sosiaalihuollon asiakkaille. (Siun sote 2022; Siun sote 2020.) Tutkimuksemme tulosten mukaan tarve samanlaiselle palvelulle olisi myös terveydenhuollon puolella.

Tutkimuksessamme merkittävin löydös oli asiakkaiden kokema pelon tunne käyttää digitaalisia palveluita. Johtopäätöksenä voidaan selkeästi nostaa se, että pelko johtuu luottamuksen puutteesta digitaalisia palveluita kohtaan sekä siihen että tekee jonkinlaisen näppäilyvirheen sähköisissä palveluissa. Digitaaliset palvelut ja -ympäristöt on suunniteltava helppokäyttöisiksi niin, että palveluiden käytön onnistuminen jäisi mahdollisimman vähäiseksi käyttäjän digitaitojen varaan (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019). Tutkimuksessamme digitaalisten palveluiden käyttöön kokema pelko johtuu myös tuen puutteesta. Pelkoa sähköisiä palveluita kohtaan voitaisiin lievittää antamalla asiakkaille tukea palveluiden käytössä. Asiakkaalle annettavan digituen avulla, voitaisiin vahvistaa asiakkaiden osallisuutta käyttää digitaalisia palveluita. (Digi- ja väestövirasto 2021.)

On täysin ymmärrettävää, että erilaiset kyberhyökkäykset ja valesivustot pelottavat haastattelemiamme henkilöitä. Nuo samat asiat huolettavat nykyään varmasti jollakin tasolla jokaista meitä. Kansalaisille tarjottavassa ohjauksessa olisikin hyvä korostaa myös sitä, että digitaalisten palveluiden käyttäminen on turvallista, kun muistaa esimerkiksi huolehtia tietokoneelle palveluiden käyttämiseen tarvittavat tietoturva-asetukset ja palomuurit käyttöön. Myös

haitallisten sivustojen tunnistamiseen olisi hyvä tarjota ohjausta ja neuvontaa siitä, miten ne voi tunnistaa.

Saatujen tulosten ja johtopäätösten mukaan saimme vastaukset kaikkiin kolmeen opinnäytetyömme tutkimuskysymykseen ja saavutimme opinnäytetyöllemme asetetut tavoitteet. Vaikka asiakkaiden kokemukset etäohjauksesta olivat vähäiset, jonkinlaista kokemusta heiltä löytyi ja etäohjausta kohtaan löytyi kokeilun halua ja näin ollen ensimmäiseen kysymykseen, millaisia kokemuksia asiakkailla on digitaalisesti tuotettavasta etäohjauksesta omassa arjessaan, saatiin vastaus. Toisena kysymyksenämme oli, mitä digitukea ja ohjausta asiakkaat tarvitsisivat digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Tutkimustulokset osoittavat selvästi sen, että asiakkaat toivoisivat kasvoitusten tapahtuvaa digitukea yksilöohjauksena, saadakseen erilaiset digipalvelut enemmän osaksi omaa arkeaan.

Kolmantena tutkimuskysymyksenämme oli, että millaisia esteitä asiakkaalla voi olla digitaalisten palveluiden käytölle. Tulosten mukaan suurimpana esteenä niiden käyttämiseen on pelko ja kuten jo edellä mainitsimme, tätä voitaisiin lievittää edistämällä ja parantamalla digitaalisten palveluiden käyttämiseen annettavaa ohjausta. Kansalaisten ei voida vain olettaa osaavan käyttää jatkuvasti muuttuvia ja uudistuvia digitaalisia palveluita, mikäli heille ei anneta ohjausta niiden käyttämiseen.

## **9 Pohdinta**

### **9.1 Luotettavuus ja eettisyys**

Opinnäytetyössämme noudatimme Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessin vaiheita, koko opinnäytetyön työstämisen ajan (Karelia-ammattikorkeakoulu 2022). Opinnäytetyömme toimeksiantosopimus allekirjoitettiin SoTydigi-hankkeen projektipäällikön kanssa sähköisesti Sign-palvelun kautta. Tämän jälkeen haimme tutkimusluvan Joensuun kaupungin

työllisyyspalveluilta, koska toteutimme tutkimuksen Karelia-ammattikorkeakoulun ulkopuoliselle taholle. Tutkimusluvan saatuamme, jatkoimme opinnäytetyöprosessiamme eteenpäin.

Aaltion ja Puusan (2020, luku 11) mukaan jokainen laadullinen tutkimus on omanlaisensa ja siksi tutkijoiden tehtävänä on tehdä omaa tutkimusta koskevat luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelut yksilöllisesti ja räätälöidysti, yleisiä periaatteita unohtamatta. Tutkimuseettinen pohdiskelu on helpointa aloittaa käytännön tutkimustyöhön sisältyvistä päätöksistä ja niihin sisältyvistä eettisistä kysymyksistä. Pyrkimyksenä olisi hyvä pitää sitä, että tehdään tietoisia ja eettisesti perusteltuja ratkaisuja tutkimuksen eri vaiheissa. Päätös tutkimusaiheesta on jo itsessään eettinen ratkaisu. (Hirsjärvi ym.2000, 27-28.) Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa asiakasymmärrystä siitä, miten digitaaliset palvelut ja etäohjaus sekä digitalisaation lisääntyminen yleensäkin näyttäytyvät asiakkaiden arjessa. Työmme luonteen takia valitsemamme kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä oli siis paras keino selvittää haluamamme lopputulos, ja saada arvokasta lisätietoa asiakkaiden kokemuksista.

Tutkimusaiheen valinnassa mietitään, miksi juuri tähän tutkimukseen ryhdytään, sekä on myös mietittävä miten ylipäättänsä tulisi ottaa huomioon aiheen yhteiskunnallinen merkitys. (Hirsjärvi ym. 2000, 27-28.) Digitalisaatio ja digitaalisten palveluiden käyttäminen asiakkaiden kanssa ohjauksessa, nousi opinnäytetyömme tutkimuksen kohteeksi. Omien sosionomiopintojemme ensimmäisen vuoden aikana, koronapandemian saapuessa Suomeen, jouduimme etäopiskelun takia itse ottamaan opetusta vastaan digitaalisten palveluiden kautta. Valitsimme tutkimuksemme aiheen sen ajankohtaisuuden vuoksi sekä siksi, että koemme digitalisaation tuovan sosiaalialalle uusia työskentelytapoja. Opinnäytetyöllämme halusimme selvittää, miten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat olivat kokeneet etäohjauksen ja olisivatko he halukkaita ottamaan etäohjausta vastaan ja oliko heillä valmiuksia siihen.

Tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin, on huomioitava henkilöiden kohtelu sekä selvitettävä millä tavalla heidän suostumuksensa hankitaan, minkälaista tietoa heille annetaan ja minkälaisia riskejä heidän osallistumisestaan tutkimukseen

mahdollisesti sisältyy. Tutkimushenkilölle paljastetaan kokonaisuudessaan oleelliset näkökohdat siitä, mitä tutkimuksessa tehdään ja mitä tutkimuksen aikana saattaa tapahtua. Tutkimukseen osallistuvan henkilön tulee olla kykenevä ymmärtämään tämä informaatio (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 28-29).

Toimitimme kuntouttavan työtoiminnan pajojen ohjaajien avulla kaikille haastateltaville kirjallisen saatekirjeen (liite 1) ennen haastattelujen toteutusta. Haastateltavat siis tiesivät jo etukäteen mihin ovat lupautuneet. Saatekirje sisälsi maininnan haastatteluiden nauhoittamisesta sekä haastatteluista kerätyn tiedon käytöstä opinnäytetyössämme. Haastattelupäivänä jokainen haastateltu allekirjoitti kirjallisen haastatteluluvan (liite 4), ennen kuin aloimme haastatella heitä. Tällä kirjallisella luvalla varmistimme myös oman oikeusturvamme.

Huomioimme opinnäytetyössämme tutkimuseettisen neuvottelukunnan periaatteet, jotka koskevat tutkimusta, joka kohdistuu ihmisiin. Periaatteet sisältävät muun muassa tutkittavien henkilöiden kanssa luottamuksen luominen, jolla voidaan taata ihmisarvon ja oikeuksien kunnioittaminen. Haastattelutilanteessa haastateltavan vapaaehtoisuus, sekä haastattelun keskeyttämisen mahdollisuus on tuotava ilmi ennen haastattelun alkua. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019,8.) Kävimme haastateltavien kanssa läpi saatekirjeessä mainitsemamme asiat ja varmistimme, ovatko he ymmärtäneet mitä haastattelussa tapahtuu, ja mitä tulemme tekemään haastatteluista saaduilla tiedoilla. Kerroimme haastateltaville myös, että he saavat kieltäytyä vastaamasta myös kysymyksiin tai keskeyttää haastattelun, jos siltä heistä tuntuu. Kerroimme myös, että kaikki tutkimusaineisto äänitettyine materiaaleineen tullaan tuhoamaan, kunhan tutkimus on valmis. Näin ollen toimimme oikein niin eettisyyden, kuin myös tietoturvan osalta.

Haastattelua pidetään keskeisenä tutkimusaineiston hankintamenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa (Aaltio & Puusa 2020, luku 11). Aineiston keräämisessä otetaan huomioon esimerkiksi anonyymiuden takaaminen, luottamuksellisuus, mahdolliset korvauskysymykset ja kerätyn aineiston asianmukainen tallentaminen (Hirsjärvi ym, 2000, 28-29). Aineiston

analyysivaiheessa, nimesimme jokaisen haastateltavan ”vastaaja”-nimikkeellä, jotta pystyimme varmistamaan jokaisen haastateltavan anonyyminä pysymisen. Haastateltavien ”vastaajaksi” nimittäminen myös helpotti työskentelyä tuloksia kirjoittaessa, koska pysyimme varmistumaan siitä, että jokainen haastattelu tulee käytyä läpi. Haastatteluaineiston tallensimme puhelimen ja tietokoneen äänentallenninta käyttäen ja tuhoamme äänitiedostot tämän opinnäytetyön valmistuttua.

Pyrimme käyttämään opinnäytetyömme tietoperustassa ajankohtaisia lähteitä. Teoriatietoa tutkimuksellemme olemme hakeneet, sähköisistä lähteistä sekä kirjallisuudesta ja eri tutkimuksista. Hirsjärvi ym. (2000, 29) ohjeistavat kaikissa tutkimustyön osavaiheissa välttämään erärehellisyyttä. Epärehellisyyden välttämisen kokonaisuus sisältää useita olennaisia periaatteita, jotka tulee ottaa huomioon kaikissa tieteellisissä toimissa. Keskeisiin seikkoihin kuuluu ainakin se, että toisten tekstiä ei saa plagioida eikä muiden tutkijoiden osuutta saa vähätellä. (Hirsjärvi ym. 2000, 29.)

Tutkijan perehdyttyä tutkimuksensa kohteena olevaan ilmiöön huolellisesti huomioiden eri näkökulmat koko tutkimusprosessin aikana paranee tutkimuksen luotettavuus. Tutkijan on pohdittava tutkimuksessa käytettyjen menetelmien soveltuvuus suhteessa tutkittavaan ilmiöön sekä tavoitteisiin, joihin tutkimuksessa pyritään. (Aaltio & Puusa 2020, luku 11.) Olemme perehtyneet digitalisaatioon ja digitaalisiin palveluihin jo aikaisemmin sosionomiopintojemme aikana. Opinnäytetyöprosessin aikana perehdyimme aiheeseen vieläkin syvemmin. Koemme valitsemamme teemahaastattelun oikeaksi menetelmäksi, kerätä asiakaskokemuksia, heidän omassa toimintaympäristössään. Saimme aineistonkeruumenetelmämme avulla vastaukset opinnäytetyöhömme asettamiimme tutkimuskysymyksiin.

Aaltio ja Puusa (2020, luku 11) kirjoittavat laadullisen tutkimuksen läpinäkyväksi kirjoittamisen tärkeyden, tutkimuksen tuloksia analysoidessa sekä tulkittaessa. Luotettavuus on paremmin arvioitavissa, kun tutkija avaa tutkimuksensa eri vaiheet mahdollisimman selkeästi, havainnollistavasti ja yksityiskohtaisesti. Olemme pyrkineet opinnäytetyötä tehdessämme huomioimaan luotettavuuden

näkökulman. Esitämme opinnäytetyössämme tarkasti jokaisen vaiheen sekä toteutuksen kuvauksen, joka on lisännyt työmme luotettavuutta. Hirsjärvi ym. (2000, 29) mainitsevat ettei tutkimuksesta saatuja tuloksia myöskään jaa kaunistella, eikä niitä saa yleistä kritiikittömästi. Olemme avanneet opinnäytetyömme tulokset tuloksina, sellaisina kuin ne haastatteluista saaduissa materiaaleissa esiintyivät.

## 9.2 Opinnäytetyön prosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyömme toteutus oli kokonaisuutena laaja ja monivaiheinen prosessi. Opinnäytetyöprosessimme alkoi keväällä vuonna 2022, osallistuimme opinnäytetyön suunnitelmapajoihin ja teimme opinnäytetyön suunnitelman. Suunnitelman hyväksynnän jälkeen, toteutimme kesällä teemahaastattelumme. Teemahaastatteluiden jälkeen litteroimme haastattelumateriaalit tuoreeltaan, mutta sen jälkeen pidimme tietoisesti taukoa tämän opinnäytetyön työstämisestä. Toisaalta tauon pitäminen oli hyvä asia, mutta nyt opinnäytetyömme lopputyöstön aikana huomasimme, että kiire ja paine kirjoittaa on valtava. Molemmilla meillä opinnäytetyöntekijöillä on ollut tavoitteena valmistua sosionomiopinnoista kolmessa vuodessa, eli puoli vuotta aikaisemmin mitä opinnot yleensä kestävät.

Opinnäytetyömme eteni välillä vauhdikkaasti ja välillä pidimme useamman päivän taukoja muiden opintojen painaessa päälle. Kirjoitimme opinnäytetyötämme yhdessä ja erikseen, sovimme mitä kohtaa kumpikin kirjoittaa ja kävimme kirjoittamamme tekstit läpi yhdessä. Koska asumme eri paikkakunnilla, tämä järjestely oli liki pakollinen, mutta silti toimiva tapa meillä kahdella opinnäytetyöntekijällä. Tuimme koko prosessin ajan toinen toisiamme, jaoimme ilot mutta myös ne turhautuneisuuden ja epätoivon tunteet, jotka välillä nostivat päätään työtä tehdessämme. Nämä kaikki tunteet ja niistä puhuminen toinen toisillemme vahvisti meidän ystävyyttä sekä ammatillisuutta niin, että kaikesta voidaan puhua eikä ilman haasteita tulla pääsemään tulevaisuuden sosionomin työssäkään.

Opinnäytetyöntekijöinä olemme molemmat oppineet paljon uutta koko prosessin jokaisessa eri vaiheessa. Ennen opinnäytetyömme aloittamista ajattelimme, että tämä on opintoihin liittyvä työ siinä missä muutkin. Opinnäytetyön kurssin alkaessa heräsimme todellisuuteen, kuinka moni eri vaiheinen opinnäytetyöprosessi on ja kuinka paljon työtä se tulee vaatimaan. Koemme oppineemme laadullisen tutkimuksen tekemisen ja teemahaastattelun käytön tiedonkeruumenetelmänä, sekä olemme tutustuneet lukuisiin eri lähdemateriaaleihin opinnäytetyötämme varten. Mielenkiintoisinta oli havainnoida tuloksia, joissa koemme onnistuneemme todella hyvin. Olemme todella tyytyväisiä koko opinnäytetyöhömmä ja toivomme että saimme toimeksiantajallemme arvokasta tietoa heidän hankettaan varten.

Näin laaja laadullinen tutkimus ja teemahaastattelun toteutus oli meille molemmille uusi asia. Koko prosessista opimme, miten suuri merkitys aiheen ja kaiken tutkimukseen liittyvän materiaalin rajaamisella on. Jokainen prosessin vaihe tuli miettiä huolella alusta loppuun saakka. Ammatillisen kasvun osalta voimme sanoa, että opimme paljon lisää digitaalisista palveluista, niiden käyttötavoista sekä hyödynnettävyydestä sosiaalialalla. Prosessin aikana opimme myös haasteista huolimatta työskentelemään entistä johdonmukaisemmin yhdessä.

Teemoittelun toteutus -luvussa mainitsimme siitä, että pyrimme kiinnittämään huomiota myös haastateltavien sanattomaan vuorovaikutukseen. Uskomme, että haastatteluiden kautta me molemmat opimme paljon uutta myös vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta asiakastyössä. Oli tärkeitä pitää koko ajan yllä ammatillinen rooli ja pysyä tiukasti aiheessa kiinni, ettei haastattelutilanne lähtenyt rönsyilemään.

### **9.3 Jatkokehitysideat**

Opinnäytetyön aiheemme on ajankohtainen, joten tästä aiheesta löytyisi varmasti paljon jatkokehitysideoita. Suomessa kansalaisten digiosallisuuden vahvistaminen ja matalan kynnyksen digituen tarjoaminen kansalaisille, edistää

kansalaisten hyvinvointia ja rohkaisee heitä käyttämään digitaalisia palveluita. Asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen tulevissa tutkimuksissa ja palveluiden kehittämisessä olisi mielestämme hyödyllistä.

Uskomme, että asiakkaille tekemämme haastattelut ja opinnäytetyömme tulokset tuovat asiakasymmärrystä, ja mahdollistavat digitaalisten palveluiden kautta tehtävän ohjauksen kehittämistä tulevaisuudessa, niin että palvelut muotoutuisivat asiakaslähtöisimmiksi. Asiakkaiden kokemusten kuuleminen, havainnointi ja tutkiminen toivat arvokasta tietoa kentältä eli asiakkailta, jotka näitä palveluita käyttävät. Saimme arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista digitalisaation vaikutuksesta heidän arkeensa, ja kuinka heitä voitaisiin auttaa palveluiden käytössä vieläkin paremmin. Toimeksiantajallemme tämä tutkimus varmasti toi arvokasta lisätietoa, myös SoTyDigi-hanketta ajatellen.

Opinnäytetyön tuloksina saatua tietoa voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä tulevaisuudessa, esimerkiksi uusissa sotekeskuksissa. Digitaaliset palvelut, niiden sisältö ja käyttömahdollisuudet tulevat tulevaisuudessa vain entisestään lisääntymään. Jatkossa olisi varmasti tärkeää kuulla yhä useamman palveluiden käyttäjän ääntä, millaista heidän arkensa on digitaalisten palveluiden parissa, millaista digitukea he tarvitsisivat, sekä syyt, miksi asiakas kieltäytyy digitaalisten palveluiden käytöstä.

## Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Adobe Digital Editions. 21.10.2022.
- Ahonen, O., Ranta, L. & Tjäder, P. 2018. Digitaalisten palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen-koulutuksella osaaminen kehittyy. Laurea Journal. Digitaalisten palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen – koulutuksella osaaminen kehittyy | Laurea Journal. 16.10.2022.
- Aluehallintovirasto. 2022. Soveltamisala: kuulummeko lain piiriin? Keitä digipalvelulaki velvoittaa? - Saavutettavuusvaatimukset. 22.9.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto 2020. Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita. Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi). 21.10.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2021. Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Suosituksia digituen tarjoamisesta. Yritysten+ja+yhteisöjen+digiosaaminen+Suosituksia+digituen+tarjoamisesta+2021.pdf (dvv.fi). 4-9. 25.9.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2022. Digituen eettinen ohjeistus. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>. 28.9.2022.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino. Adobe Digital Editions. 17.10.2022.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>. 1.10.2022.
- Guttorm, T., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Vuorovaikutus, läsnäolo ja eettiset pelisäännöt. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki: Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki 38\_2017.pdf (theseus.fi), 42-59. 11.10.2022.
- Hallintolaki. 434/2003.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. Adobe Digital Editions. 3.9.2022.
- Helminen, J. 2020. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus-lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita Publishing Oy. Adobe Digital Editions. 14—28. 19.10.2022.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Adobe Digital Editions. 9.9.2022.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Hukari, H. 2018. Digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisten ratkaisujen kehittäminen aikuissosiaalityössä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tradenomi (YAMK). Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018112718624>. 30.10.2022.
- Hytti, T. 2020. Miten sosiaalisessa kuntoutuksessa voi hyödyntää etäkuntoutuksen ja digisosiaalityön mahdollisuuksia? [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Miten-sosiaalisessa-kuntoutuksessa-voidaan-hy%C3%B6dynt%C3%A4%C3%A4-et%C3%A4kuntoutuksen-ja-digisosiaality%C3%B6n-mahdollisuuksia-Hytti-05-2020\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Miten-sosiaalisessa-kuntoutuksessa-voidaan-hy%C3%B6dynt%C3%A4%C3%A4-et%C3%A4kuntoutuksen-ja-digisosiaality%C3%B6n-mahdollisuuksia-Hytti-05-2020_0.pdf). 5.9.2022.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNT\\_EAS\\_2021\\_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNT_EAS_2021_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 16-23. 11.10.2022.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Liettua: BALTO Print.
- Jylhä, V., Kuusisto, H. 2021. Turvallinen tiedonhallinta ja tiedon hyödyntäminen. Teoksessa Kurki, T., Jylhä, V. & Kekoni, T. (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Adobe Digital Editions. 20.9.2022.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2022. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyöprosessin vaiheet. <https://libguides.karelia.fi/opinnayte>. 21.10.2022.
- Koivula, M. & Laatikainen, I. 2022. Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sairaanhoidtaja (YAMK). Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202204135127>. 21.10.2022.
- Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjausprosessit ja ohjaustoimijat verkko-ohjauksessa. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki: Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki 38\_2017.pdf (theseus.fi), 16-41. 11.10.2022.
- Kontula-Ojala, T. 2022. "Digi-Initium" – digitaalisen sosiaaliohjauksen palvelun kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosionomi (AMK). Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202205077809>. 30.10.2022.
- Kuntalaki.410/2015.
- Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 7/2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset (julkari.fi). 25.8.2022.
- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. 206/2019.

- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 189/2001.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000.
- Miunpalvelut. 2022. Pohjois-Karjalan kuntien sähköiset palvelut yhdessä paikassa. Etusivu - Miunpalvelut. 25.9.2022.
- Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki: Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki 38\_2017.pdf (theseus.fi). 10-15. 11.10.2022.
- Pohjois-Pohjanmaa. 2021. Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea? Digituen järjestäjän käsikirja. <https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/kehittaminen/omat-hankkeet/digituki/digituen-jarjestajan-kasikirja/>. 27.9.2022.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Adobe Digital Editions. 17.10.2022.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Adobe Digital Editions. 17.10.2022.
- Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 8/2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-154-9> 30.8.2022.
- Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press. 179-212.
- Siun sote. 2020. Nuorten Onks tää normaalia -chat palvelee nyt joka arkipäivä. <https://www.siunsote.fi/-/nuorten-onks-taa-normaalia-chat-palvelee-nyt-joka-arkipaiva>. 2.11.2022.
- Siun sote. 2022. Siun soten asiakkaan verkkopalveluja. Asiointi - siunsote.fi. 25.9.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf> 26.8.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön sähköisiä palveluja lisättävä ja monipuolistettava. Sosiaali- ja terveysministeriön sähköisiä palveluja lisättävä ja monipuolistettava - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi). 24.9.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Sote-tiedon strategia on vahvistanut sote-toimijoiden tiedonhallintaa. Valtioneuvosto. Sote-tiedon strategia on vahvistanut sote-toimijoiden tiedonhallintaa (valtioneuvosto.fi). 17.10.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Kuntouttava työtoiminta. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>. 30.9.2022.
- Sote-uudistus. 2022. Opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriötyö- ja elinkeinoministeriö. Sote-uudistus tuo

- muutoksia myös työllisyyteen ja työkyvyn edistämiseen liittyvien palveluiden järjestämiseen. <https://soteuudistus.fi/-/sote-uudistus-tuomutoksia-myos-tyollisyyteen-ja-tyokyvyn-edistamiseen-liittyvien-palveluiden-jarjestamiseen>. 4.11.2022.
- Sotydigi. 2022. Sosiaali- ja työllisyysalan digitalisaatiota edistämässä. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja työllisyysalan digitalisaatiota edistämässä - Sotydigi-hanke. 12.10.2022.
- Suomi.fi.2022. Tietoa tunnistuksesta. Tietoa tunnistuksesta - Suomi.fi. 25.9.2022.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Digiosallisuuden edistäminen. Digiosallisuuden edistäminen - THL. 21.10.2022.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. Kuntouttava työtoiminta. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö - THL 8.9.2022.
- Tilastokeskus. 2022. Työmarkkinatilastot – pitkäaikaistyöttömyys. [https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu\\_v2.xql?page\\_type=sisalto&course\\_id=tkoulu\\_tmt&lesson\\_id=5&subject\\_id=7](https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sisalto&course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=7) 18.8. 2022.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Adobe Digital Editions. 13.8.2022.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimus eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Julkaisu 3/2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (tenk.fi). 20.10.2022.
- Valtioneuvosto. 2020. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena- Sote-tieto hyötykäyttöön-strategia 2020. URN\_ISBN\_978-952-00-3548-8.pdf (valtioneuvosto.fi). 25.9.2022.
- Valtioneuvosto. 2022. Suomi EU:n digivertailun ykkössijalle. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/suomi-eu-n-digivertailun-ykkossijalle>. 15.10.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2020a. Digitaitokartoitus- Digitaalinen kysely. Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely (vm.fi). 21.10.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2020b. Digitaitokartoitus – Puhelinhaastattelut ja digitaitotasot. Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely (vm.fi). 21.10.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2022. Digitalisaatio ei saa syrjäyttää. <https://vm.fi/digitalisaatio-ei-saa-syrjayttaa>. 2.11.2022.

# SAATEKIRJE

Hyvä vastaanottaja!

Olemme sosionomiopiskelijat Tarja Parkkonen ja Jenni Tolvanen Karelia-Ammattikorkeakoulusta Joensuusta. Teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä SoTyDigi (Sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa) -hankkeen kanssa.

SoTyDigi-hankkeessa edistetään maakunnan sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden digiosaamista. Hankkeessa kehitetään digipalveluja yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. SoTyDigi-hanke tekee kehittämissyhteistyötä Joensuun kaupungin sekä maakunnan muiden kuntien ja Siun soten kanssa.

Tarkoituksenamme on kerätä kokemustietoa haastattelemalla.

Haastattelumme tarkoituksena on:

- Saada tietoa digitaalisten palveluiden käytöstä, sen hyödyistä ja haitoista.
- Kartoittaa kokemuksia saamastasi etäohjauksesta ja sen toimivuudesta
- Saada tietoa mahdollisesta tuen tarpeesta digitaalisten palveluiden käytössä

Kutsuisimme sinut tapaamiseen, joka tapahtuu kasvokkain. Haastattelun kesto n.30min

Haastattelun päivämäärä xx.xx.xxxx, haastattelu-aika klo xx.xx & paikka xxxxxx

Haastatteluun osallistuminen on sinulle vapaaehtoista ja käsittelemme kokemustietoasi luottamuksellisesti. Emme kerää sinulta mitään henkilötietoja ja opiskelijoina meitä sitovat salassapitovelvollisuus sekä sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Haastattelut nauhoitetaan ja teemme haastatteluiden aikana muistiinpanoja, kerättyä tietoa tulemme käyttämään opinnäytetyössämme ja tietoa hyödynnetään sosiaali- ja työllisyyspalveluiden digitalisaation edistämiseksi.

Ystävällisin terveisin

Tarja Parkkonen, [tarja-tuulikki.parkkonen@edu.karelia.fi](mailto:tarja-tuulikki.parkkonen@edu.karelia.fi)

Jenni Tolvanen, [jenni.tolvanen@edu.karelia.fi](mailto:jenni.tolvanen@edu.karelia.fi)

# HAASTATTELULUPA

Haastattelun toteuttavat sosionomiopiskelijat Jenni Tolvanen ja Tarja Parkkonen Joensuun Karelia-Ammattikorkeakoulusta. Haastattelu kuuluu opinnäytetyöhön "Digi tukena vai tuki diginä – asiakkaan ääni digitaalisesti tuotettavasta ohjauksesta", jonka toimeksiantajana on SoTyDigi-hanke (Sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus pitkien välikuntien maakunnassa).

Osallistun haastatteluun, jonka tarkoituksena on:

- Saada tietoa valmentautujien digitaalisten palveluiden käytöstä, sen hyödyistä ja haitoista
- Kartoittaa valmentautujien kokemuksia saamastaan etäohjauksesta ja sen toimivuudesta
- Saada tietoa mahdollisesta tuen tarpeesta digitaalisten palveluiden käytössä

Haastatteluun osallistuminen on minulle vapaaehtoista ja voin keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa, tai kieltäytyä vastaamasta minulle esitettyyn kysymykseen. Haastattelutilanne on luottamuksellinen, eikä minun henkilötietojani tulla keräämään missään vaiheessa haastattelua. Haastattelu nauhoitetaan opinnäytetyötä varten, jonka jälkeen ääninauha hävitetään sille kuuluvalla tavalla. Haastattelussa antamastani tiedosta poistetaan kaikki tunnistetiedot, kuten esimerkiksi haastateltavan tai muiden henkilöiden sekä paikkakuntien nimet. Haastattelussa antamaani tietoa hyödynnetään sosiaali- ja työllisyyspalveluiden digitalisaation edistämässä ja digipalveluiden kehittämisessä.

Allekirjoituksella suostun edellä mainittuihin asioihin.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kiitos osallistumisesta!

Jenni Tolvanen & Tarja Parkkonen

# TEEMAHAASTATTELURUNKO

---

## Taustatiedot

- Ikä
- Koulutustaso
- Työtausta

## Yleiset kysymykset

- Digitaaliset laitteet, mitä laitteita omistaa ja taidot niiden käyttöön
- Digitaaliset palvelut, mitä palveluita on käyttänyt, mitkä palvelut ovat käytössä arjessa

## Teema-alueet ja syventävät kysymykset

### Etäohjaus -menetelmät digitaalisesti

- Digitaaliset palvelut, joiden kautta on saatu etäohjausta
- Digitaaliset laitteet ja niiden käyttö ohjauksessa, älypuhelin, tietokone, tabletti
- Sähköinen viestintä, tekstiviestit, multimediamviestit, sähköposti
- Kokemukset, hyödyt, haitat
- Oma osaaminen, tuen tarve, palveluiden käytön helppous/vaikeus
- Millainen ohjaus kiinnostaa

### Tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen

- Oma osaaminen, kokemukset digitaalisten palveluiden käytöstä (helppous/vaikeus) tuen tarve, digitaalisten palveluiden käyttämiseen annettujen ohjeiden ymmärtäminen (itsenäisesti)
- Läheiset, kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat, tutut, ystävät, IT-tuki
- Suhtautuminen uuden oppimiseen, onko jotain mitä pitäisi harjoitella lisää, mitä, missä, kenen kanssa
- Tuen ottaminen vastaan, keneltä, miten, missä

### Ohjauksen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi

- Kokemukset, hyödyt, haitat
- Vaikutus arkeen
- Tuen tarve
- Ohjausmenetelmät (joita ollut käytössä)
- Digitaalisten palveluiden toimivuus ohjauksessa, mikä toimii/ ei toimi, helppokäyttöisyys
- Verkkosivustot

### Digitaalisten palveluiden kehittämistarpeet

- Eri digipalveluiden helppous/vaikeus, arjen digitaaliset palvelut
- Sivustojen selkeys
- Tuen tarve
- Huolenaiheet/esteet palveluiden käytössä

## Haastattelukysymykset

### Taustatiedot:

Ikäsi?

Koulutustasosi? (perusopetus - peruskoulu, toisen asteen koulutus –lukio ja ammattioppilaitokset, korkea-asteen koulutus – ammattikorkeakoulut ja yliopistot)

Työtaustasi?

### Yleiset kysymykset:

Mitä digitaalisia laitteita omistat ja minkälaiset taidot sinulla on käyttää niitä?

Mitä digitaalisia palveluita olet käyttänyt ja mitä palveluita käytät arjessasi? (omakanta, verkkopankki, kela, työmarkkinatori, oma vero, siun soten ajanvaraus, miun palvelut)

### TEEMA-ALUEET JA SYVENTÄVÄT KYSYMYKSET:

#### Etäohjaus-menetelmät digitaalisesti:

Oletko saanut etäohjausta? Jos olet saanut etäohjausta, mitä digitaalisia palveluita käytitte valmentajan kanssa?

Mitä digitaalista laitetta ohjauksessa käytettiin? (älypuhelin, tietokone, tabletti)

Millainen oma osaamisesi on koskien sähköistä viestintää (teams, whatsapp), tekstiviestejä, multimediamviestejä sekä sähköpostia?

Millaisia kokemuksia sinulla on etäohjauksesta? Mitä hyötyä/haittaa olet huomannut etäohjauksesta?

Oletko kokenut oman osaamisesi riittävän digitaalisten palveluiden käyttöön etäohjauksessa? Koetko tarvitsevasi tukea palveluiden käytössä? Onko palveluiden käyttö mielestäsi helppoa/vaikeaa?

Millainen ohjaus sinua itseäsi kiinnostaa?

#### Tuki digitaalisten palveluiden käyttämiseen:

Millaisena koet yleisesti oman osaamisesi ajatellen digitaalisia palveluita?

Millaisia kokemuksia sinulla on palveluiden käytöstä ja osaatko itsenäisesti käyttää palveluita annettujen ohjeiden perusteella vai tarvitsisitko enemmän tukea?

Miten suhtaudut uuden/uusien palveluiden käyttöön, jotka ovat sinulle ennalta tuntemattomia? Onko jotain, jota haluaisit oppia tai harjoitella lisää? (mitä, missä ja kenen kanssa?)

Jos koet tarvitsevasi tukea palveluiden käyttöön, onko sinun helppo pyytää apua? Keneltä mieluiten apua lähdet hakemaan? (Läheiset, työvalmentajat, tutut, ystävät, IT-tuki)

Mitä sinä ajattelet, miksi asiakas mahdollisesti kieltäytyy digipalveluiden käytöstä?

### **Ohjauksen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi:**

Millaisena olet kokenut kokonaisuudessaan työvalmennuksen ohjauksen?

Millainen vaikutus ohjauksella on ollut sinun arkeesi?

Millaisia erilaisia ohjausmenetelmiä sinulla on ollut työvalmennuksessa? Oletko tarvinnut erityistä tukea jossakin?

Mitkä digitaaliset palvelut olet kokenut toimiviksi sinun ohjauksessasi? (mikä toimii, mikä ei) Ovatko palvelut olleet helppokäyttöisiä?

Millaisena koet verkkosivustot? (omakanta, työmarkkinatori, kela)

### **Digitaalisten palveluiden kehittämistarpeet:**

Mitä vaikutuksia digitalisaation lisääntymisellä on ollut arkeesi?

Mitä kehittämistarpeita olet huomannut niissä digitaalisissa palveluissa, joita käytät arjessasi?

Millaisena koet verkkosivustojen käytön? (selkeys, lomakkeet, helppokäyttöisyys, esim. yhteystietojen löytäminen sivustolta.)

Onko sinulla jotakin huolenaihetta tai estettä käyttää jotakin tiettyä palvelua?

Mistä se johtuu ja mitä sille mahdollisesti voisi tehdä?

Miten sinua voisi parhaiten auttaa digitaalisten palveluiden/digiympäristön käytössä? Millainen tuki sopisi sinulle parhaiten?

Koetko asuinpaikkasi vaikuttavan palveluiden saatavuuteen? (esimerkiksi huono nettiyhteys)

Oletko kokenut vaikuttaako asuinpaikkasi tuen/ohjauksen saavutettavuuteen? (valmentajien työpiste/toimisto, it-tuki)