



Elli Koskivirta
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveysalalla
Sosionomi (YAMK)

Sanni Arilahti
LAB-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystalvelujen digiasiantuntija
Sosionomi (YAMK)
Opinnäytetyö, 2023

TYÖNHAKIJOIDEN DIGIOSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN

Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijöiden kokemuksia

TIIVISTELMÄ

Sanni Arilahti & Elli Koskivirta

Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistaminen: Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijöiden kokemuksia

67 sivua + 8 liitettä

Kevät 2023

LAB-ammattikorkeakoulu & Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK-tutkinto

Sosionomi (YAMK)

Sosiaali- ja terveystieteiden digiasiantuntija

Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveystieteillä

Digitalisaatio on globaalisti merkittävä trendi. Myös työnhaku tapahtuu tänä päivänä suurilta osin verkossa. Työttömän työnhakijan velvollisuuksien täyttämiseen ja etuuksien hakemiseen nopein ja vaivattomin keino on asioida digitaalisissa palveluissa. Kaikilla työnhakijoilla ei kuitenkaan ole samanlaiset mahdollisuudet digitaaliseen asiointiin.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin Helsingin työllisyyspalveluiden Digirasti toiminnan ja Digityöelämää-hankkeen työntekijöiden kokemuksia työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista. Tavoitteena oli tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta, ja sen mahdollisista erityispiirteistä. Helsingin kaupungilla on mahdollisuus hyödyntää tuotettua tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden edistämiseksi.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmähaastatteluja, jotka toteutettiin teemahaastatteluin. Ryhmähaastattelussa hyödynnettiin virikehaastattelua sekä Learning Café työskentelyä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä digiosallisuuden osa-alueita hyödyntäen.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisessa digiosallisuuden kaikkien osa-alueiden huomiointi on tärkeää. Digiosallisuuden vaikuttavat pääsy digipalveluihin ja siihen tarvittava infrastruktuuri, digitaaliset taidot ja palveluiden käyttöön tarvittava digiosaaminen sekä digipalveluiden käytettävyyden ja käyttämisen hyödyt. Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen erityispiirteenä voidaan tutkimuksen mukaan pitää sitä, että työnhakijan asema yhteiskunnassa asettaa voimakkaan tarpeen digitaalisten palveluiden käytölle ja digiosaaminen on työllistymisen näkökulmasta merkittävää. Työnhakijoiden digiosaamista tulisi systemaattisesti kartoittaa osana työvoimapalveluita.

Digiosallisuuden vahvistamisella voidaan vaikuttaa työnhakijan työllistymisen edellytyksiin sekä osallisuuteen. Yhteiskunnalle digiosallisuuden vahvistamisella voidaan arvioida olevan vaikutuksia talouteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Digiosallisuuden tutkimukselle on tarvetta, jotta voidaan löytää vaikuttavimmat tavat vahvistaa ihmisten digiosallisuutta.

Asiasanat: digitaalinen kuilu, digitaalinen osaaminen, digitalisaatio, työnhakijat, työvoimapalvelut

ABSTRACT

Sanni Arilahti & Elli Koskivirta

Promoting the digital inclusion of jobseekers: Experiences of the employees of the Helsinki Employment Services

67 Pages and 8 appendices

Spring 2023

LAB University of Applied Sciences & Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social and Health Care

Master of Social Services

Digital Expert of Social and Health Care Services'

Effective Customer and Service Guidance in Social and Health Care

Digitalisation is a globally significant trend. Job search is also mainly done online. The fastest and most effortless way to fulfil the obligations of an unemployed jobseeker and apply for benefits is to use digital services. However not all job seekers have the same possibilities to use digital services.

The purpose of this thesis was to examine possibilities and challenges of promoting the digital inclusion of jobseekers from the employees' point of view. Employees were working in Helsinki Employment Services in the Digirasti service and Digityöelämää project. The study was conducted using qualitative methods. The aim was to produce knowledge on strengthening jobseekers' digital inclusion, and its possible special features. The City of Helsinki has a possibility to use the knowledge to promote the digital inclusion of job seekers.

The data for this thesis were collected by using group interviews which were carried out as theme interviews. In the group interviews stimulus material and Learning Café method were used. The data was analysed with the theory-driven content analysis by using the fields of digital inclusiveness.

The results of the study showed that in promoting the digital inclusion of job seekers, it is important to consider all fields of digital inclusion. Digital inclusion consists of the needed infrastructure and access to the digital services, the digital skills and competence needed to use the services, as well as the usability and benefits of using the digital services. According to the study, a special feature of promoting digital inclusion of the job seekers is that the position of the job seeker in Finnish society obligates one to use digital services, and digital skills are necessary from the point of view of the employability. Digital skills of job seekers should be systematically assessed as part of employment services.

Promoting digital inclusion can influence the jobseeker's prerequisites to get employed and social inclusion. For the society promoting digital inclusion can possibly mean impact on the economy and equality. Further research about digital inclusion is needed to find the most effective ways to promote digital inclusion.

Keywords: digital divide, digital skills, digitalisation, employment services, jobseekers

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN	7
2.1 Yksilön osallisuus yhteiskunnassa	7
2.2 Osallisuuden ja työllisyyden välinen suhde	8
3 TYÖNHAUN JA TYÖELÄMÄN DIGITALISAATIO.....	9
3.1 Digitalisaatio ja muuttuva työelämä.....	9
3.2 Työnhakijan digiosaaminen.....	12
4 DIGIOSALLISUUS YHTEISKUNNASSA	14
4.1 Digiosallisuus ilmiönä.....	14
4.2 Digiosallisuuden vahvistaminen	15
4.3 Digiosallisuuden osa-alueet	17
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	19
6 YHTEISTYÖKUMPPANI	20
6.1 Helsingin työllisyyspalvelut.....	20
6.2 Digirasti	21
6.3 Digitselämää-hanke	22
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
7.1 Laadullinen tutkimus	23
7.2 Ryhmähaastatteluiden toteutus.....	24
7.3 Aineiston analyysi	27
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
8.1 Pääsy digipalveluihin ja siihen tarvittava infrastruktuuri	31
8.2 Digitaidot ja palveluiden käyttöön tarvittava digiosaaminen	32
8.3 Digipalveluiden käytettävyys ja käyttämisen hyödyt.....	35
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	38
9.1 Tulosten tarkastelu.....	38
9.2 Tutkimuksen eettisyys.....	45
9.3 Tutkimuksen luotettavuus	47

9.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	50
LÄHTEET.....	54
LIITE 1 Haastattelukutsu.....	68
LIITE 2 Haastattelurunko	69
LIITE 3 Suostumus henkilötietojen käsittelyyn.....	70
LIITE 4 Tietosuojailmoitus.....	71
LIITE 5 Viriketeksti.....	73
LIITE 6 Tehtävänanto	74
LIITE 7 Learning Café työskentelyn asiakastapaukset	75
LIITE 8 Tutkimuslupa	76

1 JOHDANTO

Digitalisaatio on merkittävä globaali trendi. Digitalisaatio tarkoittaa yhteiskunnallista muutosta, jossa teknologiset välineet ja palvelut ulottuvat laajasti arjen eri toimintoihin (Finto, i.a.; Digi- ja väestötietovirasto [DVV], 2022a). Euroopan unionin digitalisaatiota ohjaa Digitaalinen vuosikymmen 2030-politiikkaohjelma, jonka tarkoituksena on taata yrityksille ja yksilöille mahdollisuus inhimilliseen, kestäväan ja vauraaseen digitaaliseen tulevaisuuteen. Poliitiikkaohjelman tavoitteina on muun muassa vahvistaa digitaalista infrastruktuuria, digitaalisten palveluiden tarjontaa sekä turvallisuutta. (Euroopan komissio, i.a.)

Suomi on laajasti sitoutunut Euroopan unionin digitalisaatiotavoitteisiin ja asettanut oman digiohjelmansa. Julkiset palvelut tulee tarjota digitaalisina vuoden 2023 aikana. Julkiset palvelut pyritään tarjoamaan digitaalisina niin, että palvelut ovat saavutettavia sekä laadukkaita ja tukea niiden käyttöön on tarjolla kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi. (Valtiovarainministeriö [VM], 2020.) Palveluiden digitalisaatiolla tavoitellaan hyötyjä niin yhteiskunnan kuin yksilön näkökulmasta (Vehko ym., 2022, s. 252). Heikommassa asemassa olevien tarpeita ei kuitenkaan ole huomioitu tarpeeksi digitalisoidessa julkisia palveluita (Virtanen ym., 2022).

Suomen perustuslain (L 731/1999 14. §) mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon ja osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Yhteiskunnan tulee huomioida osallisuuden edistämisessä nykyään myös digitaalisten palveluiden ulottuvuus (Hänninen ym., 2021, s. 15). Suomalaisen osallisuuden tutkimuksen mukaan työelämässä mukana olemisella on erittäin suuri merkitys yksilön osallisuuden kokemukseen. Työttömät kokevat osallisuutensa merkittävästi heikommaksi, kuin työssäkäyvät. (Leemann ym., 2022, s. 102–103.) Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan perusta on työkykyinen, työikäinen, työssäkäyvä väestö (Bergbom ym., 2020, s. 67).

Digitalisaatiolla on monenlaisia vaikutuksia työelämään (Charles ym., 2022). Työllistymisen näkökulmasta on merkityksellistä, että ihmisillä on tarpeeksi ja oikeanlaista osaamista. Kaikki tarvitsevat digitaalista osaamista työllistyäkseen. (Leahy ym., 2016.) Tutkimusten mukaan digitaidot ja osallisuus ovat selkeästi yhteydessä toisiinsa. (Reisdorf & Rhinesmith, 2020, s. 132–133; Saukkonen ym., 2021.) Digiosallisuudella tarkoitetaan yksilön osallistumista ja osallisuuden toteutumista digitaalisessa yhteiskunnassa (Hänninen ym., 2021, s. 15).

Työllisyydenhoidon palvelutkin ovat murroksessa. TE-palveluiden siirtoa valtiolta kunnille valmistellaan. Palveluita on kehitetty kuntakokeiluissa 2021 alkaen ja ne jatkuvat vuoden 2024 loppuun saakka. (Kuntaliitto, 2020.) Digitaalisia TE-palveluita uudistetaan myös parhaillaan. Toimivampien ajantasaisten sähköisten palveluiden avulla tavoitellaan 200–1200 työllistä lisää vuositasolla. (Valtioneuvosto, 2022a.) TE-palveluiden järjestämisvastuu siirtyy kunnille vuonna 2025. Helsingin kaupunki on mukana työllisyyden kuntakokeilussa. (Kuntaliitto, 2020.)

Helsingin työllisyyspalveluissa työnhakijoiden digiosallisuutta on vahvistettu Digirasti toiminnassa ja Digiyoelämää-hankkeissa. Digirastin ja Digiyoelämää-hankkeen koulutuksissa työnhakijat ovat oppineet digitaitoja, jotka mahdollistavat muun muassa työnhaun nykypäivänä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin Digirasti toiminnan ja Digiyoelämää-hankkeen työntekijöiden kokemuksia työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista. Tavoitteena on tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta, ja sen mahdollisista erityispiirteistä. Helsingin kaupungilla on mahdollisuus hyödyntää tuotettua tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden edistämisessä.

2 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

2.1 Yksilön osallisuus yhteiskunnassa

Sosiaali-, käyttäytymis- ja terveystieteelliseen tutkimukseen perustuen osallisuus ja sitä edistävät tavat toimia voidaan jaotella kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä (Isola ym., 2017, s. 9–23). Osallisuus on eräänlainen suhde ihmisen ja yhteisön välillä. Yksilön osallistumista tarvitaan osallisuuden toteutumiseksi. Osallistumisen lisäksi yksilön osallisuus koostuu myös kuuluvuuden tunteesta sekä todellisista vaikuttamisen mahdollisuuksista. Osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan siis sen mahdollistava ympäristö. (Nivala & Rynänen, 2019, s. 138–139.) Osallisuutta ja osallistumista voidaan edistää kehittämällä uusia kanavia osallistua. Tähän apuna on tietoyhteiskunnan kehittyminen. (Wilhelmsson, 2019, s. 83.)

Osallisuuden edistäminen on tärkeää, koska se mahdollistaa demokratian toteutumisen yhteiskunnassa ja edistää myös yksilöiden hyvinvointia (Jones, 2021, s. 372; Raivio & Nykänen, 2014, s. 18). Jotta yhteiskunnassa osallisuus on mahdollista, sen toteutumista on välttämätöntä edistää myös julkisissa palveluissa. Tästä syystä osallisuuden mahdollistamisesta ja toteutumisesta määrätään jo erilaisissa laeissa. (Meriluoto & Litmanen, 2019, s. 7.) Suomen perustuslain (L 731/1999 14. §) mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon ja osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Lisäksi kuntalain (L 410/2015 1. §) mukaan kuntien on strategiassaan huolehdittava, että kuntalaisten itsehallinto, vaikuttamismahdollisuudet ja osallisuus toteutuvat. Suomi on myös sitoutunut useisiin kansainvälisiin sopimuksiin, joissa edellytetään aktiivista toimintaa suhteessa kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksiin (Wilhelmsson, 2019, s. 82–83).

Osallisuuden mahdollistamisesta ja toteutumisesta säädetään myös kaupunkitasolla. Helsingin kaupungin hallintosäännössä säädetään kaupunkilaisten ja palvelunkäyttäjien osallistumisoikeudesta. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen

periaatteina mainitaan, että kuntalaisten osallisuus ja kaupungin sekä kaupunkilaisten vuorovaikutus perustuu osaamisen hyödyntämiseen, oman toiminnan sekä yhdenvertaisen osallistumisen mahdollistamiseen. Helsingin kaupungilla on käytössä myös kuntalain mukaisesti erityisryhmien osallistumisen edistämiseksi nuorisovaltuusto ja vanhus- sekä vammaisneuvostot. Helsingissä on luotu osallisuus- ja vuorovaikutusmalli, jota toteutetaan kaikilla kaupungin toimialoilla. Mallin tavoitteena on osallistumisen mahdollistamisen lisäksi parantaa väestöryhmien välistä ymmärrystä, yhdenvertaisuutta ja palveluiden laatua sekä aktivoida heikommassa asemassa olevia osallistumaan. Kaupunkistrategiassa Helsinki asettaa osallisuuden ja vuorovaikutuksen painopisteet ja tavoitteet. (Helsingin kaupunki, 2019; Helsingin kaupunki, i.a.-a.)

Osallisuutta voidaan tarkastella myös yksilön oikeuksina yhteiskunnassa. Kansalaisuus tai ulkomaalaisen oleskelulupa muun muassa mahdollistavat erilaisia oikeuksia yhteiskunnassa, kuten oikeus työntekoon, koulutus-, sosiaali- ja terveyspalveluihin. Osallisuus yhteiskunnassa voidaan nähdä kansalaisen mahdollisuutena olla aktiivisena toimijana ja vaikuttajana. (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 170–171.) Yhteiskunnasta syrjäytyminen on osallisuuden vastapari, ja ne molemmat voidaan hahmottaa prosesseina, ei niinkään pysyvinä tiloina tai yksilön ominaisuuksina (Raivio, 2018, s. 32). Syrjäytymisellä tarkoitetaan sitä, että henkilö on jäänyt yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle eikä ole esimerkiksi työelämässä tai opiskelemassa. Tämän lisäksi ihminen voi syrjäytyä myös sosiaalisesti, poliittisesti ja kulttuurisesti. Voidaan myös pohtia, onko ihminen syrjäytynyt itse vai paremminkin syrjäytetty yhteiskunnasta. (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 171–173.)

2.2 Osallisuuden ja työllisyyden välinen suhde

Työllisyyspolitiikan ja osallisuuden ilmenemisen suhde on vaihdellut eri hallituskausien välillä. Nykyistä työttömien aktivointipolitiikkaa on edeltänyt eritasoisia rajoittavan ja mahdollistavan aktivoinnin malleja, jotka ovat kytköksissä osallisuuden kysymyksiin. (Outinen, 2021.) Suomalaisen osallisuuden tutkimuksen mukaan työelämässä mukana olemisella on erittäin suuri merkitys yksilön

osallisuuden kokemukseen. Työttömät kokevat osallisuutensa merkittävästi heikommaksi, kuin työssäkäyvät. (Leemann ym., 2022, s. 102–103.)

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD:n (2020, s. 8–9) Faces of joblessness -raportin mukaan Suomessa pääasialliset esteet työllistymiselle ovat työntekemisen esteet, kuten työtaidot, työkokemus, terveys ja hoivavastuut, kannustinesteet eli verotus, etuudet ja erilaisten tulojen yhdistämisen vaikeus sekä työmahdollisuuksien esteet eli ettei ole töitä omalla alalla ja omalla paikkakunnalla. Työelämäosallisuutta edistetään tukemalla yksilöiden työelämävalmiuksia sekä kuntoutumista työmarkkinoille ja vaikuttamalla työmarkkinoiden toimintaan. Työelämäosallisuuteen liittyvät haasteet koskevat erityisesti osatyötyökykyisiä, maahanmuuttajia ja pitkäaikaistyöttömiä eli niitä, joiden työllistyminen vapaille työmarkkinoille on epävarmaa. Heidän työelämäosallisuuttansa voidaan edistää lisäämällä heidän osallistumistaan muihin työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin kuten koulutukseen, työkokeiluun tai palkkatukityöhön. (Raivio & Nykänen, 2014, s. 21–27.)

3 TYÖNHAUN JA TYÖELÄMÄN DIGITALISAATIO

3.1 Digitalisaatio ja muuttuva työelämä

Digitalisaatio on maailman laajuisesti merkittävä muutosvoima. Euroopan parlamentin mukaan digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalisten teknologioiden käyttöä yritysten toiminnassa ja niiden vaikutuksia yhteiskuntaan (Euroopan parlamentti, 2022). Toisaalla digitalisaation (eng. digitalisation) määritelmänä pidetään yksinkertaisesti palveluiden digitalisoimista eli analogisen palvelun tai tuotteen muuttamista digitaaliseen muotoon (Oxford, i.a.). Digitalisaatiota voidaan kuitenkin pitää tätä laajempänä kokonaisuutena eli yhteiskunnallista muutosta kuvaavana terminä, jossa teknologisen välineet ja palvelut ulottuvat laajasti arjen eri toimintoihin (Finto, i.a.; Digi- ja väestötietovirasto [DVV], 2022a). Tässä

opinnäytetyössä digitalisaatio ymmärretään sen laajemman yhteiskunnallisen merkityksen kautta.

Euroopan Unionin jäsenvaltioissa on käynnissä talouden digitalisaation vahvistuminen ja köyhyyden vähentäminen. Näiden välistä yhteyttä tutkittaessa on todettu, että korkeamman digitalisaatiotason saavuttaneissa maissa on pienempi köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen riski. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että matalamman digitalisaatiotason maiden voi odottaa vähentävän huono-osaisuutta nopeammin. Korkeamman digitalisaatiotason maat siis eivät automaattisesti jatka kehitystään köyhyyden vähentämisessä digitalisaation edetessä. (Kwiliński ym., 2020.) Voitaneen siis todeta, että digitalisaation sosiaalisiin vaikutuksiin pitää kiinnittää erityistä huomiota. Euroopan unionin tavoitteena onkin digitalisaatiokehityksen tukemisen ohella seurata sen sosiaalisia vaikutuksia ja ehkäistä negatiivisia vaikutuksia (Euroopan parlamentti, 2022).

Sitran megatrendeissä digitalisaation ja työelämän muutosten yhteys tuodaan esille työn luonteen muuttumisen kautta, digiajan vallan jakautumisen epätasapainona sekä työelämän kohtaanto-ongelmana (Dufva & Rekola, 2023). Kohtaannolla tarkoitetaan sitä, että vastaako tarjolla oleva työvoima tarvittavan työvoiman tarpeeseen (Räisänen, 2022). Työelämän digitalisaatio luo paljon uusia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita (Spencer ym., 2021, s. 3). Työelämän digitalisaatio hyödyttää tämänhetkisen tiedon mukaan pääasiassa korkeakoulutettuja miehiä ja muita asiantuntijatasen tehtävissä työskenteleviä. Digitalisaatio voi asettaa siis myös uudenlaisia haasteita tasa-arvon edistymisen näkökulmasta. (Charles ym., 2022, s. 11.) Työtehtävien muuttumisen myötä osa tehtävistä lopetetaan, koska ne voidaan automatisoida ja uudet mahdollisuudet tulevaisuuden työelämässä vaativat osaamista ja kykyä mukautua nopeastikin muuttuvaan työelämän luonteeseen (Dufva & Rekola, 2023; Spencer ym., 2021, s. 34–35). Toisaalta digitalisaation odotetaan vaikuttavan positiivisesti myös marginalisoitujen ryhmien työllistymisen haasteisiin (Spencer ym., 2021, s. 34–35).

Teknologisia muutoksia ei ole helppoa ennakoida, koska muutokset syntyvät aina taloudellisen, sosiaalisen, kulttuurillisen sekä institutionaalisen todellisuuden ristipaineessa. Vaikka toisin oli vielä viime vuosikymmenen puolivälissä ennakoitu,

matalan osaamisen palvelutehtävät eivät ole vielä hävinneet robotiikan tai muun teknologiakehityksen edetessä. (Alasoini ym., 2020, s. 34–36.) Tällaisten tehtävien määrä on jopa lisääntynyt. Digitalisaation kuitenkin edelleen katsotaan aiheuttavan suuren riskin työllisyydelle palvelualoilla, kaupanalalla sekä rakennuksilla, mutta tästä ei ole täyttä konsensusta. (Spencer ym., 2021, s. 19, 24.)

Työelämässä on perinteisesti tehty pitkiä uria, jos ei samalla työnantajalla, niin ainakin samankaltaisissa työtehtävissä. Työelämä on kuitenkin voimakkaassa muutoksessa ja ainakin osin syynä on myös digitalisaation tuomat nopeat muutokset. Työpaikkaa vaihdetaan useammin kuin ennen. Työelämään tuoreina tulevat nuoret tekijät tottuvat jo lähtökohtaisesti epätyypillisiin työsuhteisiin, jota ovat muun muassa vuokratyö, määräaikaisten työsuhteiden tai nollatuntisopimukset. (Eurofound, 2021; Väänänen ym., 2020, s. 23–24.) Työelämän digitalisaation ajatellaan vaikuttavan myös laajemmin tulevaisuuden työelämään kuten palkkoihin, työoloihin ja työhyvinvointiin (Spencer ym., 2021, s. 42).

Digiosaaminen antaa työnhakijalle laajemman valinnanvapauden työmarkkinoille hakeutuessa ja luo turvaa työtehtävässä pysymiselle. Teknologiakehityksen myötä digiosaaminen on tärkeää myös siksi, että se luo uusia työllistymisen mahdollisuuksia muuttuvilla työmarkkinoilla. Kaikki tarvitsevat työssä digiosaamista. (Leahy ym., 2016.) Euroopan unionin kansalaisista jopa 42 %:lla ei ole tarpeellisia perusdigitaatioita (Euroopan parlamentti, 2022). Digitalisaation myötä myös perinteisten suorittavien töiden digiosaamisvaatimukset lisääntyvät, kuten teollisuudessa sekä sosiaali- ja terveysalalla (Hirvonen ym., 2022; Miettinen, 2022). Muuttuvassa työelämässä työntekijän tulee entistä enemmän kantaa itse vastuuta omasta työurastaan, osaamista sekä työkykyä ylläpitämällä. Työn löytämiseen tarvitaan erityisiä taitoja ja osaamisen ylläpitoa, jopa tulevaisuutta ennakkoiden. (Eurofound, 2021; Väänänen ym., 2020, s. 23–24.)

Digitalisaatio koskee Suomessa myös TE-palveluita. Työnhakijalle ja työnantajille tarjottavat digitaaliset työnvälityspalvelut uudistuvat vuosien 2022 ja 2023 aikana. Työnhakijan toivotaan sähköisen asiointipalvelun käytön lisäksi ottavan käyttöön uusi Työmarkkinatorin digitaalinen työnhakuprofiili. Työnhakuprofiilien sekä työnantajien työvoimatarpeen yhdistämisellä pyritään rakentamaan ratkaisua

kohtaanto-ongelmaan, joka työmarkkinoilla vallitsee. Digitaalisten palveluiden uudistamisella tavoitellaan suoria työllistämisaikutuksia. (Valtioneuvosto, 2022a.)

3.2 Työnhakijan digiosaaminen

Työttömän on ilmoittauduttava työttömäksi työnhakijaksi, jotta hänelle voidaan myöntää työttömyysetuutta. Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista määritetään lailla julkisista työvoima- ja yrityspalveluista. Lain mukaan suomalaisen henkilöasiakkaan työnhaku voidaan käynnistää, kun henkilö sitä pyytää TE-palveluiden digitaalisessa asiointipalvelussa tai asioimalla paikan päällä työ- ja elinkeinotoimistossa. Myös muiden maiden kansalaisten työnhaku voidaan käynnistää, jos siihen ei ole laissa mainittuja esteitä kuten työntöön oikeuttavan oleskeluluvan puute. (L 916/2012 2. luku 1. §) Sähköisen asiointipalvelun käyttö vaatii vahvan tunnistaumisen menetelmää (TE-palvelut, i.a.). EU- ja ETA-maiden tai Sveitsin ulkopuolisista maista tulevat eivät voi ilmoittautua työttömiksi työnhakijoiksi verkkopalvelussa (Työmarkkinatori, 2023a), vaikka heillä olisi käytössään vahvan tunnistaumisen menetelmä.

Työ- ja elinkeinoviranomaisen tehtävä on huolehtia, että työttömäksi ilmoittautuessaan henkilölle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan (L 916/2012 2. luku 4. §). Käytännössä työnhakija ohjataan lukemaan oikeuksista ja velvollisuuksista viranomaisen verkkosivuilta. Oikeuksiin kuuluu oikeus työttömyysetuuteen, mikäli sen edellytykset täyttyvät, sekä oikeus julkisiin työllisyyspalveluihin, joita tarjotaan palvelutarpeen perusteella. Saadakseen työttömyysetuutta, työnhakijalla on velvollisuus hakea kokoaikatyötä. Työhaun tulee olla voimassa ja siitä täytyy huolehtia asioimalla viranomaisen kanssa sovitulla tavalla, kuten saapumalla tapaamiselle, täyttämällä työllisyysuunnitelmassa laaditut tehtävät määräpäivään mennessä sekä ilmoittamalla niistä asianmukaisesti verkkopalvelussa tai asioimalla henkilökohtaisesti. (Työmarkkinatori, 2023b; L 916/2012 2. luku 13. §.)

Työllistymissuunnitelmaan sisältyy työnhakijalle asetettu työnhakuvelvoite, jonka tavoitteena on työnhakijan nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Työnhakuvelvollisuus tarkoittaa työnhakijalle sitä, että hänen tulee hakea neljää työmahdollisuutta kuukauden tarkastelujakson aikana. Työmahdollisuuksien määrää voidaan alentaa, jos TE-viranomainen arvioi työnhakijan tilanteen sellaiseksi, ettei työnhakijan ole mahdollista hakea niin montaa työtä kuukaudessa. (L916/2012 2. luku 12. §, 3. luku 3. §.) Työnhaku tänä päivänä tapahtuu suurilta osin verkossa. Digitaalisuuden hyödyntäminen rekrytointiprosesseissa kasvaa koko ajan. Työnhakijat voivat käyttää erilaisia verkkosivustoja työnhakuun, näiden käyttäminen vaatii kuitenkin käyttäjältään digitaitoja. Työnhakijan tulee osata valita itselleen sopiva työnhaun sivusto, opetella käyttämään ja täyttämään rekrytointilomakkeita sekä liittämään pyydettyjä liitteitä työhakemukselle. (Koivunen & Lehtovaara, 2022.)

Työttömyysetuudet ovat vastikkeellista etuutta, eli työnhakijan täytyy noudattaa hänelle asetettuja velvollisuuksia ollakseen oikeutettu etuuteen (Työmarkkinatori, 2023b). Työttömyyden perusteella maksettavia etuuksia ovat ansiopäiväraha, peruspäiväraha sekä työmarkkinatuki. Ansiopäivärahaa ja peruspäivärahaa myönnetään samoin perustein, mutta ansiopäivärahan maksaja on työttömyyskassa ja sitä maksetaan vain sen jäsenille. Peruspäivärahaa ja työmarkkinatukea maksaa Kela. (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.) Työttömyysetuutta voi hakea kaksi viikkoa työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen (TYJ, i.a.). Työttömyysetuuksien hakemiseen suositellaan käyttämään verkkopalveluja ja sen asiointitavan kerrotaan olevan nopeampi, mutta paperihakemuksen jättäminen on myös mahdollista (Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassa, i.a.; Kela, 2023; Palvelu-alojen työttömyyskassa, i.a.).

4 DIGIOSALLISUUS YHTEISKUNNASSA

4.1 Digiosallisuus ilmiönä

Yhteiskunta ja sen palvelut elävät voimakkaasti digitalisoitumisen aikaa (VM, 2020a). Suomen digitalisaation edistämisessä on olennaista koko yhteiskunnan panos, jotta digitalisaation tavoitteet voidaan saavuttaa. Valtionhallinnon strategiin tavoitteisiin sitoutuu myös sidosryhmät eli yritykset ja kansalaisyhteiskunta. Visiona on, että vuonna 2030 Suomi on houkutteleva, kilpailukykyinen, kestävä ja hyvinvoiva digitaalisesti kyvykäs. (Valtioneuvosto, 2022b, s. 30–34.)

Digitaidot Suomessa on yleisesti hyvällä tasolla, ja suurin osa käyttää palveluita myös digitaalisesti (VM, 2020a). Tutkimusten mukaan digitaidot ja osallisuus ovat selkeästi yhteydessä toisiinsa. (Reisdorf & Rhinesmith, 2020, s. 132–133; Saukkonen ym., 2021.) Digiosallisuus voidaan nähdä yhtenä osallisuuden toteutumisen muotona, jonka erityispiirteenä on hyödyntää digitaalisia palveluita ja välineitä osana osallisuuden toteutumista. (Hänninen ym., 2021, s. 13.) Digiosallisuus voidaan määritellä myös aktiiviseksi osallistumiseksi digitaalisen yhteiskunnan toimintaan modernin informaatio- ja kommunikaatioteknologian kautta, ja sitä voidaan tarkastella yksilön eli palveluiden käyttäjän näkökulmasta tai hallinnollisten ja muiden viranomaistoimijoiden näkökulmasta (Hänninen ym., 2021, s. 16; Reisdorf & Rhinesmith, 2020, s. 132–133).

Digitaalisesti tarjottavilla julkisilla palveluilla tavoitellaan hyötyä niin palvelujärjestelmän kuin yksilön näkökulmasta (Vehko ym., 2022, s. 252). Suomessa on kuitenkin paljon ihmisiä, jotka eivät koe tietokoneella toimimista luontevaksi, ja digipalveluiden kehitys viimeisinä vuosikymmeninä on edennyt erittäin nopeasti. On tärkeää pitää huolta, että kaikille on tarjolla tukea myös lähipalveluna ja helposti saatavilla. (Kyytsönen ym., 2022; Weiste ym., 2022, s. 302.) Palveluiden digitalisaatiolla tavoitellaan myös sitä, että lähipalvelut kohdentuvat niitä joka tapauksessa tarvitseville (Vehko ym., 2022, s. 252).

Digisyrjäytymisestä voi kasvaa iso yhteiskunnallinen ongelma, jos sen juurisyihin ei puututa ajoissa (Kyytsönen ym., 2022). Erityisessä digisyrjäytymisen vaarassa ovat matalasti koulutetut, ikääntyneet, maahan muuttaneet sekä työelämän ulkopuolella olevat ihmiset (Anthony ym., 2019, s. 15; Buchert ym., 2022). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut etäpalveluiden käyttöä, ja tutkimuksessaan luokitellut työttömät haavoittuvassa asemassa oleviksi. Työttömät käyttävät tutkimusten mukaan vähemmän digitaalisia terveyspalveluita ja kokevat hyötyvänsä niistä vähemmän, kuin työssäkäyvä aikuisväestö. (Kaihlainen ym., 2022, s. 2–3; Heponiemi ym., 2020.)

Kuntalaisten digipalveluiden käyttöä ja digitaalisen syrjäytymisen riskiä on tutkittu Suomessa. Ahola ja Hirvonen (2021, s. 38–39) vertailevat tutkimuksessa urbaanilla kaupunkialueella ja maaseutumaisessa ympäristössä asuvien netin käyttöä. Tutkimus osoittaa, että maaseutumaisissa kunnissa ihmiset käyttävät vähemmän internettiä kuin urbaanilla kaupunkialueella. Potentiaaliseen digitaaliseen syrjäytymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi tunnistettiin asumispaikan urbaanisuusasteen lisäksi korkea ikä ja matala koulutustaso. Kaarakainen (2019, s. 58–61) väitöskirjassaan tuo myös esille, että koulutustaso on iso yksittäinen selittävä tekijä digiosallisuuden toteutumiseksi. Digiosallisuutta on tutkittu myös valtion Digiosallisuus Suomessa-hankkeessa, jonka loppuraportti julkaistiin vuonna 2022. Hankkeessa määriteltiin digiosallisuutta eri hallinnon ja tieteenalojen näkökulmasta sekä muodostettiin digiosallisuuden määritelmä osa-alueineen. (Kuusisto, 2022, s. 13–14.)

4.2 Digiosallisuuden vahvistaminen

Digiosallisuuden vahvistamisella pyritään vähentämään eriarvoisuutta yhteiskunnassa. Digiosallisuuden vahvistamiseksi voidaan tarjota teknologisia välineitä kaikkien käyttöön tai digitukea sitä tarvitseville. (Valtioneuvosto, 2021, s. 17.) Digiosallisuuden vahvistamisesta voidaan käyttää myös termiä digiosallistaminen, jolla kuvataan yhteiskunnan tai muiden toimijoiden roolia yksilön digiosallisuuden vahvistamisessa (Hänninen ym., 2022). Kun yhteiskunnassa suunnitellaan digiosaamista ja digiosallisuutta edistäviä ja vahvistavia toimia, siihen liittyvät

mahdolliset riskit tulee huomioida. Yhtenä riskinä on, ettei digitaalisten palveluiden käyttäjien erilaisia tarpeita huomioida riittävästi. Palveluita digitalisoitaessa ongelmallista voi olla myös tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyvät haasteet. (Hänninen ym., 2021, s. 15.)

DigiIN-hankkeen tutkijoiden mukaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden toteutuksessa ei ole huomioitu riittävästi heikommassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeita. DigiIN-hanke on toteutettu suomalaisten tutkimuslaitosten ja korkeakoulujen välisenä yhteistyönä, ja hankkeessa on koottu yhdeksän toimenpiteen ehdotus heikommassa asemassa olevien digiosallisuuden vahvistamiseksi. Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa helposti saatavilla oleva digituki, selkeästi ja saavutettavasti viestiminen palveluista ja niiden sisällöistä, tietoturvallisen käytön opastaminen sekä julkisten laitteiden käytön mahdollistaminen yksityisemmin. (Virtanen ym., 2022.)

Digiosallisuuden toteutuminen vaatii yksilön ja yhteiskunnan intressien kohtaamista niin määritelmällisesti kuin yksilön kokemuksen tasolla. (Hänninen ym., 2022.) Nykyinen asetelma palveluiden digitalisoituessa vaatii yksittäisiltä ihmisiltä paljon itsenäistä kiinnostusta sekä taitoa opetella palveluiden käyttöä. Digitaalisten palveluiden käytön hyödyt eivät ole selviä kaikille, joten kiinnostusta niiden opetteluun itsenäisesti ei välttämättä ole. (Virtanen ym., 2022, s. 2) Digitaalisten palveluiden käytön lisäämiseksi tarvitaan siis vaikuttavia toimenpiteitä, joilla ihmisten motivaatiota uuden oppimiseksi lisätään. Sisäisellä motivaatiolla on suuri merkitys digiosaamisen vahvistamisessa, toteaa Gómez (2020) tutkimuksessaan digilukutaidon ulottuvuuksista.

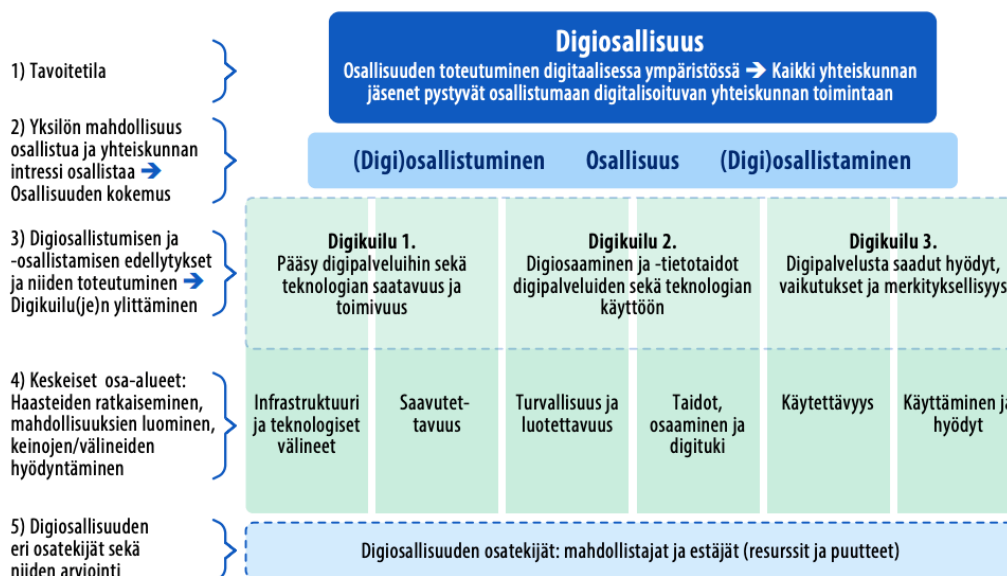
Helsingin kaupunki linjaa strategiassaan, että digitalisaation hyödyntämiseksi tulee kaikkien kuntalaisten digiosaamista ylläpitää ja edistää (Helsingin kaupunki, i.a.-b). Digiosallisuutta pyritään vahvistamaan esimerkiksi tarjoamalla digitukea osana julkisten palveluiden tehtävää, kuten kirjastoissa. Digipalvelulaki (L 306/2019 5. §) velvoittaa myös toimijat neuvomaan asiakkaita omien palveluidensa käytössä. Monet saavat digitukea läheisiltään (DVV, 2022b). Juujärvi (2022) tunnisti tutkiessaan heikommassa asemassa olevien digitukea, että asiakkaiden digituen tarve ilmenee silloin, kun he eivät kykene itsenäisesti

asioimaan heille välttämättömissä peruspalveluissa. Läheisten tarjoamaan digi-tukeen liittyy kuitenkin ongelmia. Läheisen antama digituki ei välttämättä tavoittele tukea tarvitsevan omatoimijuutta, vaan läheinen pyrkii hoitamaan tukea tarvitsevan kanssa jonkun välttämättömän asian. Puolesta tekeminen ei edistä yksilön digiosallisuutta, koska hän ei opi toimimaan itse, vaan nojautuu aina läheisiin, kun hoidettavia asioita ilmenee (Gomez, 2020, s. 229).

4.3 Digiosallisuuden osa-alueet

Digiosallisuuden määritelmä on jatkuvasti muuttuva (Loh & Chib, 2021, s. 1). Val-tion Digiosallisuus Suomessa-hankkeessa kartoitettiin digiosallisuutta edistävät olemassa olevat hyvät käytännöt sekä määriteltiin digiosallisuuden käsitettä. Hankkeen tuloksena rakennettiin digiosallisuuden mittaristo, jota voidaan hyö-dyntää digiosallisuuden seurannassa sekä arvioinnissa. (Kuusisto, 2022, s. 13–14.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään Digiosallisuus Suomessa-hankkeessa jäsenneiltyjä digiosallisuuden osa-alueita. Hankkeessa digiosallisuus on aiem-paan tutkimustietoon pohjaten jaettu kuuteen osa-alueeseen, jotka kattavasti ku-vailevat digiosallisuuteen vaikuttavia moninaisia tekijöitä. Osa-alueet ovat infra-struktuuri ja teknologiset välineet; saavutettavuus; taidot, osaaminen ja digituki; turvallisuus ja luotettavuus; käytettävyys sekä käyttäminen ja hyödyt. (Hänninen ym., 2021, s. 29.)

Sosiaalisella, taloudellisella ja kulttuurillisella pääomalla on vaikutusta ihmisten väliseen eriarvoisuuteen myös digitalisaation yhteydessä, tätä on tutkittu kolmen digitaalisen kuilun kautta (Ragnedda & Ruiu, 2017). Digiosallisuus Suomessa-hankkeessa määritellyt digiosallisuuden osa-alueet on jaoteltu vastaamaan näihin kolmeen digitaalista eriarvoisuutta aiheuttavan digikuiluun (ks. Kuvio 1). Sa-man tyyppistä jaottelua on käyttänyt myös Pohjoismainen ministerineuvosto, joka suosittelee digitaalisen osallisuuden hahmottamista kolmen pääteeman avulla, jotka ovat kyvyt (capability), pääsy (access) ja seuraukset (consequences) (Nor-dic Council of Ministers, 2022).



Kuvio 1. Digiosallisuuden analyysin tasot (Hänninen ym., 2021, s. 27.)

Digiosallisuuden tutkimuksessa on lähdetty alun perin tutkimaan sitä, että pääsevätkö ihmiset tarvittavien laitteiden ja yhteyksien ääreen (Van Deursen & Van Dijk, 2019). Eli ensimmäisenä digikuiluna on tunnistettu pääsy digipalveluihin ja siihen tarvittava infrastruktuuri. Infrastruktuuri ja teknologiset välineet ovat välttämättömyys digipalveluiden käyttämiseksi. Niillä tarkoitetaan muun muassa tarvittavaa internetyhteyttä sekä laitteita, joilla voi päästä digipalveluiden äärelle. Mahdollisuuteen käyttää digipalveluita vaikuttaa myös palveluiden saavutettavuus. Saavutettavuus on yhdistetty myös osaksi ensimmäistä digikuilua. (Merisalo ym., 2022, s. 35.) Saavutettavuuteen vaikuttaa muun muassa se, miten erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet on huomioitu digipalveluiden kehityksessä. Oleellista saavutettavuuden kannalta on, kuinka paljon selkokielisyyteen tai kielivalikoiman laajuuteen on kiinnitetty huomiota. Saavutettavuuden näkökulmasta tärkeää on myös se, että verkkosivuilla on mahdollisuus käyttää ruudunlukijaohjelmaa ja että tieto siellä on kognitiivisesti saavutettavaa (Aluehallintovirasto, i.a.).

Laitteiden ja yhteyksien saatavuus ei kuitenkaan takaa vielä yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyödyntää laitteita, vaan merkityksellisenä voidaan pitää myös laitteiden käyttöön tarvittavaa digiosaamista (Loh & Chib, 2021, s. 4). Myös Hänninen ym. (2021) tulkinnan mukaan toisena digikuiluna pidetään digitaalisia taitoja ja palveluiden käyttöön tarvittavaa osaamista. Digipalveluiden käyttöön vaikuttaa

yksilön tasolla konkreettisten digitaitojen lisäksi myös se, pitääkö asiakas palvelun käyttöä luotettavana ja turvallisena (Hänninen ym., 2021.). Van Deursen ym. (2014) esittävät, että digitaalisten palveluiden käyttö vaatii operationaalisia, formaalisia, strategisia sekä tiedonhallinnan taitoja. Digitaalinen osaaminen koostuu siis teknisen osaamisen lisäksi myös digilukutaidosta (Gómez, 2020).

Kolmas tunnistettu digitaalista eriarvoisuutta kuvaava kuilu on käyttäjien kokemat hyödyt digitaalisten palveluiden käytöstä (Ragnedda & Ruiu, 2017; Van Deursen & Van Dijk, 2019). Käyttämisen kannalta olennaista on asiakkaan kokema konkreettinen hyöty palvelun käyttöönotosta sekä kokemus tasavertaisuudesta palveluiden käyttäjänä. (Merisalo ym., 2022, s. 52–58.) Internetin ja digitaalisten palveluiden käytön oppiminen ja toisaalta käyttö itsessään vaatii käyttäjältä motivaatiota ja motivaatio voi syntyä, kun saavutetaan selkeää hyötyä (Gómez, 2020, s. 227).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Helsingin työllisyyspalveluiden Digirasti toiminta ja Digiyoelämää hanke päättyvät kesällä 2023. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laadullisen tutkimuksen keinoin selvittää näiden hankkeiden työntekijöiden kokemuksia työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista Helsingin työllisyyspalveluissa. Kerätyn aineiston avulla pyritään ymmärtämään työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisia erityispiirteitä. Tässä tutkimuksessa halutaan selvittää erityisesti työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamiseen liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita, koska työnhakijoiden digiosallisuuden tutkimusta on ylipäätään vähän, jos lainkaan.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista. Helsingin kaupungilla on mahdollisuus hyödyntää tuotettua tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden edistämisessä. Kuten Kuusisto ym. (2022, s. 12) kuvaavat, on tärkeää, että digiosallisuuteen liittyvistä

hankkeista saadut ratkaisut ja oivallukset tuodaan esiin, jotta niiden hyviä käytäntöjä ja menestyksekkäitä ratkaisuja voidaan hyödyntää.

Tutkimuskysymys:

Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisessa on työntekijöiden kokemusten mukaan?

6 YHTEISTYÖKUMPPANI

6.1 Helsingin työllisyyspalvelut

Suomessa työllisyydenhoito on ollut pitkään valtion tehtävä. Työllisyyslain (L 275/1987) tarkoituksena on mahdollistaa työnteko kaikille Suomen kansalaisille. Valtiolla on ollut pyrkimys saavuttaa täystyöllisyys. Täystyöllisyyden saavuttamiseksi työnhakijoille ja työnantajille tarjottavia palveluita ohjataan lailla julkisista työvoima- ja yrityspalveluista. Nykyhallitus on edistänyt työllisyyteen liittyviä toimenpiteitä, tavoitteenaan saavuttaa 75 % työllisyys ja vahvistaa kuntien roolia työllisyyden hoidossa (Työ- ja elinkeinoministeriö [TEM], i.a.).

Vuonna 2021 tuli voimaan laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta (L 1269/2020), jonka myötä lailla ohjattavat julkiset työvoima- ja yrityspalvelut siirrettiin osin kuntien hoidettavaksi. Kuntakokeilut jatkuvat vuoden 2024 loppuun saakka, kunnes palvelut siirtyvät kokonaan kuntien hoidettavaksi vuonna 2025 (TEM, i.a.). Työllisyyden edistämisen palveluiden siirtämisellä kunnille tavoitellaan erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja muiden heikossa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden pääsyä työmarkkinoille, koulutukseen tai muihin palveluihin (Helsingin kaupunki, 2021).

Helsingin kaupunki on osallistunut valtakunnalliseen työllisyyden kuntakokeiluun 1.3.2021 alkaen. Kuntakokeilun aikana helsinkiläiset työnhakijat ilmoittautuvat

TE-toimistoon asiakkaiksi, josta kuntakokeiluun kuuluvat asiakkaat ohjataan Helsingin työllisyyspalveluihin. Kuntakokeilun aikana Helsingin työllisyyspalveluiden asiakkaiden työttömyysturvapäätökset hoitaa kuitenkin pääosin TE-toimisto. (Helsingin kaupunki, 2021.) Kuntakokeilu päättyy 31.12.2024, jonka jälkeen palvelut siirtyvät pysyvästi kunnille (TEM, i.a.).

6.2 Digirasti

Digirasti aloitti toimintansa hankkeena vuonna 2019 TE-toimiston työvoimapolitisella rahoituksella (Digirasti, i.a.). Hankkeen alkuperäisenä tavoitteena oli vahvistaa pitkäaikaistyöttömien helsinkiläisten digitaitoja työllistymisen edistämiseksi. Vuosien aikana hanke on kokenut muutoksia, joista suurimpana työllisyyden kuntakokeilujen alkaminen. Kuntakokeilun alettua keväällä 2021 Digirasti siirtyi osaksi kunnan tarjoamia palveluita ja jatkui omarahoitteisena toimintana. Digirasti on kehittänyt muutaman vuoden aikana työnhakijoiden digitaitokoulutuksia monipuolisesti. Toiminnassa on huomioitu erilaisia digitaitojen vahvistamisen tarpeita ja vastattu niihin muun muassa järjestämällä koulutuksia, työpajoja, digineuvontaa ja webinaareja sekä tuottamalla materiaalia työnhakijoiden ja työntekijöiden tueksi. (Sanna Kauppila, projektikoordinaattori, henkilökohtainen tiedonanto 7.11.2022.)

Vuosina 2019–2021 erilaisia kursseja ja tapahtumia järjestettiin noin 96 kappaletta, joihin osallistui yhteensä noin 1125 asiakasta (Digirasti-hanke, 2020; Koskivirta, 2022). Vuoden 2022 aikana Digirasti järjesti 17 digitaitokurssia ja 55 tapahtumaa työnhakijoille. Näihin toimintoihin osallistui yhteensä 608 asiakasta. Asiakkaille suunnatun toiminnan lisäksi Digirasti kouluttaa työllisyyspalveluiden henkilöstölle digitaitoja, joita tarvitaan asiakastyössä. Työntekijöiden koulutukseen osallistui 215 henkilöä vuoden 2022 aikana. Koulutuksia järjestetään vielä kevään 2023 aikana, kunnes toiminta kesäkuussa päättyy. (Ari-Lahti ym., 2023.)

Digirasti-hankkeelle on tehty vuonna 2020 ylemmän ammattikorkeakoulun opinäytetyö, jossa tutkittiin pitkäaikaistyöttömien kokemuksia digituesta. Tutkimuksessa haastateltiin Digirastin kurssille osallistuneita pitkäaikaistyöttömiä ja

selvitettiin, millaisia kokemuksia heillä on ollut digituesta sekä mitä hyötyjä tai haittoja tuesta on ollut. Asiakkaiden kokemus oli, että kurssina tarjottu digituki on hyödyllistä ja lisää osallisuutta. Digitaalisten taitojen puutteen lisäksi asiakkaat kokivat haastavaksi tarvittavien laitteiden puutteen sekä sen, ettei läheisiltä ollut mahdollista saada apua palveluiden käyttämisessä. (Rauhamaa-Nummenranta, 2020.)

6.3 Digityöelämää-hanke

Vuonna 2022 Helsingin työllisyyspalveluissa alkoi myös toinen työnhakijoiden digitaalisten taitojen vahvistamiseen tähtäävä hanke. Digityöelämää-hanke toteutetaan Helsingin kaupungin ja Euroopan sosiaalirahaston tuella ajalla 1.2.2022-31.8.2023. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa erityisesti pitkäaikaistyöttömien, maahan muuttaneiden, osatyökykyisten sekä muiden vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työllistymismahdollisuuksia ja elämänlaatua. (Helsingin työllisyyspalvelut, i.a.)

Hankkeen toiminnassa opetellaan digitaalisia taitoja, jotka ovat työnhaun kannalta välttämättömiä ja vaikuttavat elämänlaatuun positiivisesti. Digityöelämää-hankkeen koulutuksia järjestetään usealla kielellä, kuten suomeksi, englanniksi, arabiaksi ja somaliksi. Tarpeen mukaan koulutuksia voidaan järjestää myös muilla kielillä. Hankkeessa on järjestetty myös sukupuolierityistä toimintaa. (Helsingin työllisyyspalvelut, i.a.) Vuonna 2022 Digityöelämää-hankkeella oli 14 digitaalisia koulutusta, joista kaksi järjestettiin somalin kielellä ja yksi arabiaksi, muut toteutettiin suomeksi. Yksi koulutuksista oli suunnattu vain naisille. Yhteensä koulutuksiin osallistui 146 työnhakijaa. Keväällä 2023 digitaalisia koulutuksia ollaan järjestämässä myös venäjän kielellä. (Joonas Rentola, projektipäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 1.3.2023.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Laadullinen tutkimus

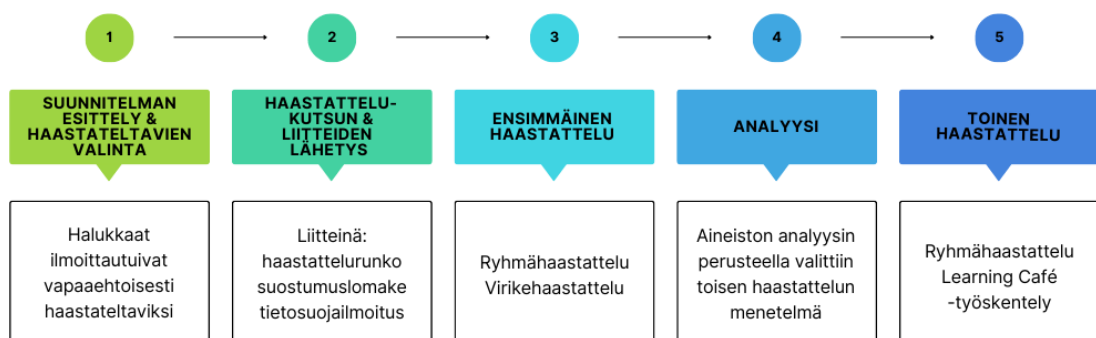
Laadullinen tutkimus perustuu oletukselle siitä, että ei ole yhtä todellisuutta, vaan todellisuus rakentuu yksilöiden suhteessa ympäristöön sosiaalisissa ja kulttuurillisissa konteksteissa (Naz ym, 2022, s. 42–43). Laadullisen tutkimuksen käsitys todellisuudesta ja todellisuudesta saatavasta tiedosta perustuu siis subjektiivisiin käsityksiin (Puusa & Juuti, 2020). Ominaisena laadulliselle tutkimukselle voidaan pitää tutkimuskohteen lähestymistä sen luonnollisessa ympäristössä (Palonen & Kylmä, 2022, s. 283; Puusa & Juuti, 2020). Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan tiettyä ilmiötä ja ymmärtämään sitä haastateltavien näkökulmasta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98; Sutton & Austin, 2015, s. 227). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä kerätä ihmisten kokemuksia (Elo ym., 2022, s. 216). Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia työnhakija-asiakkaidensa digiosallisuuden vahvistamisesta Helsingin työllisyyspalveluissa. Aineiston avulla pyrittiin ymmärtämään työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksia ja haasteita.

Haastattelua käytetään usein tutkimusmenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa (Palonen & Kylmä, 2022). Myös tässä opinnäytetyössä käytettiin haastattelua tutkimusmenetelmänä. Tutkimus toteutettiin haastatellen Helsingin työllisyyspalveluiden digiosallisuutta vahvistavien toimintojen työntekijöitä. Laadullisen tutkimuksen aineiston keruulla pyritään tuottamaan tietoa uudesta näkökulmasta, josta ei vielä ole riittävästi tietoa (Elo ym., 2022, s. 216). Tämän tutkimuksen otetta voidaan pitää tapaustutkimuksellisenä. Tapaustutkimuksella pyritään luomaan syvempää ymmärrystä tiettyyn aikaan ja kontekstiin sidotusta ilmiöstä (Alpi & Evans, 2019). Laadullisen tutkimuksen perimmäinen tarkoitus ei ole tuottaa yleistettävää tietoa, mutta sen avulla voidaan lisätä ymmärrystä ja tuottaa hyödyllistä tietoa rakenteista sekä ilmiöistä yksilöiden ja yhteisöjen välisissä suhteissa (Aaltio & Puusa, 2020).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavien välinen suhde tulisi Puusan ja Juutin (2020) mukaan olla tarpeeksi läheinen, jotta tutkittavasta asiasta saadaan luotua mahdollisimman hyvää ymmärrystä. Samaan aikaan tutkijan tulee pitää tarpeeksi etäisyyttä, jotta aihetta tulee tarkasteltua myös muista näkökulmista ja syntyy mahdollisuus luoda myös uutta ymmärrystä (Puusa & Juuti, 2020). Tässä tutkimuksessa opinnäytetyöntekijöiden ja tiedonantajien välillä oli kollegiaalinen suhde, koska he työskentelivät samassa työyhteisössä. Tutkimuksen aikana etäisyyttä työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen näkökulmaan haettiin tutustumalla laajasti digitalisaation työelämävaikutuksiin, osallisuuden edistämiseen sekä digiosallisuuden tutkimukseen. Olennaisena tutkimuksen lähtökohdille ja etenemiselle voidaan kuitenkin pitää opinnäytetyöntekijöiden läheistä suhdetta tiedonantajiin sekä tutkittavaan aiheeseen.

7.2 Ryhmähaastatteluiden toteutus

Haastateltaviksi on syytä valita harkinnanvaraisesti ne henkilöt, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98; Sutton & Austin, 2015, s. 227.) Opinnäytetyön haastateltavat valittiin harkinnanvaraisesti Helsingin työllisyyspalveluiden Digirasti toiminnan ja Digityöelämä-hankkeen työntekijöistä, jotka ovat työskennelleet toiminnoissa vuoden 2022 aikana. Molempiin ryhmähaastatteluihin kutsuttiin samat viisi osallistujaa. Haastateltavia pyydettiin valitsemaan itselleen varahenkilöt omasta toiminnastaan. Näin pyrittiin turvaamaan ryhmähaastatteluun osallistuvien riittävä määrä. Aineiston keruun prosessi on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Aineiston keruun prosessi

Opinnäytetyösuunnitelma esiteltiin Digirasti toiminnan ja Digityöelämää hankkeen tiimikokouksissa joulukuussa 2022. Kokousten yhteydessä pyydettiin vapaaehtoisia osallistujia haastateltaviksi ja sovittiin haastatteluiden aikataulusta. Opinnäytetyön tekijät lähettivät haastattelukutsun liitteineen haastateltaville työsähköpostiosoitteisiin. Haastattelukutsu on esitelty liitteessä 1. Haastattelukutsun luomisessa hyödynnettiin Rannan ja Kuula-Luumin (2017, s. 415) esittelemää muistilistaa. Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 85–86) mukaan haastateltaville on hyvä antaa haastattelun kulusta etukäteistietoa, kuten haastattelukysymykset tai -teemat. Näin pyritään varmistamaan, että tietoa saadaan mahdollisimman kattavasti tutkittavasta aiheesta. Haastattelurunko (Liite 2) lähetettiin haastattelukutsun liitteenä haastateltaville. Henkilötietojen käsittelyn suostumuslomake (Liite 3) ja tietosuojailmoitus (Liite 4) olivat myös haastattelukutsun liitteenä, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua rauhassa tietosuojaselosteeseen ennen suostumuksen antamista.

Ryhmähaastattelun etuna on, että siihen voidaan valita kutsuttavaksi sellaiset henkilöt, joilla on paljon tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 86). Tämän opinnäytetyön aineiston keruu toteutettiin kahtena ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastatteluilla pyritään vahvistamaan yhteistä käsitystä tutkittavasta aiheesta ja sille annettavista merkityksistä (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 61–62). Ryhmähaastattelun valitsemista menetelmäksi ohjasi se, että haastateltavat olivat valmiiksi toisilleen tuttuja, ja heillä oli asiantuntemusta ja kokemusta haastattelun aiheesta. Ryhmähaastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, lisäksi toisen ryhmähaastattelun toteutuksen alussa hyödynnettiin osallistavaa Learning Café -työskentelyä.

Teemahaastatteluiden avulla saadaan kerättyä paljon tietoa halutusta aiheesta ja sen aikana voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltaville (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87–88). Teemahaastattelulle luodaan teemoihin jaoteltu runko ja haastattelija voi luoda valmiiksi apukysymyksiä, joilla teemoja voidaan käsitellä (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 47–48; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87). Tässä tutkimuksessa ensimmäisen haastattelun teemoja ohjasivat digiosallisuuden osa-alueet. Haastattelurunko on esitelty liitteessä 2.

Molemmissa haastatteluissa yksi opinnäytetyöntekijöistä toimi haastattelijana. Molempiin haastatteluihin osallistui samat viisi haastateltavaa. Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa hyödynnettiin virikehaastattelun menetelmää. Virikettä käytettiin haastattelun alussa, kun haastateltaville luettiin ääneen lyhyt aiheeseen orientoiva teksti. Koko haastattelun ajan nähtävillä oli Digiosallisuuden analyysin tasot-kuvio. Virike on esitelty liitteessä 5. Virikkeen avulla annetaan haastateltaville johtolanka, joka orientoi haastateltavia kohti aihetta, jota ollaan tutkimassa (Törrönen, 2017, s. 234). Haastattelun aikana haastattelija hyödynsi tiivistämistä ja tulkitsemista. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, s. 136–137) mukaan tällä voidaan pyrkiä vahvistamaan, onko osallistujan kertoma ymmärretty hänen tarkoittamallaan tavalla. Ryhmähaastattelussa muilla on mahdollisuus yhtyä keskusteluun haastattelijan tiivistämän olettaman perusteella (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 136–137).

Toisen haastattelun menetelmä valittiin ensimmäisen haastattelun aineiston analyysin perusteella. Niin kuin Alasuutari (2011, s. 152) esittää, toisella haastattelukerralla voidaan palata ensimmäisessä haastattelussa epäselväksi jääneisiin asioihin ja tarkentaa ensimmäisen haastattelun analyysin perusteella tehtyjä tulkin-toja. Ennen toisen haastattelun alkua hyödynnettiin osallistavaa Learning Café -työskentelyä aiheen ja aineiston syventämiseksi. Tämän menetelmän avulla voidaan tuoda esiin uutta tietoa ja kehittää uusia näkökulmia sekä syventää tietä-mystä halutusta aiheesta (Haukijärvi ym., 2014, s. 9). Osallistavaa menetelmää päätettiin käyttää, koska haluttiin syventää keskustelua digiosallisuuden vahvis-tamisesta nimenomaan työnhakijoiden kohdalla.

Learning Cafén järjestäjä miettii etukäteen aiheet ja tavoitteet työskentelylle. Li-säksi järjestäjän tulee valmistella kysymykset ja teemat ennakkoon. Jokaisella teemalle valmistellaan oma työskentelypiste. Osallistajat jakautuvat pisteille pien-ryhmiin, jossa he saavat ohjeistuksen työskentelyyn. Työskentelyssä korostuu uusien ideoiden kehittäminen ja olemassa olevan tiedon esiin tuominen. Jokaisen osallistujan panos työskentelyyn on tärkeää, ja työskentelyn apuna käytetään ky-niä, paperia, valkotaulua ja tusseja. Määrätyn ajan jälkeen ryhmät liikkuvat seu-raavalle työskentelypisteelle seuraavan teeman pariin, jossa he näkevät edelli-sen ryhmän tuotokset. Kun kaikki pisteet on käyty läpi, esitellään tuotokset

yhdessä keskustellen. (Haukijärvi, 2014, s. 37–38; Brown & Isaacs, 2001, s. 2; Partridge, 2015, s. 1.)

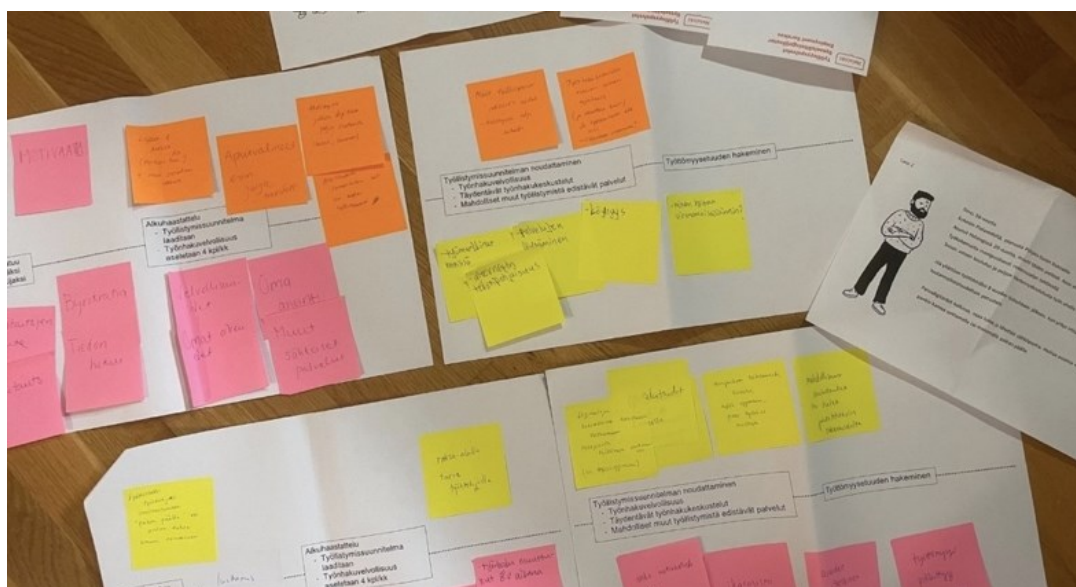
Toinen haastattelu alkoi Learning Cafe-työskentelyllä. Haastattelija jakoi haastateltavat satunnaisesti kahteen ryhmään ja kertoi tehtävänannon (Liite 6). Kummallekin ryhmälle annettiin kuvitteelliset asiakastapaukset ja jana kuvaamaan työnhakijan asiakasprosessin kriittisiä vaiheita (Liite 7), joiden parissa he työskentelivät eri tiloissa. Tapausten pohjalta haastateltavat pohtivat ja kirjoittivat ylös digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksia ja haasteita työnhakijan asiakasprosessin eri vaiheissa. Ensimmäisen asiakastapauksen työstämiseen käytettiin 15 minuuttia, jonka jälkeen ryhmät vaihtoivat asiakastapauksia ja jatkoivat niiden työstämistä rikastamalla ensimmäisen ryhmän tuotosta 15 minuutin ajan. Työskentelyn jälkeen siirryttiin yhteiseen tilaan, ja haastattelun tallentaminen aloitettiin. Kumpikin ryhmä esitteli viimeiseksi käsittelemänsä asiakastapauksen ja siitä keskusteltiin yhdessä kaikkien haastateltavien kesken, haastattelijan ohjauksessa keskustelua.

7.3 Aineiston analyysi

Tässä tutkimuksessa aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Aineistoa käsiteltiin aineistolähtöisesti, mutta teoriaa hyödyntäen. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysi ei pohjaudu kokonaan teoriaan (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 109). Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin Digiosallisuus Suomessa-hankkeessa jäseneltyjä digiosallisuuden osa-alueita. Haastatteluiden analyysiä ohjasi tutkimuskysymyksen mukaisesti kiinnostus työnhakijan digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista. Aineisto ryhmiteltiin digiosallisuuden osa-alueiden mukaan. Osa-alueet ovat infrastruktuuri ja teknologiset välineet; saavutettavuus; taidot, osaaminen ja digituki; turvallisuus ja luotettavuus; käytettävyys sekä käyttäminen ja hyödyt (Hänninen ym., 2021, s. 29). Aineistoa käsitellessä pysyttiin avoimena mahdollisuudelle, että aineistosta löydetään myös digiosallisuuden osa-alueiden teemoihin epäsoivia, mutta tutkimuksen kannalta olennaisia aiheita. Aineiston analysoinnin edetessä hyödynnettiin aikaisempaa teoriaa aineiston jaottelutavan ohjaamisessa yhä enemmän.

Teoriaohjaavassa analyysissä tasapainotellaan siis aineistolähtöisyyden ja valmiiden teorioiden välillä sekä yhdistellään niitä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 109–110).

Äänitettyä haastatteluaineistoa oli 1 tunti 22 minuuttia. Litteroitua aineistoa oli yhteensä 33 sivua. Litteroidun aineiston ymmärtämistä tuki Learning Café työskentelyssä syntyneet tuotokset ja haastateltavien tekemät muistiinpanot (Kuva 1).



Kuva 1. Learning Café työskentelyn aineistoa

Haastattelut äänitettiin tietokoneella Word Online-ohjelmassa, joka teki samalla aineistosta raan litteraatin. Äänityksen onnistumisen varmistamiseksi äänitys tehtiin myös digitaalisella tallentimella. Aineisto kuunneltiin ja tietokoneohjelman tekemä litterointi tarkistettiin sekä korjattiin heti haastattelun jälkeen sekä sitä seuraavana päivänä. Tätä työskentelytapaa suosittelevat esimerkiksi Hirsjärvi ja Hurme (2015, s. 135). Tämän jälkeen toinen tekijöistä tutustui aineistoon kuuntelemalla äänitteen ja lukemalla litteroinnin, jonka aikana hän teki muistiinpanoja havainnoistaan. Litterointia korjattiin vielä tämän jälkeen, jotta se vastasi äänitettä. Siihen, kuinka tarkasti litterointi tulee tehdä, vaikuttaa asetettu tutkimuskysymys (Ruusuvaori & Nikander, 2017, s. 427–430). Tässä tutkimuksessa litterointitarkkuuden ei tarvinnut olla erityisen korkea, koska haluttiin tietää mitä haastateltavat kertovat tutkittavasta aiheesta, eikä miten he siitä kertovat. Tästä syystä analyysissä keskityttiin semanttisiin ilmaisuihin eli huomio kiinnittyi

haastateltavien puheen sisältöön eikä tulkintoja puheen piilossa olevista merkityksistä tehty.

Ensimmäisestä aukikirjoitetusta aineistosta etsittiin ilmaisuja, jotka vastasivat digiosallisuuden osa-alueisiin. Nämä ilmaukset redusoitiin eli pelkistettiin. Pelkistämällä aineistosta jätetään pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat ja kerätään kaikki tutkimuksen kannalta olennaiset alkuperäisilmaukset talteen (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123). Aineiston pelkistämisestä ja alaluokan luomisesta on esimerkki taulukossa 1. Aineiston sisällönanalyysin teoriaohjaavuutta hyödynnettiin tässä vaiheessa niin, että aineisto ryhmiteltiin digiosallisuuden osa-alueiden mukaan ja muut huomiot tallennettiin omaan luokkaansa. Aineistoa ryhmitellessä jaettiin sitä myös mahdollisuuksiin ja haasteisiin tutkimuskysymyksen ohjaamana. Digiosallisuuden osa-alueiden mukaan ryhmitelystä aineistosta edelleen etsittiin samankaltaisuuksia, joiden pohjalta luotiin alaluokkia. Tämän jälkeen toteutettiin toinen haastattelu, jossa pyrittiin syventämään aineistoa painottaen työnhakijoihin.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä ja alaluokan muodostuksesta

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>“...se on kanssa semmoinen polttava aihe mun mielestä monesti kun siihen lähdetään niin sitten se on menoa.”</p> <p>"Mutta tota mehän ollaan otettu nyt tietosuoja niinku ihan omaksi osioksi koulutuksessa, kun se puhututtaa niin paljon."</p>	<p>Tietoturva-aihe vie asiakkaan mukanaan.</p> <p>Tietosuoja aiheena puhututtaa.</p>	<p>Tietoturva kiinnostaa työnhakijoita.</p>

Toisen haastattelun auki kirjoitettu ja pelkistetty aineisto yhdistettiin ensimmäisen haastattelun aineiston kanssa. Edelleen aineiston käsittelyssä pysyttiin avoimena sille, että siitä voi löytyä kiinnostavia asioita, jotka eivät suoraan yhdisty digiosallisuuden osa-alueisiin. Aineistosta nousi muutamia yhteiskunnallisia näkökulmia, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymykseen. Niitä käsitellään tulosten tarkastelun yhteydessä. Aineistoa ryhmiteltiin edelleen niin, että lopulta alaluokkia muodostui 26 kpl. Aineistoa abstrahoitettiin eli käsitteellistettiin edelleen seitsemäksi

yläluokaksi. Tämän jälkeen analyysia jatkettiin teoriaohjaavasti. Yläluokkien katsottiin vastaavan kuuteen digiosallisuuden osa-alueeseen (ks. Kuvio 1), jotka valittiin aineiston pääluokiksi. Edelleen pääluokat on yhdistetty vastaamaan kolmen digikuilun muodostamiin yhdistäviin luokkiin. Taulukossa 2 on esitetty esimerkki aineiston abstrahoinnista. Opinnäytetyön tulokset raportoidaan yhdistävien luokkien mukaisesti.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston abstrahoinnista

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka (Digiosallisuuden osa-alue)	Yhdistävä luokka (Digikuilu)
<p>Koulutuksissa todellinen oppiminen mahdollista.</p> <p>Työnhaku ja työelämä vaatii digitaitoja.</p> <p>Palvelujärjestelmässä toimiminen vaatii digitaitoja.</p> <p>Työllisyyspalveluissa on mahdollisuus tavoittaa ja tunnistaa henkilöitä, joilla on heikot digitaidot.</p>	Digitaitojen opettaminen	Taidot, osaaminen ja digituki	Digitaidot ja palveluiden käyttöön tarvittava osaaminen.
<p>Läheiset digitukena.</p> <p>Muut digiosaamista vahvistavat palvelut.</p> <p>Vaihtelevat digitaitotasot.</p>	Oikeanlainen digituki		
<p>Ymmärrys tietoturvasta heikkoa.</p> <p>Heikot digilukutaidot.</p> <p>Tietoturva-asiat pelottaa.</p> <p>Tietoturva kiinnostaa työntekijöitä.</p>	Tietoturvaan liittyvät tiedot ja taidot.	Turvallisuus ja luotettavuus.	

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Pääsy digipalveluihin ja siihen tarvittava infrastruktuuri

Haastateltavien mukaan toimivat laitteet ovat edellytys digitaalisten palveluiden käyttöön. Kaikilla asiakkailla ei ole varaa ostaa tarvittavia laitteita ja yhteyksiä. Tämän vuoksi työllisyyspalveluiden digitaitokurssien aikana asiakkaille tarjotaan laitteet käyttöön, omia digitaalisia laitteita ei vaadita. Monilla digitaitokoulutuksiin osallistuvilla työnhakijoilla on vanhoja tai muuten toimimattomia digitaalisia laitteita. Tällaiset työnhakijat painottuvat Digityöelämää-hankkeen koulutuksissa, koska heidän kurssinsa suorittamalla on mahdollista saada itselleen toimiva mobiililaitte. Kaikilla asiakkailla ei ole myöskään käytössä internetliittymää. Tästä syystä myös mobiiliverkkoyhteyden tarjoaminen kurssin aikana nähtiin tärkeäksi laitteiden lainaamisen lisäksi. Tällöin myös kotona harjoittelu onnistuu.

Meidän koko toimintatapa tavallaan vähän perustuu siihen, että... tota on se, on se laite saatavuus niinku ihan avainasemassa. (H1)

No riippuu asiakkaasta, että jotkut asiakkaat niin heille se niinku laite on tosi tärkeä ja just kuroo sitä niinku digikuiluu. Mutta osalla asiakkailla on jo valmiina se laite. Eikä tarkoita sitä, että ne osaa käyttää sitä laitetta, mutta se on olemassa se laite. (H2)

Työllisyyspalveluiden digitaitokoulutuksiin osallistuneille on tarjottu mahdollisuus hankkia yhteistyökumppanilta kierrätetty tietokone omaksi yhdellä eurolla. Haasteena on, että työnhakijalla saattaa olla toimiva laite, mutta hän ei osaa käyttää sitä. Tästä syystä asiakkaille on annettu mahdollisuus opetella käyttämään omaa laitetta kurssien aikana, jos ne ovat olleet käyttökunnossa. Aina omaa tietokonetta ei välttämättä tarvita, sillä käytettävissä on myös julkisia koneita. Työnhakijoille tulee välittää selkeästi tietoa siitä, missä on mahdollista käyttää julkisia tietokoneita maksutta. Tästä kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä. Tietoa digipalveluista tulisi haastateltavien mukaan jakaa paperilla ja tarpeeksi selkeällä kielellä, sillä kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta saada tietoa internetistä.

Työnhakijoille tärkeiksi digitaalisiksi viranomaispalveluiksi mainittiin TE-palveluiden Oma asiointi, OmaKela, OmaKanta ja Työmarkkinatori. Digipalveluiden käyttämiseen vaikuttaa palveluiden toimivuus ja saavutettavuus erilaisille käyttäjäryhmille. Kielellinen saavutettavuus nähtiin merkityksellisenä työnhakijoiden digiosallistumisen kannalta. Haastateltujen työntekijöiden mielestä työnhakijoiden pääsyä digitaalisiin palveluihin edistäisi nykyistä laajempi kielivalikoima. Suomea äidinkielenään puhuvillakin työnhakijoilla on haasteita ymmärtää palveluissa käytettyä kieltä. Viranomaispalveluilta vaadittaisiin siis selkeää kieltä ja laajaa kielivalikoimaa, jotta ne tukisivat työnhakijoiden digiosallisuutta. Digitaitokoulutuksissa on opetettu tarvittaessa digitaalisten apuvälineiden käyttämistä, kuten kielenkääntäjäohjelmien käyttöä ei suomea äidinkielenään puhuville. Viranomaispalveluiden käyttö vaatii vahvan tunnistautumisen menetelmää, jota ei haastateltavien mukaan kaikilla työnhakijoilla ole. Myös näiden hankkimisessa on tuettu asiakkaita.

8.2 Digitaidot ja palveluiden käyttöön tarvittava digiosaaminen

Digitaitojen opettaminen koulutuksissa on haastateltavien mielestä tärkeää, koska digiosaamista tarvitaan nykyään niin työnhaussa, työelämässä kuin viranomaisasioinnissa. Työmarkkinat ovat siirtyneet lähes kokonaan internetiin eli työpaikkailmoitukset löytyvät internetistä, ja niihin tulee hakea yleensä digitaalisesti. Työnhakijan velvollisuuksien noudattaminen ilman sähköistä asiointia on aikaa vievää ja vaikeaa, sillä asiointi oletetaan hoidettavan digitaalisissa palveluissa fyysisten palvelupisteiden sijaan. Lisäksi työelämässä odotetaan tänä päivänä työnhakijoilta kattavia digitaitoja. Digitalisoituminen on ollut nopeaa, eivätkä kaikki työnhakijat ole pysyneet digitalisaation vaatimusten perässä. Digitaidottomuus nähtiin uhkana työttömyyden pitkittymiseen. Digitaidot nähtiin merkittävässä asemassa ihmisten yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja digitaidot välttämättöminä kansalaistaitoina.

Työntekijöiden mukaan digipalveluiden käytön osaaminen on vaihtelevaa asiakkaiden kesken, mutta myös yksilöllä saattaa olla isoja eroja eri palveluiden käytön osaamisessa. Osalle asiakkaista jonkun tietyn digitaalisen viranomaispalvelun

käyttö saattaa olla tuttua ja melko sujuvaa, mutta uuden palvelun käytön opettelu erittäin hankalaa. Vaikka asiakas osaisi toimia toisessa ympäristössä, ei opittu siirtyä toisen palvelun ympäristöön automaattisesti. Tähän syynä voi olla se, että asiakas on opetellut palveluiden käyttöä näkömuistiaan käyttämällä.

Koulutuksissa, jotka kestävät useamman kerran, on mahdollista hyödyntää toistoja ja sillä on positiivinen vaikutus oppimiseen. Kurssien intensiivisyys nähtiin vaikuttavana tekijänä. Konkreettisesti vierellä istuminen ja kärsivällisesti opastaminen vierellä on tärkeää. Koulutuksissa nähtiin merkityksellisenä se, että voidaan sallivassa ilmapiirissä tukea työnhakijan omatoimijuutta. Tämä näkyy asiakkaiden antamassa palautteessa, että he ovat kurssin aikana alkaneet hoitaa aktiivisemmin itse omia asioitaan. Esimerkiksi työhakemuksia on lähetetty kurssin aikana aktiivisemmin ja asiakkaat ovat oppineet hakemaan töitä internetistä. Oikeanlaisella ja ammattitaitoisella opetuksella voidaan edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kun asiakkaan itsenäistä asioiden hoitamista tuetaan.

Haastateltavien mielestä työikäisiä digituen asiakasryhmänä ei tarpeeksi huomioida siinä missä esimerkiksi senioreille on olemassa paljon kohdennettua tukea. Työllisyyspalveluissa on hyvä mahdollisuus tunnistaa ja tavoittaa henkilöitä, joilla on huonot tai kenties olemattomat digitaidot. Työelämässä digitaidottomuus ei välttämättä tule esiin eikä sitä voi tunnistaa, varsinkin jos työtehtävät eivät erityisesti vaadi digitaitoja. Tästä syystä digitaidottomuus saattaa tulla esiin vasta työttömäksi jäädessä. Pitkäaikaistyöttömät ovat olleet yksi yleisin tunnistettu asiakasryhmä kursseilla. Ehdotettiin, että jokaiselle työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneelle tulisi tehdä digitaitokartoitus ja tarvittaessa ohjata digitaitokursseille tai muihin digipalveluihin, ettei työllistyminen jää kiinni digitaitojen puutteesta.

No joo, mutta muuten haasteita, niin työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen, hakemukset, yleisesti sähköinen asiointi on varmasti se haaste siellä siellä tota työnhaun ja sitten niinku rahan, tukien kannalta, kun oli tottunut tuota niin puhelimitse tai paikan päällä vaan asioimaan. (H1)

Digikoulutusten ohella oikeanlaisella digituella on merkitystä. Haastateltavat kertoivat, että monien asiakkaiden läheiset ovat käyttäneet digitaalisia palveluita

heidän puolestaan eikä työnhakijaa näin ollen ole ohjattu omatoimiseen palvelun käyttöön. Esiin tuotiin huoli asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, jos joku sukulainen, oma lapsi tai ystävä käyttää digitaalisia palveluita heidän puolestaan toistuvasti. Joskus auttaja voi olla alaikäinen ja silloin esiin nousee erityisesti vastuuasiat. Lisäksi huolenaiheeksi lisättiin lähimmäisten kuormittuminen jatkuvasta auttamisesta ja toisten asioiden hoitamisesta. Läheisillä ei myöskään ole pedagogista osaamista opettaa digitaitoja. Huomioitavaa on, että kaikilla työnhakijoilla ei ole läheisiä, jotka voisivat antaa heille digitukea.

Tärkeäksi nähtiin, että kaiken digituen tulisi tähdätä asiakkaan omatoimisuuden vahvistamiseen eikä asiakkaan puolesta tulisi tehdä asioita. Puolesta tekeminen on usein nopeampaa, mutta se ei pitkällä tähtäimellä tue asiakasta toimimaan itsenäisesti. Asiakkaan omatoimisuuden vahvistumisen tiedettiin vievän aikaa ja tarvitsevan toistoja, mutta sen nähtiin olevan vaivan arvoista ja vaikuttavampaa. Omatoimisuuden tukemisessa ammattilaisilla on iso merkitys ja kurssimuotoinen digituki mahdollistaa sen. Kertaluontoisesti annettava digituki nähtiin pistemäisenä ja usein liian kevyenä asiakkaan tarpeisiin nähden sekä asiakasta jopa passivoivana auttamisena. Kurssien ohella tärkeäksi nostettiin myös muut digiosamista vahvistavat palvelut. Työntekijät tunnistivat, että kaikkea ei voi oppia kerralla heidän kursseillaan ja siksi on tärkeää ohjata asiakkaita muiden toimijoiden järjestämiin koulutuksiin ja digituen äärelle, kun kurssi päättyy. Edelleen ohjaaminen oikeanlaisen muun digituen pariin koettiin haasteena, koska työnhakijoiden digitaitotasot ja tarpeet vaihtelevat suuresti.

On tärkeää opettaa työnhakijoille turvallista netin käyttöä ja siksi kursseille on otettu omaksi osa-alueeksi tietoturva. Kursseille osallistuneiden työnhakijoiden ymmärrys tietoturvasta on heikkoa. Tämä näyttäytyy kahtena ääripäänä, toiset eivät uskalla tehdä internetissä tai tietokoneella mitään, ja toiset toimivat huolettomasti ymmärtämättä tietoturvanäkökulmaa. Ongelmallisena pidettiin kurssilaisien heikkoa digilukutaitoa sekä luetun ymmärtämisen heikkoutta ja heikkoa kielitaitoa. Joskus esteenä asioiden hoitamiseen digitaalisesti on asiakkaan pelko tietoturvaa kohtaan, ja asiat hoidetaan mieluummin perinteisesti puhelimitse tai paikan päällä asioimalla. Positiivisena asiana pidettiin sitä, että monia kursseille

osallistuneita työnhakijoita kiinnostavat ja puhututtavat tietoturvaan sekä tietosuojaan liittyvät asiat.

Mutta tota mehän ollaan otettu nyt tietosuoja niinku ihan omaksi osiksi koulutuksessa, kun se puhututtaa niin paljon. Sitä käydään syvemmin, että miten, mikä on, onko se tietosuoja ja mitä se tarkoittaa niinku käyttäjän kohdalla ja sen asiakkaan kohdalla. (H2)

8.3 Digipalveluiden käytettävyys ja käyttämisen hyödyt

Haastateltavien mukaan verkkosivuja suunniteltaessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota helppokäyttöisyyteen. Etenkin työnhakijoille välttämättömät digitaaliset palvelut pitäisi yksinkertaistaa. Asiakkaat ovat antaneet palautetta, että Työmarkkinatori-sivusto on vaikea käyttöinen. Monien asiakkaiden verkkopalveluiden käyttö perustuu näkömuistiin, minkä takia muutokset verkkosivuilla hankaloittavat niiden käyttöä. Samat toiminnot eivät löydykään samoista paikoista kuin ennen, jos nettisivut laitetaan kokonaan uusiksi. Toiveena esitettiin, että verkkosivuja ei uudistettaisi kerralla, vaan pienissä osissa.

Viranomaisverkkosivuille toivottiin enemmän visuaalisuuteen painottuvaa rakennetta ja vähemmän tekstiä. Ideana esitettiin, että asiakkaalla voisi olla valittavassa yksinkertainen versio internetsivusta, joka olisi mahdollisimman supistettu versio alkuperäisestä. Tätä samaa ehdotettiin myös sähköpostiohjelmiin, että näkymä olisi hyvin yksinkertainen ja palvelu helppokäyttöisempi.

Ja mulle tulee mieleen tää yksinkertaistaminen, että se on se mistä ne saa sitä tietoa. Miksi se on niin monimutkaisesti kirjoitettu ja ne linkit on missä sattuu ja ne vie vääriin paikkoihin, niin se on ehkä mikä tulee mieleen ainaki Työmarkkinatorin sivuista. (H3)

Erittäin tärkeäksi nähtiin, että työnhakijat otetaan mukaan digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Omaolo-palvelun kehittäjät olivat pyytäneet Digityöelämää-hankkeen asiakkaita osallistumaan palvelun kehittämiseen ja kurssin aikana on käytetty palvelua, jota on sitten kehitetty asiakkaiden tarpeiden perusteella. Haastateltavien mukaan Työmarkkinatorin kehittämiseen ei ole otettu aktiivisesti

mukaan heidän toimintaansa osallistuneita työnhakijoita. Haasteena nähtiin se, että asiakkaita on vaikea saada motivoitua mukaan kehittämään. Syyksi ajateltiin sitä, että kehittämistyön tuloksena palveluihin tehtävät konkreettiset muutokset ja mahdolliset hyödyt saattavat olla hyvin pieniä ja nähtävillä vasta pitkän ajan kuluessa.

Yksilön asenteilla ja motivaatiolla on iso merkitys digitaitojen oppimiseen ja digitaalisten laitteiden sekä palveluiden käyttämiseen. Taitojen oppimisesta seuraavan konkreettisen hyödyn huomaaminen lisää asiakkaan motivaatiota käyttää digitaalisia välineitä ja oppia digitaitoja. Hyötynä mainittiin esimerkiksi se, että asiakas huomaa palveluissa asioinnin helpottuvan ja nopeutuvan, kun asioi digitaalisesti. Lisäksi konkreettisenä hyötynä mainittiin, että asiakas huomaa digitaalisen asioinnin olevan edullisempaa. Mitä välittömämmin asiakas huomaa hyödyn, sen motivoivampaa se on. Tästä syystä nähtiin tärkeäksi, että kursseilla opetettavat aiheet sidotaan asiakkaan todelliseen tarpeeseen. Eli opetetaan niitä asioita, joista asiakas hyötyy arjessaan heti, ja edelleen koulutuksen jälkeen.

Haastateltavien kokemuksen mukaan motivaation kasvu lisää asiakkaan omaa aktiivisuutta ja toimijuutta, joka osaltaan lisää kokonaisvaltaista hyvinvointia. Oppiminen tuo onnistumisen iloa asiakkaille ja digitaitojen oppiminen antaa joillekin itseluottamusta myös työnhakuun. Asiakkaat ovat kertoneet, että kun he ovat saaneet itseluottamusta hoitaa omia asioitaan aktiivisemmin, lähimmäisten ei ole tarvinnut toimia digitukena ja perhesopu on parantunut. Joissain tilanteissa se, että asiakas hoitaa asiat paikan päällä, voi olla työntekijöiden mielestä hyvä asia. Tällöin asiakas voidaan mahdollisesti kohdata paremmin, hänen tilannettaan voidaan arvioida kokonaisvaltaisemmin ja ohjata edelleen muihin asiakkaalle hyödyllisiin palveluihin.

...mutta silloin se motivaatio myös kasvaa, kun sä huomaat, että mun elämä helpottuu. (H3)

Edellytyksenä oppimiselle nähtiin asiakkaan oma sisäinen halu ja motivaatio oppia. Jos asiakkaalla ei ole sisäistä motivaatiota, digitaitojen opettelu usein loppuu kurssin päätyttyä, eikä jatku itsenäisesti kurssin jälkeen asiakkaan arjessa.

Sisäiseen motivaation puutteeseen saattaa vaikuttaa se, että joku toinen ihminen, hoitaa asiakkaan asioita ja asiakas ei siten koe tarvetta edes yrittää hoitaa asiaansa itse. Negatiiviseen asenteeseen nähtiin vaikuttavan esimerkiksi se, että asiakas ajattelee olevansa liian vanha oppimaan uutta. Asenteeseen saattaa vaikuttaa ajatus siitä, että aina ennenkin on onnistunut tekemään asioita tietyllä tavalla ja ei näe syytä, miksi pitäisi opetella tekemään asioita uudella tavalla. Usein uuden oppiminen jännittää. Digitaitokursseilla asiakkaille voidaan opettaa uusia asioita ja antaa tietoa. Tämä nähtiin mahdollisuutena hälventää asiakkaiden pelkoa digiä kohtaan ja lisätä asiakkaiden rohkeutta toimia digitaalisessa ympäristössä ja käyttää digitaalisia palveluita myös kurssin jälkeen. Oleellisena asiana nähtiin asiakkaiden kannustaminen ja rohkaisu siihen, että kaikilla on kyky oppia toimimaan digitaalisesti.

Asiakkaat saavat rohkeutta digitaitojen opetteluun kurssin aikana myös vertais-tuen avulla. Kursseilla saadun vertaistuen kautta asiakkaat voivat huomata ensimmäistä kertaa elämässään, että on muitakin ihmisiä, jotka ovat samassa tilanteessa heidän kanssaan ja he voivat saada kannustusta toisiltaan. Vaikka asiakkaiden lähtökohdat saattavat olla usein hyvinkin erilaiset, samankaltaisuutta usein kuitenkin on. Oppiminen ja tiedon rakentaminen yhdessä nähtiin tärkeänä yksilön digitaitojen oppimisen kannalta.

Sitten se ilo siitä oppimisesta niinku tulee, kun sä opit jotakin ja sä luotat johonkin, niin mä sanoisin että tosi monella toi luottamus omiin taitoihin. Ne osaa siis, osa ei tietysti, mutta aika moni osaisi kyllä, kun ne vaan uskaltaisi sen yhden pienen hyppäyksen ja sen sen tuen siihen, että hei vau sä osaat, anna mennä vaan. (H5)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

9.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksista ja haasteista. Työntekijöiden kokemusten mukaan työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisessa olennaista on kaikkien digiosallisuuden osa-alueiden huomiointi. Tämän tutkimuksen mukaan työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että työnhakijan asema yhteiskunnassa asettaa voimakkaan tarpeen digitaalisten palveluiden käytölle ja digiosaaminen on työllistymisen näkökulmasta merkittävää. Tulokset eivät ole ristiriidassa aiemman tutkimustiedon kanssa, vaan ne täydentävät osaltaan digiosallisuuden tutkimusta. Kuviossa 3 on esitelty tämän tutkimuksen keskeisiä tuloksia eli työnhakijan digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksia ja haasteita kolmen digikuilun näkökulmasta.



Kuvio 3. Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisuudet ja haasteet

Ensimmäiseksi digikuiluksi digiosallisuuden ja digitaalisen eriarvoisuuden tutkimuksessa tunnistetaan se, että onko ihmisellä digitaalisten palveluiden käyttöön tarvittava laite ja yhteys, ja onko palvelut kaikille saavutettavia (Van Deursen & Van Dijk, 2019; Merisalo ym., 2022, s. 35). Myös tässä tutkimuksessa haastatellut työntekijät toivat esille sen, että työnhakija asiakkailta on nykyvaatimuksiin sopimattomia laitteita ja joiltain puuttuu tarvittava laite ja yhteys kokonaan. Sosioekonominen asema vaikuttaa laitteiden hankkimisen mahdollisuuteen, ja työelämän ulkopuolella olevat ovat tutkimusten mukaan köyhempiä kuin muut väestöryhmät useilla mittareilla mitattuna (Hänninen ym., 2021, s. 21; Mukkila ym., 2022, s. 204). Työnhakijalle voi tulla eteen tilanne, että hän pääsisi etänä toteutettavaan työhaastatteluun, mutta laitteen puuttuminen estää osallistumisen. Kaikilla työnhakijoilla, kuten muillakin ihmisillä, tulisi olla mahdollisuus hankkia oma laite eikä heikon taloudellisen tilanteen pitäisi olla esteenä. Tähän työllisyyspalveluiden digiosallisuutta vahvistavilla hankkeilla on ollut mahdollisuus vaikuttaa tarjoamalla koulutuksen suorittaneille asiakkailleen joko mobiililaitte tai kannettava tietokone yhteistyökumppanin avulla.

Digiasiointiin on Helsingissä tarjolla paljon julkisia tietokoneita, esimerkiksi asukastaloissa ja kirjastoissa. Haastateltujen työntekijöiden mukaan tieto näiden koneiden käyttömahdollisuudesta ei ole tavoittanut monia heidän asiakkaistaan. Julkisten tietokoneiden käyttömahdollisuudesta tulisikin viestiä selkeästi, muualakin kuin verkossa. Digitaalisten palveluiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi tulisi myös tarjota mahdollisuus julkisten tietokoneiden yksityisempään käyttöön, jotta henkilökohtaisia asioita voisi hoitaa tietoturvasemmalla ja yksityisyyden suoja huomioiden (Virtanen ym., 2022, s. 4). Julkisessa käytössä olevat koneet sijaitsevat usein aulatiloiissa, jolloin esimerkiksi työhaastatteluun osallistuminen voi olla hankalaa tai mahdotonta.

Digiosallisuus Suomessa-hankkeen digiosallisuuden analyysin mukaan saavutettavuus on osa ensimmäistä digikuilua (Merisalo ym., 2022, s. 35). Digipalvelulaki (L 306/2019) velvoittaa julkiset toimijat tuottamaan verkkosisältönsä saavutettavasti ja saavutettavuuden kriteerejä määrittelee tarkemmin EU:n saavutettavuusdirektiivi. Saavutettavuuden sääntelyllä pyritään takaamaan, että verkkopalvelut olisivat kaikille käytettävissä (Koskela & Rainio, 2019). Valtion teettämän

kyselyn mukaan organisaatiot kokevat palveluidensa täyttävän hyvin lain vaatimukset saavutettavuudesta (VM, 2023). Tähän tutkimukseen haastatellut työntekijät toivat esiin, että digitaalisiin viranomaispalveluihin tarvittaisiin selkeämpää kieltä tukemaan palvelun käyttämistä. Konkreettisenä ehdotuksena haastateltavat esittivät, että digitaalisista asiointipalveluista voisi olla saatavilla yksinkertainen helppokäyttöinen versio ja laajat tietosisällöt olisivat rinnakkaisella sivustolla. Myös mahdollisuutta monipuolisempaan kielivalikoimaan pidettiin tärkeänä, jotta myös suomea vieraana kielenä puhuvien olisi helpompaa ottaa digitaalisia palveluita käyttöön. Esimerkiksi työvoimaviranomaisen asiointipalvelu on tällä hetkellä saatavilla vain suomeksi ja ruotsiksi. Digitaalisten palveluiden laajemman kielivalikoiman sekä selkeämmän suomenkielisen sisällön tarve on noussut myös muussa tutkimuksessa (Kaihlanen ym., 2021, s. 4).

Toisena digikuiluna tutkimusten mukaan pidetään digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöön tarvittavaa digiosaamista (Loh & Chib, 2021, s. 4). Haastateltujen työntekijöiden mukaan työnhakijoiden digiosaamisessa on suurta vaihtelua yksilöiden välillä. Työntekijät esittivät, että työllisyyspalveluissa voisi olla hyvä mahdollisuus systemaattisesti tunnistaa työnhakijan tarpeita digiosaamisen vahvistamiselle. Toisaalta yksi haastatelluista toi esiin myös sen, että digiosaamisen puutteita voidaan tunnistaa myös muissa palveluissa. Digitaalinen asiointitapa on kuitenkin TE-palveluissa ensisijainen ja asiakasta tulee lain mukaan ohjata velvollisuuksiensa täyttämässä, joten digitaalisten palveluiden käytön mahdollisuus on selvitettävä joka tapauksessa. Työttömän työnhakijan toimiminen yhteiskunnan velvoittamalla tavalla vaatii vähintään kohtalaisia digitaitoja tai yksilön ja yhteiskunnan resursseja käyntiasioinnin mahdollistamiseksi. Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittaudutaan joko digitaalisessa asiointipalvelussa tai käymällä paikan päällä palvelupisteessä (L 916/2012 2. luku 1. §). Työttömyysetuuksia haetaan ensisijaisesti sähköisissä asiointipalveluissa ja tämän asiointitavan luvataan olla nopeampi (Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassa, i.a.; Kela, 2023; Palvelualojen työttömyyskassa, i.a.). Myös työnhaku tapahtuu yhä useammin vain verkossa (Koivunen & Lehtovaara, 2022, s. 273). Työnhakijan asema siis haastaa yksilön toimimaan myös digitaalisissa palveluissa, koska niiden käyttö sujuvoittaa asiointia ja tulee myös käyntiasiointia halvemmaksi, koska ei esimerkiksi tarvitse ostaa bussilippua saapuakseen palvelupisteeseen asioimaan.

Tähän tutkimukseen haastatellut työntekijät ovat työskennelleet digikoulutuksia tarjoavissa hankkeissa työllisyyspalveluissa. Heidän näkemyksensä mukaan digiosaamisen vahvistamiseen tarvitaan nimenomaan koulutusmuotoista toimintaa, eikä kertaluontoisella digituella voida paikata digiosaamisvajetta. Eynon (2021) tutkiessaan digitaalisten taitojen kouluttamiseen liittyviä käytäntöjä selvitti, että digitaalisia taitoja tulisi opettaa teknistä lähestymistapaa laajemmin. Digipalveluiden käyttäminen vaatii laajaa osaamista, teknisten taitojen lisäksi tarvitaan myös tiedonhallinnan taitoja sekä rohkeutta käyttää palveluja (Van Deursen ym., 2014; DVV, 2022b). Työnhakijan osaamisen kehittämisen mahdollistamisessa työvoimaviranomaiset ovat keskeinen toimija (Ranki, 2020, s. 15). Laissa julkisista työvoima- ja yrityspalveluista säädetään, että työvoimapalveluiden tehtävä on edistää työvoiman saatavuutta ja työnhakijoiden osaamista (L 916/2012 2. §). Työnhakijana opitut digitaidot mahdollistavat osaltaan työllistymistä, mutta myös työelämässä toimimista. Työelämässä pysyminenkin vaatii digitaitoja (Leahy ym., 2016). Elinikäinen oppiminen on välttämätöntä työelämän näkökulmasta, sen tulee olla mahdollista myös työelämän ulkopuolella (Busk ym., 2020, s. 115; Ranki, 2020, s. 16).

Uusien palveluiden käyttöönotto vaatii joiltain työnhakijoilta paljon harjoittelua. Digitaaliskoulutuksissa on mahdollista hyödyntää toistoa ja haastateltujen työntekijöiden mukaan se vaikuttaa positiivisesti oppimiseen. Haastatellut työntekijät esittivät, että kärsivällinen, läsnä oleva ja ammattitaitoinen kouluttaja on avain asiakkaan oppimismotivaation syntyyn. Digi- ja väestötietoviraston digituen löydettävyysskartoituksessa (2023) tuli esiin, että digitukea tarvinneet ovat jääneet vaille tarvitsemaansa apua, jos koulutuksen aika, kieli, tilat ja menetelmät eivät ole tukeneet heidän oppimistaan. Englannissa tehdyn tutkimuksen mukaan matalan koulutustason omaavat aikuiset ovat oppineet internetin käyttöä, kun oppiminen on tullut välttämättömäksi ja näin ollen sisäinen motivaatio on syntynyt (Eynon, 2021, s. 157). Koulutusten järjestämisessä tulee siis huomioida kohderyhmän tarpeet ja oikeanlaiseen koulutukseen ohjautuminen on tärkeää. Työttömien kokemuksen mukaan osaamisen kehittäminen on mielekästä ja motivaatiota lisäävää, kun se vastaa todelliseen tarpeeseen (Ranki, 2020, s. 21–22). Digiosaamisen vahvistamista voi haastaa asiakkaiden heikko ymmärrys tietoturva-asioista, jonka haastatellut työntekijät toivat esiin. Digi- ja väestötietoviraston

digitaitoraportissakin (2022b) kerrotaan, että suomalaiset pärjäävät muita maita heikommin vertaillessa kykyä tunnistaa tietoturvariskejä internetin sisällöissä ja selvittää niiden oikeellisuutta.

Koulutusten ohella oikeanlaiseen digitukeen tulee kiinnittää huomiota myös työnhakijoiden kohdalla. Hallintolain ja digipalvelulain (L 434/2003 8. §; L 306/2019, 5. §) mukaan julkisilla toimijoilla on velvollisuus neuvoa omien palveluidensa käytössä. Digi- ja väestötietoviraston (2023) mukaan erityisiä digitukea tarvitsevia ryhmiä ovat ikäihmiset, syrjäytymisvaarassa olevat, maahan muuttaneet sekä muut kieli- ja kulttuurivähemmistöt, alle 29-vuotiaat sekä henkilöt, joilla on toimintakyvyn rajoitteita. Näihin ryhmiin kuuluu myös monet työnhakijat. Monet järjestöt tarjoavat digitukea ja digiosaamisen vahvistaminen on jopa määritelty Suomessa joissain yhteyksissä järjestöjen tehtäväksi (Juujärvi, 2022, s. 492). Buchertin ja Wreden (2021) tutkimuksen mukaan järjestöjen antamaan digitukeen liittyy kuitenkin ongelmia yhtä lailla kuin läheisten antamaan digitukeen. Tukea tarvitaan monesti arkaluontoistenkin asioiden hoitamisessa, jolloin tukijalle tulee liiankin suurta vastuuta tuettavan asioiden hoitamisessa. Tuen antaja voi sortua puolesta asiointiin asiakkaan tukemisen sijaan, jos tilanne tuntuu haastavalta. (Juujärvi, 2022, s. 493.) Tähän tutkimukseen haastatellut työntekijät kertoivat työnhakija-asiakkaidensa saavan usein digitukea läheisiltään. Läheisten antamaa digitukea kuitenkin pidettiin haasteellisena, koska se voi passivoida asiakasta ja on myös kyseenalaista yksilön itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Samat huolet on tullut esiin myös Digi- ja väestötietoviraston kartoittaessa digituen löydettävyyttä (DVV, 2023, s. 15–16). Digitukea tulisi tarjota laajasti ja matalalla kynnyksellä niin, että se tukee digitukea tarvitsevan omatoimisuutta (DVV, 2023, s. 41–42).

Digitaalisten palveluiden käytettävyys ja käyttämisen hyödyt on kolmanneksi tunnistettu digitaalista eriarvoisuutta aiheuttava kuilu (Hänninen ym., 2021, s. 27). Digitaalisten palveluiden käyttöönottoon vaikuttaa asiakkaan kokemus palvelusta saadusta hyödystä. Palveluiden käyttöönottoa voi estää huoli siitä, että kasvokainen palvelu korvataan kokonaan digitaalisella palvelulla ja onko arkaluontoisten tietojen käsittely tietoturvallista (Kyytsönen ym., 2021, s. 39). Työntekijöiden mukaan asiakkaiden digiosaamisen vahvistumista estää joskus yksilöiden asenteellisuus omaa oppimistaan kohtaan. Juujärvi (2022) on tehnyt samanlaisia

havaintoja digitukea tarvitsevien henkilöiden asenteiden vaikutuksesta heidän halukkuuteensa opetella digipalveluiden käyttöä. Työntekijät kokivat mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaidensa asenteisiin silloin, kun koulutuksissa saadaan luotua turvallinen ilmapiiri, jossa asiakkaat saavat myös vertaistukea toisistaan. Ammatillainen edustaa järjestelmää, mutta vertaisista voi saada tukea saman tilanteen kokijoina ja vertaiset voivat osoittaa hyväksyntää sekä validoida toistensa kokemuksia (Mikkonen & Saarinen, 2018, luku Ammatillisuus vertaisryhmissä). Haastateltujen työntekijöiden mukaan, heidän asiakkailaan on huonoja kokemuksia digitaalisista viranomaispalveluista. Kun asiakkaat eivät ole osanneet käyttää palveluita, joku läheinen on voinut käyttää niitä heidän puolestaan. Asiakkaan luottamus omiin taitoihin on näin heikentynyt ennestään. Palvelukokemus on merkityksellinen ihmisten kiinnittymisessä palveluun ja tämä on yhteydessä myös yleisesti palvelujärjestelmän luotettavana pitämiseen (Baredes, 2022, s. 42). Mahdollisuutena työntekijät toivat esiin, että digitaalisista palveluista voisi olla saatavilla helppokäyttöversioita ja varsinaiset sivuston tekstisisällöt löytyisivät rinnakkaiselta sivustolta. Viranomaisten digitaalisten palveluiden kehittämiseen toivottiin yhteistyötä kohderyhmän kanssa. Käytettävyyttä voidaankin edistää nimenomaan palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen avulla, kun pyrkimyksenä on lisätä erilaisten käyttäjäryhmien palvelun käyttöä (Hänninen ym., 2021, 37–38).

Tutkimuksessa saatiin vastaus tutkimuskysymykseen, mutta sen lisäksi aineistossa ilmeni myös muita keskeisiä näkökulmia digiosallisuudesta. Nämä teemat keskittyivät digiosallisuuden yhteiskunnallisempaan näkökulmaan, eivätkä ne sellaisenaan vastanneet suoraan tutkimuskysymykseen. Haastateltavien mukaan työelämässä olevien digitaidottomuutta voi olla vaikea tunnistaa, jos esimerkiksi työtehtävät eivät vaadi digiosaamista. Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometrin mukaan, lähes kaikissa ammateissa käytetään tänä päivänä digitaalisia välineitä ja kuitenkin noin seitsemän prosenttia palkansaajista vastasi, että he eivät käytä digitaalisia välineitä työssään lainkaan (Lyly-Yrjänäinen, 2022, s. 22). Haastateltavien mukaan työttömäksi jäädessä digitaidottomuus on haaste, koska velvollisuuksien täyttäminen ja työnhaku on vaikeaa tai lähes mahdotonta ilman digitaitoja. Digitaidottomuuden nähtiin jopa johtavan pitkäaikaistyöttömyyteen, ja sen olevan kallista yhteiskunnalle. Myös Alasalmi ym. (2019, s. 48)

raportissaan esittävät, että pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa suuria menoja yhteiskunnalle esimerkiksi työttömyysetuuksien, asumistuen ja toimeentulotuen muodossa.

Haastateltavat nostivat esiin, että digiosallisuuden vahvistaminen säästää yhteiskunnan varoja, kun digiasioinnin hyödyt realisoituvat eli asiakkaat hoitavat asioitaan omatoimisemmin eikä käyntiasiointia tarvita. Tämän saman näkemyksen jakaa myös valtionhallinto eli mitä enemmän digitaalisia palveluita käytetään, sitä enemmän julkinen palveluntuotanto tehostuu ja yhteiskunnan kulut pienenevät (VM, i.a.; DVV, 2023, s. 7). Hallitusohjelmassa vuonna 2019 otettiin tavoitteeksi digitalisaation mahdollisuuksien kehittäminen ja käyttöönottoaminen julkisella sektorilla. Näihin tavoitteisiin pääsemistä varten laadittiin Digitalisaation edistämisen ohjelma. Ohjelman tavoitteiksi asetettiin, että kansalaisille on saatavilla laadukkaat digitaaliset palvelut, paperi- ja käyntiasiointi vähenee ja digitukea on saatavilla. (VM, 2020b, s. 1.) Digiohjelmalla Suomi sitoutuu toteuttamaan Euroopan unionin Digitaalinen vuosikymmen 2030-politiikkaohjelmaa ja edistää sen tavoitteiden toteutumista (Euroopan komissio, i.a.).

Digihumaus raportissaan Digi- ja väestövirasto (2023b, s. 11) esittää tulevaisuuden ratkaisuksi, että sähköinen asiointi velvoitettaisiin ensisijaiseksi asiointimuodoksi niille, kenelle se on mahdollista. Raportissa myös korostetaan, että digitalisaation edetessä digikuiluja on kurottava kiinni entistä vauhdikkaammin ja yhdenvertaisuus on taattava yhteiskunnassa (DVV, 2023b, s. 7). Myös haastateltavien mukaan yhteiskunnan digitalisoituessa, on sillä myös vastuu, että jokainen kansalainen pysyy mukana muuttuvassa yhteiskunnassa. Digiosallisuuden vahvistamisella on yksilön taitojen vahvistamista laajempi merkitys. Työttömien osallisuuden kokemus on alempi kuin työssäkäyvillä (Leemann ym., 2022, s. 103). Digitalisaation myötä työnhakijan heikoilla digitaidoilla voi olla edelleen yhteiskunnasta syrjäyttävä vaikutus. Jos yksilö ei koe, että hänen osallistumisensa yhteiskunnan eri tasoilla on mahdollista heikentää se myös luottamusta yhteiskuntaan (Leemann ym., 2018, s. 37–38). Luottamus on tutkimusten mukaan heikointa juuri heikommassa yhteiskunnallisessa asemassa olevilla (OECD, 2021). Haastateltavien mielestä yleistä moraalikäsitystä vastaan on, että digitaidottomille ja heikommassa asemassa oleville on kalliimpaa toimia yhteiskunnassa, koska heillä

ei ole mahdollisuutta digitaaliseen asiointiin, mikä on usein edullisempaa kuin paikan päällä asiointi ja vie vähemmän aikaa. Tämä olisi tärkeää huomioida, kun palveluja kehitetään edelleen digitaalisemmaksi. Perustuslain (L 731/1999 6. §) mukaan ihmisiä tulee kohdella yhdenvertaisesti ja voidaan ajatella, että digitalisaatio haastaa yhdenvertaisuuden toteutumista myös julkisten palveluiden järjestämisen näkökulmasta.

9.2 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyöntekijät sitoutuivat koko opinnäytetyöprosessin ajan noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ([TENK], 2012) hyvää tieteellistä käytäntöä sekä ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita (TENK, 2019) niiltä osin, kun niitä oli mielekästä soveltaa. Tämä tutkimus ei luonteensa vuoksi vaatinut eettistä ennakoarviointia, mutta tutkimuslupa haettiin Helsingin kaupungin käytännön mukaisesti. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä toimitettiin huolellisesti laadittu tutkimussuunnitelma, jonka perusteella tutkimuslupa myönnettiin Kaupunginkanslian Työvoima- ja maahanmuuttoyksiköstä joulukuussa 2022 (Liite 8). Opinnäytetyö toteutettiin laaditun tutkimussuunnitelman mukaisesti. Tutkimuksen aikataulu oli tiivis, mikä johtui työelämän tarpeesta. Digirastin ja Digityöelämähankkeen toiminnot päättyivät kesällä 2023. Vaikka aikataulu oli tiivis, se oli suunniteltu huolellisesti ja aikataulussa pysyttiin.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus on erittäin tärkeää tutkimuksen kaikissa vaiheissa, suunnitelman tekemisestä tulosten julkaisuun (TENK, 2012). Eettisyys on osa tutkimuksen luotettavuutta ja laatua. Eettisestä näkökulmasta katsottuna on huolehdittava, että tutkimukseen on valittu sopiva tutkimusasetelma ja tutkimussuunnitelma on tehty huolellisesti. Lisäksi on tärkeää, että tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus, ja että tutkimuksen raportointi tehdään hyvin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 149–150.) On myös tärkeää, että teoreettiseen viitekehykseen on perehdytty huolella, sillä se vaikuttaa tulkintaan kerätystä tiedosta (Sutton & Austin, 2015, s. 227). Tutkimuksen aihepiiri oli entuudestaan tuttu opinnäytetyöntekijöille, koska he ovat työskennelleet aiheen parissa. Prosessin aikana opinnäytetyöntekijöiden tietämys ja

ymmärrys aiheesta lisääntyi ja syveni. Eettistä sitoutumista ohjasi ammattieettinen näkökulma ja lisäksi aiheen tutkiminen oli tekijöille henkilökohtaisesti merkityksellistä. Aihe nähtiin ajankohtaiseksi ja yhteiskunnallisesti tärkeäksi. Kaikki edellä mainitut asiat ohjasivat luonnollisesti aiheen valintaa.

Haastateltavilla tulee aina olla tieto siitä, mitä aihetta tutkimuksessa käsitellään. Heidän tulee osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti ja heillä tulee olla mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa tutkimuksen aikana. Lisäksi heillä on oikeus kieltää myös jälkikäteen sellaisen tutkimusaineiston käyttö, joka koskee heitä itseään. Haastateltavilla tulee olla tieto näistä kaikista heitä koskevista oikeuksistaan, jotta tutkittavien suoja toteutuu. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.156). Haastateltavien ei myöskään tarvitse haastattelun aikana vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin (Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 414). Tutkimuksen aihe ja suunnitelma esiteltiin joulukuussa 2022 työntekijöille heidän tiimikokouksissaan. Kokouksessa esiteltiin opinnäytetyön aihe ja pyydettiin vapaaehtoisia osallistujia haastatteluun. Tämän jälkeen vapaaehtoisiksi ilmoittautuneille osallistujille lähetettiin haastattelukutsu (Liite 3), jossa kerrottiin tutkimuksen taustasta, tarkoituksesta ja tavoitteesta. Kutsussa kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista, sen voi keskeyttää milloin tahansa ennen haastattelun päättymistä. Lisäksi kutsussa kerrottiin, että valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimessa Theseus-tietokannassa. Orb ym. (2001, s. 95) suosittelevat, että haastateltaville tulee kertoa missä tulokset julkaistaan. Kutsun yhteydessä lähetettiin liitteenä lomake, jossa pyydettiin lupa henkilötietojen käsittelyyn tutkimuksen ajaksi (Liite 1). Lomakkeet lähetettiin etukäteen, jotta haastateltavat saivat tutustua rauhassa niihin. Suostumukset kerättiin kirjallisesti lomakkeella ennen haastattelujen alkamista. Opinnäytetyötä varten laadittiin tietosuojailmoitus (Liite 2), joka toimitettiin myös haastattelukutsun liitteenä etukäteen tarkasteltavaksi. Tietosuojailmoitus oli myös tulostettuna nähtävillä haastattelutilanteen alussa.

Haastatteluaineistoa sellaisenaan käsittelevät vain opinnäytetyöntekijät ja aineisto anonymisoitiin litteroitaessa, jolloin kaikki sellaiset tiedot ja mahdolliset tunnisteet poistettiin, joiden avulla haastateltavat voisi tunnistaa. Näin voidaan taata se, että aineistosta ei kerry henkilörekisteriä (Ruusuvoori & Nikander, 2017, s. 438). Anonymisointiin on olemassa eri tekniikoita, joita Rannan ja Kuula-

Luumin (2017, s. 419) mukaan ovat poistaminen, muuttaminen ja kategorisointi. Haastateltavista kertyvät tunnistetiedot voivat olla joko suoria tai epäsuoria. Suoria tunnisteita ovat sellaiset tiedot, jotka yksinään riittävät tunnistamaan haastateltavan. Epäsuoria tunnisteita ovat sellaiset tiedot, joita yhdistelemällä haastateltava voidaan tunnistaa, mutta eivät yksinään riitä yhdistämään haastateltavaan. (Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 418–421.) Tämän tutkimuksen haastatteluiden aikana mahdollisia ilmeneviä suoria tunnistetietoja olivat haastateltavan koko nimi, ammattinimike ja ääni. Mahdollisia epäsuoria tunnistetietoja olisi haastateltavien koulutus, ammatti ja työpaikka. Haastatteluäänitteeseen tallentuneet tunnistetiedot käsiteltiin tarvittavilla anonymisoinnin tavoilla. Opinnäytetyössä ei missään vaiheessa tuotu esiin haastateltujen työnimikkeitä tai muita tarkempia yksilöiviä tietoja, koska ne voisivat vaarantaa osallistuneiden yksityisyyden.

Luottamuksellisuus on tärkeää eettisyyden näkökulmasta ja sitä voidaan parantaa sillä, että saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja tietoja käytetään vain niihin tarkoituksiin mihin ne on saatu (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.156). Kaikki kerätty tutkimusaineisto säilytettiin tietoturvallisesti korkeakoulun suojatuissa verkkoympäristöissä, joihin oli pääsy vain opinnäytetyöntekijöillä. Suostumuslomakkeet säilytettiin lukollisessa kaapissa, johon oli pääsy vain opinnäytetyöntekijöillä. Haastatteluäänitteet hävitettiin, kun litterointi oli tehty. Aineistoa käytettiin vain tämän opinnäytetyön tekemisessä. Litteroitu tekstiaineisto ja suostumuslomakkeet hävitettiin opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

9.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole tieteentekijöiden keskuudessa täydellistä konsensusta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 160–161; Kyngäs ym., 2019, s. 41). Tämän tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on hyödynnetty Amankwaan (2016) esittämää neljää luotettavuuden arvioinnin kriteeriä; uskottavuus (eng. credibility), siirrettävyys (eng. transferability), käytettävyys (eng. dependability) ja puolueettomuus (eng. confirmability). Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että voidaanko tulosten sanoa olevan totta (Amankwaa, 2016, s. 122). Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuutta voidaan arvioida sillä, onko tutkija

onnistunut tuomaan tutkimuksellaan esiin tutkittavien tarkoittamaa todellisuutta ja onko aineiston todenmukaisuutta arvioitu. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että voidaanko tutkimuksen tuloksia hyödyntää jossain muussa yhteydessä, vaikka yleistyksen ei pyritäkään. Käytettävyyttä voidaan arvioida sen perusteella, että onko tutkimuksen toteuttamisessa noudatettu tieteellisen tutkimuksen toteutuksen yleisiä periaatteita ja onko tutkimus johdonmukainen. Tutkimuksen puolueettomuutta tulee myös arvioida läpinäkyvästi, esimerkiksi kuinka paljon tutkijoiden kiinnostuksen kohteet, ennakkoasenteet ja motivaatio ovat vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. (Amankwaa, 2016; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 162.)

Tutkimusaineisto jäi suhteellisen pieneksi, mikä voi vaikuttaa tutkimuksen uskottavuuteen. Syy aineiston pienuuteen johtuu monesta eri tekijästä, joita voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Ensinnäkin aineiston kokoon on saattanut vaikuttaa haastateltavien määrä. On mahdollista, että jos haastateltavia olisi ollut enemmän kuin viisi, aineisto olisi saattanut olla kattavampi. Lisäksi, jos ryhmähaastattelujen sijaan olisi tehty yksilöhaastatteluja, olisi mahdollisesti voitu saada enemmän aineistoa. Toisaalta, koska haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä ryhmähaastattelussa, olisi yksilöhaastatteluista saatu aineisto saattanut jäädä yhtä lailla pieneksi. Ryhmähaastattelu valittiin menetelmäksi toiveena saada monipuolinen aineisto. Suunnitelmana oli, että haastateltavat täydentäisivät toisiaan ja näin aineistosta saataisiin kattava. Haastateltavat olivat kuitenkin hyvin yksimielisiä molemmassa ryhmähaastatteluissa. Aineiston kokoon vaikutti se, että toisella haastattelulla kerätty aineisto toisti hyvin pitkälle ensimmäisen haastattelun aineistoa. Tähän saattoi vaikuttaa myös haastattelijan ja haastateltavien asiantuntemus tutkittavasta aiheesta. Osallistavan Learning Café-työskentelyn avulla pyrittiin rikastuttamaan aineistoa, tämän hyöty jäi kuitenkin vähäisemmäksi kuin oli odotettu.

Tutkimusasetelmaa suunnitellessa jo valitaan aineiston analyysimenetelmä, joka ohjaa aineiston keruutapaa (Elo ym., 2022, s. 216). Aineiston keruu suunniteltiin niin, että aineiston analysointiin voitiin käyttää teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Aineisto on kerätty vahvasti teorian ohjaamana digiosallisuuden osa-alueiden näkökulmasta, mikä osaltaan on voinut vaikuttaa aineiston kokoon. Jos teemahaastattelun sijaan menetelmäksi olisi valittu avoin keskustelu, olisi aineisto voinut olla

kattavampi. Ensimmäisessä haastattelussa käytetty virike (Liite 5) saattoi ohjata haastateltavia liikaa. Toisaalta teoriaohjaavuus parantaa kuitenkin tutkimuksen käytettävyyttä ja siten tutkimuksen tulokset ovat paremmin hyödynnettävissä.

Se, että aineisto jäi pieneksi vaikuttaa tämän tutkimuksen siirrettävyyteen ja käytettävyyteen. Huomioitavaa kuitenkin on, että tutkimus on toteutettu tapaustutkimuksellisella otteella, joten sen on tarkoituskin kuvata ilmiötä, juuri tutkimusasetelman mukaisesta näkökulmasta. Aineisto ei siis anna kattavaa kuvaa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta, vaan tuo esiin työntekijöiden kokemuksia näissä tietyissä toiminnoissa Helsingin kaupungilla. Näiden syiden takia, ei tutkimuksessa alun perinkään ollut odotettavissa kovinkaan suurta aineistoa eikä tulosten yleistettävyyteen ole pyritty. Tuloksia on kuitenkin mahdollista hyödyntää myös muissa konteksteissa, joissa kehitetään digiosallisuuden vahvistamiseen tähtäävää toimintaa.

Tässä tutkimuksessa noudatettiin tieteellisen tutkimuksen toteutuksen yleisiä periaatteita. Näin pyrittiin takaamaan tutkimuksen käytettävyyttä. Raportissaan tutkijan tulee antaa tarpeeksi tietoa lukijalle siitä, miten tutkimus on tehty, jotta lukija voi arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.164). Tässä opinnäytetyön raportissa kiinnitettiin huomiota yksityiskohtaiseen raportointiin opinnäytetyön prosessista. Tulokset kuvattiin mahdollisimman tarkasti haastatteluaineistoja arvostaen. Tulokset puoltavat tämän tutkimuksen olevan johdonmukainen, sillä ne eivät poikkea merkittävästi muista tämän aihepiirin tutkimuksista.

Laadullista tutkimusta tehdessä tutkijoiden on reflektoitava toimintaansa jo ennen tutkimusprosessia sekä sen aikana. Tutkijoiden ei tarvitse yrittää vältellä tai jättää huomiotta omia asenteitaan, koska se ei käytännössä ole mahdollista. Sen sijaan tutkijoiden tulee selkeästi ilmaista asemansa, ennakkoluulonsa ja näkökulmansa, jotta lukijat voivat ymmärtää minkä lasien läpi tutkija tutkittavaa asiaa katsoo. Esimerkiksi mitä kysymyksiä tutkija kysyy, mitä tietoa tutkija kerää, analysoi ja raportoi. Tutkijan ennakoasenteet ja subjektiivisuus eivät ole pelkästään negatiivisia asioita, mutta ne ovat mahdottomia välttää. Tästä syystä niistä tulee kertoa suoraan, johdonmukaisesti ja selkeästi. (Sutton & Austin, 2015, s. 226.) Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyöntekijät ovat aktiivisesti reflektoineet omaa

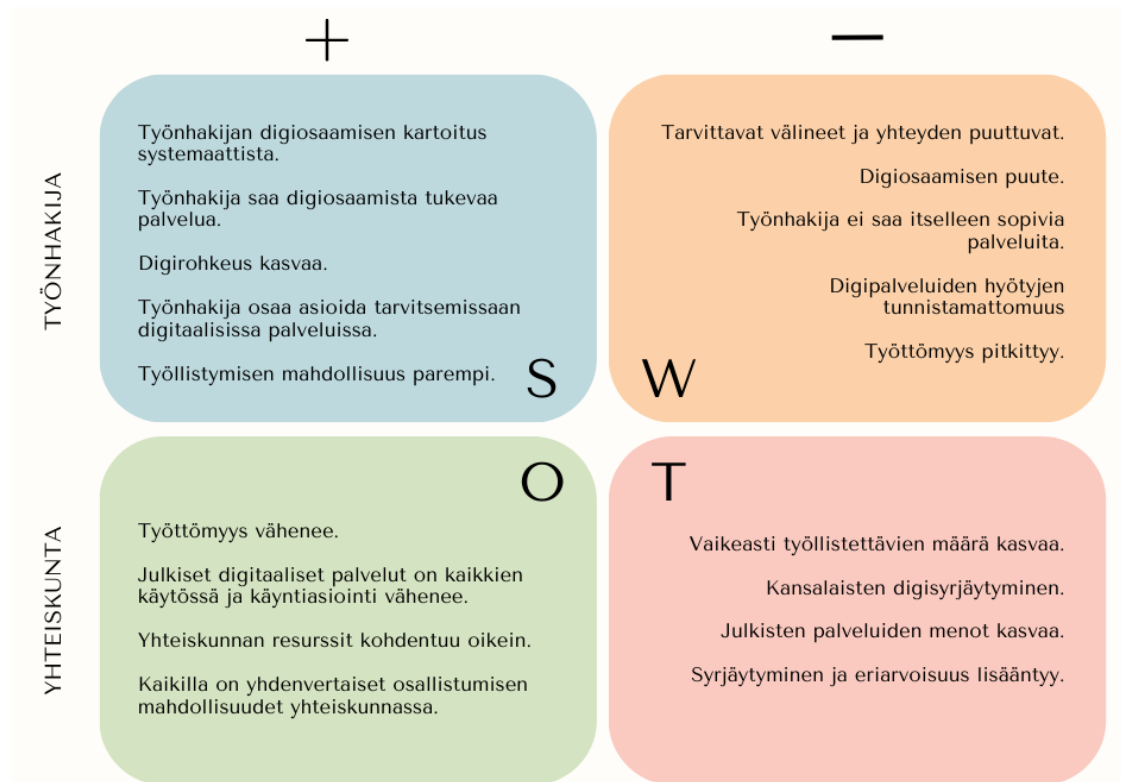
vaikutustaan tutkimuksen asetteluun, aineiston keruuseen sekä tutkimuksen tulosten analysointiin. Parityöskentely tuki itsereflektiota, koska se antoi mahdollisuuden peilata sekä tarkastella kriittisesti molempien ajatuksia.

Puolueettomuuden arvioinnissa on huomioitava, että opinnäytetyöntekijät olivat tutkimuksen teon ajan töissä Digirasti toiminnassa. Haastattelijan asema haastateltavien kollegana on merkityksellinen tutkimuksen kannalta. Ongelmallista laadullisessa tutkimuksessa voi olla tutkijan ja osallistujan välisen suhteen vaikutus sekä tutkijan omat tulkinnat kerätyistä tiedoista. Vuorovaikutustilanteiden tulkintaan vaikuttaa aina tutkijan oma persoonallisuus sekä millaista vuorovaikutus on haastateltavien kanssa. (Orb ym., 2001, s. 94.) Tutkimusta tehdessä pyritään tuomaan esiin haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia sellaisenaan (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 189). Haastattelijan ja haastateltavien välillä ei ole ollut valtaasetelmaa (vrt. esihenkilön suhde työntekijään), joten kollegiaalinen suhde on voinut tuoda etua luottamuksellisen haastatteluilmapiirin luomisessa. Opinnäytetyöntekijöiden läheinen suhde myös tutkimusaiheeseen on merkityksellinen tutkimuksen tekemisen kannalta.

9.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Työvoimapalvelut ovat ison muutoksen äärellä, kun palveluiden järjestämisvastuu siirtyy valtiolta kunnille vuonna 2025. Kuntakokeiluissa kehitetään parhaillaan kuntien toimintamalleja työvoimapalveluiden tarjoajina. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää julkisia palveluita kehittäessä niin Helsingissä kuin muissakin kunnissa ja hyvinvointialueilla. Digiosallisuuden huomiointi osana palveluiden kehittämistä on erittäin tärkeää niin yksilön kuin yhteiskunnan kannalta.

Tämän tutkimuksen tuloksia on arvioitu SWOT-analyysillä, joka on esitetty kuviossa 4. Kuviossa työnhakijan digiosallisuuden vahvistamisen vaikutuksia on kuvattu työnhakijan ja yhteiskunnan näkökulmasta. Digiosallisuuden vahvistamisella voidaan vaikuttaa työnhakijan työllistymisen edellytyksiin sekä osallisuuteen. Yhteiskunnalle digiosallisuuden vahvistamisella arvioidaan olevan vaikutuksia talouteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen.



Kuvio 4. SWOT analyysi työnhakijan digiosallisuuden vahvistamisen vaikutuksista yksilön ja yhteiskunnan näkökulmasta

Digitalisaation lähtökohtana on helpottaa asiointia julkisissa palveluissa ajasta ja paikasta riippumatta, sekä tarjota parempia palveluita. Lisäksi digitalisaatio lisää monille osallistumisen mahdollisuuksia ja parantaa kansalaisten hyvinvointia. (VM, i.a.) Suomessa yleisesti on hyvä digitaitotaso ja ihmiset käyttävät laajasti digitaalisia palveluja. Monet kuitenkin tarvitsevat tukea digitaalisten palveluiden käyttöön. (VM, 2022) Digiosaamisen ja digiosallisuuden vahvistamiseen tulee kiinnittää siis huomiota tulevaisuudessa entistä enemmän. Näin voidaan varmistaa, että kaikilla olisi mahdollisuus nauttia digitalisaatiolla tavoitelluista hyödyistä, kuten osallistumisen mahdollisuuksien parantumisesta ja monipuolisista työllistymisen mahdollisuuksista.

Työllisyyspalveluissa voitaisiin kartoittaa työnhakijan digiosaamista systemaattisesti. Tähän tarvittaisiin olemassa oleviin asiakastietojärjestelmiin integroitu väline, kuten tiivis kysymyspatteristo, joka voitaisiin kehittää yhdessä työvoimapalveluiden asiantuntijoiden sekä työnhakijoiden kanssa. Kun työnhakijan palvelutarvetta kartoitetaan, pitäisi digiosaamisen vahvistamisen palveluiden olla

luonnollinen osa tätä kokonaisuutta. Digiosaamisen kartoittamisen tarkoituksena olisi selvittää osaako työnhakija asioida tarvitsemissaan digitaalisissa palveluissa ja tarvitseeko hän tukea digiosaamisen vahvistamisessa työllistymisen edellytysten parantamiseksi. Olennaista on, että työvoimapalveluiden työntekijöillä olisi riittävät resurssit tällaisen kartoituksen ja palveluohjauksen toteuttamiselle.

Haavoittuvassa asemassa olevat käyttävät vähemmän digipalveluita (Kaihlainen ym., 2021). Tähän tutkimukseen haastatellut työntekijät totesivat, että digitaidottomalla työnhakijalla ei ole yleensä työllistymisen haasteena vain digitaidottomuus. Usein taustalla on lisäksi muita haasteita kuten vähäinen työkokemus, heikko koulutustaso, kirjoitus- ja lukutaidottomuus tai köyhyys. Tämän nähtiin tekevän työnhakijan kokonaistilanteesta vaikean. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan siis todeta, että muutenkin heikommassa asemassa olevan työnhakijan digiosallisuuden edistäminen on tärkeää.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin työntekijöiden näkökulmasta työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamista. Työnhakijoiden omaa kokemusta digiosallisuutensa toteutumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä pitäisi tutkia. Voidaan kuitenkin pohtia, että onko työnhakijat lopulta digiosallisuuden vahvistamisen näkökulmasta erityinen ryhmä vai onko olennaisempaa nimenomaan pitkäaikaistyöttömyys ja kasautunut huono-osaisuus. Norjassa ja Virossa digiosallisuuden tutkimuksessa on tunnistettu, että työelämän ulkopuolella olevat ovat erityisessä riskissä syrjäytyä digitaalisesta yhteiskunnasta (Nordic Council of Ministers, 2022). Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneet kuitenkin ovat velvollisia toimimaan laissa asetettujen velvoitteiden mukaisesti työttömyysetuuksia saadakseen, joten työvoimapalveluiden yhteydessä palvelun tarpeen tunnistaminen ja oikeanlaiseen palveluun ohjaaminen olisi hyvä mahdollisuus vahvistaa digiosallisuutta.

Määrittely siitä ketkä on erityisiä ryhmiä digiosallisuuden näkökulmasta, tulisi perustua systemaattisesti tutkittuun tietoon eri väestöryhmien digiosallisuudesta. Tähän tutkimustietoon voitaisiin perustaa yhteiskunnan digiosallisuuden vahvistamisen palveluiden järjestäminen. Tällä hetkellä ei vaikuta olevan selvää, että kenen vastuulla yhteiskunnassa on digiosaamisen vahvistaminen, vaikka kyse

on jo kansalaistaidosta. Ihanteellista tietenkin olisi, että digiosallisuuden vahvistaminen olisi sisäänkirjoitettu ominaisuus kaikessa ihmisten kohtaamiseen perustuvassa työssä, kuten työllisyshoidossa sekä sosiaali- ja terveystaloudissa.

Jatkossa digiosallisuutta vahvistavien palveluiden, niin digituen kuin erilaisten koulutusten, vaikuttavuutta tulisi tutkia. Erityisesti työnhakijoille suunnattujen toimintojen työllistämisaikavaihteluita tulisi mitata, jotta tunnettaisiin vaikuttavimmat tavat tukea työllistymistä. Tähän tutkimukseen haastatellut työntekijät toivat esiin, että ylipäättään digituen vaikuttavuudesta kaivattaisiin lisää tutkimusta. Digi- ja väestötietovirasto julkaisi maaliskuussa 2023 digituen löydettävyyssuunnitelman, joka osaltaan vastaa tähän tarpeeseen.

Opinnäytetyön tekemisen vaikutuksia tekijöidensä ammatillisen kompetenssin kehittämiseen verrattiin sosionomin ylemmän korkeakoulututkinnon ammatillisiin kompetensseihin (SOAMK, 2016). Tämän opinnäytetyön tekeminen on vahvistanut tekijöidensä sosiaalialan asiantuntijaosaamista sekä tutkimuksellista kehittämisosaamista. Opinnäytetyössä tutkittiin globaalisti merkittävää aihetta eli digitalisaatiota ja sen vaikutuksia yhteiskuntaan.

LÄHTEET

- Aaltio, I., & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Ahola, N., & Hirvonen, J. (2021). Digitalisaation huipulla – ja reunalla: Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. (Tutkimuksia 2021:2). Helsingin kaupunki.
https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf
- Alasalmi, J., Alimov, N., Ansala, L., Busk, H., Huhtala, V-V., Kekäläinen, A., Keskinen, P., Ruuskanen, O-P., & Vuori, L. (2019). Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019). Valtioneuvosto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-645-4>
- Alasoini, T., Alanko, T., Kalakoski, V., Lukander, K., Oikarinen, T., & Seppänen, L. (2020). Teknologinen muutos ja työ. Teoksessa L. Kokkinen (toim.), *Hyvinvointia työstä 2030-luvulla: skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä* (s. 33–52). Työterveyslaitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.
- Alpi K., & Evans J. (2019). Distinguishing case study as a research method from case reports as a publication type. *J Med Libr Assoc.* 107(1), 1–5. Dx.doi.org/10.5195/jmla.2019.615
- Aluehallintovirasto. (i.a.). Kenelle saavutettavuus on tärkeää? Saatavilla 8.11.2022 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/>
- Amankwaa, L. (2016). Creating Protocols for Trustworthiness in Qualitative Research. *Journal of Cultural Diversity*, 23(3), 121–127.
- Anthony, S., Gígja Guðmundsdóttir, A., Hylander, A., Kuokkanen, M., Sbertoli, G., Skoglöf, M., Størset, H., & Valgeirsdóttir, H. (2019). *Aikuisten digitaaliset perustaidot Pohjoismaissa: Haasteista mahdollisuuksiksi?* Pohjoismainen aikuiskoulutusverkosto NVL.

- https://nvl.org/Portals/0/DigArticle/17397/NVL_Aikuisten_digitaaliset_perustaidot.pdf
- Ari-Lahti, S., Kauppila, S., Koskivirta, E., & Trast, J. (2023). *Digirastin 2022 vuosi paketissa* [Julkaisematon asiakirja].
- Baredes, B. (2022). *Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience*. OECD Working Papers on Public Governance No. 52. OECD. <https://doi.org/10.1787/65223af7-en>
- Bergbom, B., Lantto, E., Leino-Arjas, P., Ruokolainen, M., Tarvainen, K., & Varje, P. (2020). Ikääntyvä ja monimuotoistuva työväestö. Teoksessa L. Kokkinen (toim.), *Hyvinvointia työstä 2030-luvulla: skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä* (s. 53–74). Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>
- Brown, J., & Isaacs, D. (2001). The World Cafe: Living knowledge through conversations that matter. *The Systems Thinker* 12(5), 1–5. <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/STCoverStory.pdf>
- Buchert, U., Kempainen, L., Olakivi, A., Wrede, S., & Kouvonen, A. (2022). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy* 0(0). <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>
- Busk, H., Holappa, V., Hyartt, M., Laamanen, J.-P., & Vainiomäki, J. (2020). *Työvoiman ammatillisen liikkuvuuden osatekijät ja ohjaukset*. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:10). Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-835-9>
- Charles, L., Xia, S., & Coutts, A. (2022). *Digitalization and Employment: A Review*. International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_854353.pdf
- Digi- ja väestötietovirasto. (2022a). Digitalisaatio. Teoksessa *Digituen kehittäminen ja verkostotyön sanasto*. Saatavilla 24.3.2023 <https://uri.suomi.fi/terminology/digituki/concept-14>

- Digi- ja väestötietovirasto. (2022b). *Digitaitoraportti*. Digi- ja väestötietovirasto. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>
- Digi- ja väestötietovirasto. (2023a). *Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet: Digituen löydettävyyškartoituksen tulokset*. <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf/47d38b73-a6d5-a59a-7f54-8f2fea9c03a5/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf?t=1679479923324>
- Digi- ja väestötietovirasto. (2023b). *Digihumausraportti 2023: Ratkaisuja sujuvalle Suomelle*. <https://dvv.fi/digihumausraportti2023>
- Digirasti. (i.a.). *Tietoa Digirastista*. Saatavilla 28.8.2022 <https://digirasti.fi/tietoa-digirastista>
- Digirasti-hanke. (19.10.2020). *Digirasti-hankkeen loppuraportti* [Julkaisematon asiakirja].
- Dufva, M., & Rekola, S. (2023). *Megatrendit 2023: Ymmärrystä yllätysten aikaan*. (Sitran selvityksiä 224). Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/>
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., & Kääriäinen, M. (2022). Laadullisen sisälönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*, 34(4), 215–225.
- Eurofound. (15.12.2021). *Employment impact of digitalisation*. <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/employment-impact-of-digitalisation#s-208>
- Euroopan komissio. (i.a.). *Euroopan digitaalinen vuosikymmen: digitavoitteet vuodelle 2030*. Saatavilla 31.3.2023 https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_fi#digitaaliset-oi-keudet-ja-periaatteet
- Euroopan parlamentti. (27.1.2022). Kohti digitaalista Eurooppaa. <https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/priorities/digitalisaatio/20210414STO02010/kohti-digitaalista-eurooppaa>

- Eynon, R. (2021) Becoming digitally literate: Reinstating an educational lens to digital skills policies for adults. *British Educational Research Journal*, 47(1), 146–162. <https://doi.org/10.1002/berj.3686>
- Finto. (i.a.). Digitalisaatio. Teoksessa *Yleinen suomalainen ontologia*. Saatavilla 18.3.2023 <http://www.yso.fi/onto/yso/p8692>
- Gómez, D. (2020). Technological Socialization and Digital Inclusion: Understanding Digital Literacy Biographies among Young People in Madrid. *Social Inclusion*, 8(2), 222–232. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2601>
- Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E., & Teirasvuo, N. (2014). *Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen*. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turun ammattikorkeakoulu. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>
- Helsingin kaupunki. (9.10.2019). *Helsingin kaupungin hallintosäätö* [Kaupunginvaltuuston päätös § 297]. Saatavilla 6.2.2023 <https://stplatta-prod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/hgin-hallintosaanto-2019-10-09.pdf>
- Helsingin kaupunki. (31.10.2021). *Helsingin Työllisyyskokeilu*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/yritykset/tyollisyys/helsingin-tyollisyyskokeilu/>
- Helsingin kaupunki. (i.a.-a). *Tietoa osallisuudesta Helsingissä*. Saatavilla 6.2.2023 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/tietoa-osallisuudesta-helsingissa>
- Helsingin kaupunki (i.a.-b). *Valinnat, ohjelmat ja painopisteet*. Saatavilla 9.2.2023 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/strategia-ja-talous/strategia/valinnat-ohjelmat-ja-painopisteet#helsinkilaisten-hyvinyvointi-ja-terveys-paranevat>
- Helsingin työllisyyspalvelut. (i.a.). *Digityoelämää - Digitaitoja työtä ja elämää varten*. Saatavilla 11.10.2022 <https://tyollisyyspalvelut.hel.fi/fi/digityoelamaa>
- Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A., Hypönen, H. (2020). Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional

- Survey Study. *J Med Internet Res* 22(7).
<https://www.jmir.org/2020/7/e17616>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu: Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hirvonen, J., Stenhammar, A., & Tuhkuri, J. (2022). *New Evidence on the Effect of Technology on Employment and Skill Demand*. (ETLA Working Papers No 93). <http://pub.etla.fi/ETLA-Working-Papers-93.pdf>
- 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 - Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti*. Valtioneuvoston kanslia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J., & Wilska, T-A. (2022). Digiosallisuus käsitteenä. Teoksessa O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen (toim.), *Digiosallisuus Suomessa-hankkeen loppuraportti* (s. 17–22). (Valtioneuvostonselvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 10). Valtioneuvoston kanslia.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. (Työpaperi 33/2017). Terveystieteiden tutkimuskeskus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Jones, M. (2021). Osallistava toiminta muovaa terveystieteitä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 58(3), s. 372–375.
<https://doi.org/10.23990/sa.109696>
- Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassa. (i.a.). *Hakuohje työttömälle*. Saatavilla 2.2.2023 <https://tyottomyyskassa.jhl.fi/ohjepankki/hakuohjeet/hakuohje-tyottomalle/>
- Juujärvi, S. (2022). Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. *Yhteiskuntapolitiikka*, 87(5–6), 491–501. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022112466750>
- Kaarakainen, M-T. (2019). *Education and inequality in digital opportunities: differences in digital engagement among Finnish lower and upper*

secondary school students [Väitöskirja]. (Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen raportti 82). Turun yliopisto.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7819-9>

Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S., & Heponiemi, T. (2021). *Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta*. (Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>

Kaihlanen, A-M., Virtanen, L., Buchert, U., Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka, L., Hörhammer, I., Kujala, S., Kouvonen, A., & Heponiemi, T. (2022). Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era. *BMC Health Services Research* 22:188.

<https://doi.org/10.1186/s12913-022-07584-4>

Kautto, M. (2004). Sosiaaliturvalta työhön: suomalaisen hyvinvointivaltion reformi. *Yhteiskuntapolitiikka*, 69(1), 17–30. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209116969>

Kela. (28.3.2023). *Kelan tuet työttömälle*. <https://www.kela.fi/web/selkosuomi/tyottomuus>

Koivunen, S. & Lehtovaara, H. (2022). Algoritmit työnhaussa ja rekrytoinnissa. *Työelämän tutkimus*, 20(2), 273–285. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202206275816>

Koskela, J., & Rainio, V. (2019). *Verkkopalvelujen saavutettavuus - yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa*. Digitalisaation suunnan näyttäjien kokoontumisajot 13.2.2019 [Powerpoint-esitys].

<https://vm.fi/documents/10623/12501645/Verkkopalvelujen+saavutettavuus/7f9acfd8-f06e-d9cb-16dd-fd5693eb574b/Verkkopalvelujen+saavutettavuus.pdf>

Koskivirta, E. (2022). *Digirasti 2021* [Julkaisematon asiakirja].

Kuntaliitto. (13.8.2020). *Työllisyyskokeilut*. <https://www.kuntaliitto.fi/talous-ja-elinvoima/tyollisyys/tyollisyyskokeilut>

Kuusisto, O., Merisalo, M., & Kääriäinen, J. (toim.). (2022). *Digiosallisuus Suomessa-hankkeen loppuraportti*. (Valtioneuvoston selvitys- ja

- tutkimustoiminnan julkaisusarja 10). Valtioneuvoston kanslia.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Kwilinski, A., Vyshnevskyi, O., & Dzwigol, H. (2020). Digitalization of the EU Economies and People at Risk of Poverty or Social Exclusion. *J. Risk Financial Manag.* 13(7), 142.
<https://doi.org/10.3390/jrfm13070142>
- Kyngäs, H., Kääriäinen, M., & Elo, S. (2019). The trustworthiness of content analysis. Teoksessa Kyngäs, H., Mikkonen, K., & Kääriäinen, M. (toim.), *The application of content analysis in nursing science research*. Springer International Publishing AG.
- Kyytsönen, M., Aalto, A-M., & Vehko, T. (2021) *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021: Väestön kokemukset*. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>
- L 275/1987. Työllisyyslaki 28.3.1987/275. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870275>
- L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/309. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- L 410/2015. Kuntalaki 10.4.2015/410. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>
- L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P8>
- L 731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 916/2012. Laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista 28.12.2012/916. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2012/20120916>
- L 1269/2020. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 30.12.2020/1269. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>
- Leahy, D., & Wilson, D. (2016). *Digital skills for employment*. IFIP Conference on Information Technology in Educational Management (ITEM) and IFIP Conference on Key Competencies for Educating ICT Professionals (KCICTP). https://dx.doi.org/10.1007/978-3-662-45770-2_16
- Leemann, L., Isola, A-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2018) Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi:

- Kyselytutkimuksen tuloksia. (Työpäpaperi 17/2018). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-119-5>
- Leemann, L., Nousiainen, M., Keto-Tokoi, A., & Isola, A-M. (2022). Osallisuuden kokemus aikuisväestössä. Karvonen, S., Kestilä, L. & Saikkonen, P. (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2022* (s. 94–115). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>
- Loh, Y., & Chib, A. (2021). Reconsidering the Digital Divide: An analytical framework from access to appropriation. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2019-0505>
- Lyly-Yrjänäinen, M. (2022). *Työolobarometri 2022*. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työelämä 2023:13). Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-786-1>
- Meriluoto, T., & Litmanen, T. (2019). Pelastaako osallistaminen demokratian? Teoksessa T. Meriluoto & T. Litmanen (toim.), *Osallistu! - Pelastaako osallistaminen demokratian?* (s. 7–28). Vastapaino.
- Merisalo, M., Kuusisto, O., Kääriäinen, P., & Pajula, L. (2022). Digiosallisuuden mittaristo. Teoksessa O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen (toim.), *Digiosallisuus Suomessa-hankkeen loppuraportti* (s. 23–60). Valtioneuvostonselvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 10. Valtioneuvoston kanslia. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Miettinen, J. (2022). *Digitalisaatioon liittyvän osaamisen kartoitus sosiaali- ja terveydenhoito-organisaatiossa*. [Opinnäytetyö]. Savonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202301221510>
- Mikkonen, I., & Saarinen, A. (2018). *Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla*. Tietosanoma.
- Mukkila, S., Moisio, P., Mäkinen, L. & Nykänen, E. (2022). Paljonko on riittävästi? Köyhyys ja perusturvan riittävyys. Osallisuuden kokemus aikuisväestössä. Karvonen, S., Kestilä, L. & Saikkonen, P. (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2022* (s. 194–207). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>
- Naz, N., Gulab, F., & Aslam, M. (2022). Development of Qualitative Semi-Structured Interview Guide for Case Study Research. *Competitive Social*

- Science Research Journal*, 3(2), 42–52. <https://cssrjournal.com/index.php/cssrjournal/article/view/170>
- Nivala, E., & Ryyänen, S. (2019). *Sosiaalipedagogiikka - kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Gaudeamus.
- Nordic Council of Ministers. (2022). *Monitoring digital inclusion in the Nordic-Baltic region*. <http://dx.doi.org/10.6027/nord2022-007>
- OECD. (2020). *A People-centred Perspective on Employment Barriers and Policies: Faces of joblessness in Finland*. <https://www.oecd.org/els/soc/OECD-2020-FoJ-Finland.pdf>
- OECD. (2021). *Drivers of Trust in Public Institutions in Finland*. <https://www.oecd.org/publications/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-finland-52600c9e-en.htm>
- Orb, A., Eisenhauer, L., & Wynaden, D. (2001). Ethics in Qualitative Research. *Journal of nursing scholarship*, 33(1), 93–96. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2001.00093.x>
- Outinen, S. (2021). Syrjäyttikö aktivointi aktiivisen työvoimapolitiikan? Osallisuuden ja toimijuuden muuttuvat suhteet aktivointitoimien valmistelussa 1991–2018. Teoksessa P. Kettunen (toim.), *Työntekijän osallisuus: Mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan* (s. 149–177). Gaudeamus.
- Oxford. (i.a.). Digitalization. Teoksessa *Oxford Learner's Dictionary*. Saatavilla 18.3.2023 <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/digitalization>
- Palonen, M., & Kylmä, J. (2022) Avoin haastattelu ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelminä laadullisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede*, 34 (4), 281–294.
- Palvelualojen työttömyyskassa. (i.a.). *Näin haet ansiopäivärahaa*. Saatavilla 2.2.2023 <https://www.palvelualojenkassa.fi/ansiopaivaraha/nain-haet-ansiopaivarahaa.html>
- Partridge, M. (2015). Evaluation Café – A review of literature concerning World Cafe methodology used as an evaluative tool in education. *Innovative Practice in Higher Education*, 2(2). <http://journals.staffs.ac.uk/index.php/ipihe/article/viewFile/76/154>

- Puusa, A., & Juuti, P. (2020) Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Ragnedda, M., & Ruiu, M. (2017). Social capital and the three levels of digital divide. Teoksessa M. Ragnedda & G. Muschert (toim.) *Theorizing Digital Divides* (s. 21–34). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315455334-3>
- Raivio, L. (2018). *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskettäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta*. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015–2018 loppuraportti. (Työpaperi 7/2018). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>
- Raivio, H., & Nykänen, N. (2014). *Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä - yhdenvertaisuutta vai aktivointia?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi 14/2014. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-171-6>
- Ranki, S. (toim.). (2020). *Työttömien näkökulma elinikäiseen oppimiseen: Miten vastuu tulisi jakaa?* Sitra.
<https://www.sitra.fi/app/uploads/2020/04/tyottomien-nakokulma-elinikaiseen-oppimiseen.pdf>
- Ranta, J., & Kuula-Luumi, A. (2017). Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 413–426). Vastapaino.
- Rauhamaa-Nummenranta, H. (2020). *Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia digi-tuesta; Ryhmämuotoinen tietokoneen käyttökurssi lisäsi aktiivisuutta ja osallisuuden tunnetta*. [Opinnäytetyö]. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112323865>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. DOI: 10.17645/si.v8i2.3184
- Ruusuvuori, J., & Nikander, P. (2017). Haastattelun litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 427–444). Vastapaino.
- Räisänen, H. (2022). *Kohti toimivaa kohtaantoa* [Pääkirjoitus]. Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö, Työpoliittinen aikakauskirja.

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164474/TAK_4_2022.pdf
- Saukkonen, P., Virtanen, L., Kaihlanen, A., Kainiemi, E., Koskinen, S., Sainio, P., Koponen, P., & Heponiemi, T. (2021). *Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta*. (Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-747-0>
- SOAMK. (29.4.2016) *Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit*. Sosiaalialan AMK-verkosto. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.). *Työttömyysturva*. Saatavilla 2.2.2023 <https://stm.fi/tyottomyysturva>
- Spencer, D., Cole, M., Joyce, S., Whittaker, X., & Stuart, M. (2021). *Digital automation and the future of work*. European Parliamentary Research Service, Scientific Foresight Unit. Euroopan parlamentti. doi: 10.2861/826116
- Sutton, J. & Austin, Z. (2015). Qualitative Research: Data Collection, Analysis, and Management. *The Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 68(3), 226–231. doi: [10.4212/cjhp.v68i3.1456](https://doi.org/10.4212/cjhp.v68i3.1456)
- TE-palvelut. (i.a.). *TE-palvelut henkilöasiakas ohjeet: Oma asiointi*. Saatavilla 2.2.2023 <https://ohje.te-palvelut.fi/hloasiakas/fi/omaasiointi>
- Kyytsönen, M., Piirainen, M., Latvanen, M., Muuri, A., & Vehko, T. (2022). *Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa – ketkä tarvitsevat opastusta ja keille palvelut eivät ole esteettömiä?* (Tutkimus tiiviisti 5/2022). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-818-7>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa*. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi*

- Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/lhmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- TYJ. (i.a.). *Näin haet ansiopäivärahaa*. Saatavilla 2.2.2023 <https://www.tyj.fi/jos-jaat-tyottomaksi/nain-haet-ansiopaivaraaha/>
- Työmarkkinatori. (25.1.2023a). *Ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi*.
<https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tyonhaku/ilmoittautuminen-tyonhakijaksi>
- Työmarkkinatori. (20.1.2023b). *Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet*. <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tyottomuus/tyottoman-tyonhakijan-oikeudet-ja-velvollisuudet>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (i.a.). *Työllisyyden kuntakokeilut*. Saatavilla 21.11.2022 <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>
- Törrönen, J. (2017). Virikehaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 233–255). Vastapaino.
- Valtioneuvosto. (2021). *Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2030: Toimeenpanosuunnitelma*. (Valtioneuvoston julkaisuja 2021:27). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-670-9>
- Valtioneuvosto. (19.5.2022a) *Digitaalisten TE-palvelujen uudistus etenee – palvelut löytyvät nyt Työmarkkinatorilta*. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/digitaalisten-te-palvelujen-uudistus-etenee-palvelut-loytyvat-nyt-tyomarkkinatorilta>
- Valtioneuvosto. (2022). *Valtioneuvoston selonteko: Suomen digitaalinen kompassi*. (Valtioneuvoston julkaisuja 2022:65). Valtioneuvosto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-906-9>
- Valtionvarainministeriö. (i.a.) *Julkisen hallinnon digitalisaatio*. Saatavilla 31.3.2023 <https://vm.fi/digitalisaatio>
- Valtiovarainministeriö. (26.2.2020a). *Digitalisaation edistämisen ohjelma alkaa*. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/digitalisaation-edistamisen-ohjelma-alkaa-julkiset-palvelut-digitaalisesti-saataville-vuoteen-2023-mennessa>
- Valtionvarainministeriö. (25.2.2020b). *Digitalisaation edistämisen ohjelma*. Asetamispäätös.

<https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s/b2af4b95-5a14-5293-3768-35e432b07331/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s.pdf?t=1596442525224>

Valtiovarainministeriö. (31.8.2022). *Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely*.

<https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=1598850515996>

Valtiovarainministeriö. (16.3.2023). *Organisaatiot kokevat digitaalisten palveluidensa täyttävän lain vaatimukset ja saavutettavuuden hyvin* [Tiedote]. Valtioneuvosto.

<https://valtioneuvosto.fi/-/10623/organisaatiot-kokevat-digitaalisten-palveluidensa-tayttavan-lain-vaatimukset-ja-saavutettavuuden-hyvin>

Van Deursen, A., Courtois, S., & Van Dijk, J. (2014). Internet Skills, Sources of Support, and Benefiting From Internet Use. *Intl. Journal of Human-Computer Interaction*, 30, 278–290.

<https://doi.org/10.1080/10447318.2013.858458>

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375.

<https://doi.org/10.1177/1461444818797082>

Vehko, T., Kaihlanen, A-M., Kainiemi, E., Kyytsönen, M., Nadav, J., Saukkonen, P., Virtanen, L., & Heponiemi, T. (2022). Väestön mahdollisuudet hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluja. Teoksessa S. Karvonen, L. Kestilä ja P. Saukkonen (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2022* (s. 251–267). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P., & Heponiemi, T. (2022). *Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi*. (Päätösten tueksi 1/2022).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:IS3BN:978-952-343-811-8>

- Väänänen, A., Smedlund, A., Törnroos, K., Kurki, A.-L., Soikkanen, A., Pangan-
niemi, N., & Toppinen-Tanner, S. (2020). Ajattelu ja toimintatapojen
muutos. Teoksessa L. Kokkinen (toim.), *Hyvinvointia työstä 2030-
luvulla: skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä* (s. 11–
32). Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>
- Weiste, E., Rydman, V., & Kurki, A.-L. (2022). Involvement or inequality? Per-
ceptions of client involvement in digital services among social and
health care professionals and clients. *Finnish Journal of EHealth
and EWelfare*, 14(3), 299–308.
<https://doi.org/10.23996/fjhw.112893>
- Wilhelmsson, N. (2019). Suomalainen demokratiapolitiikka 2000-luvulla. Teok-
sessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.), *Osallistu! - Pelastaako
osallistaminen demokratian?* (s. 81–91). Vastapaino.

LIITE 1 Haastattelukutsu

Hei!

Sinut on kutsuttu kahteen opinnäytetyömme ryhmähaastatteluun.

Paikka: Helsingin Työllisyyspalvelut, Malminkatu 34, x-tila.

Ajankohdat: x.1.2023 klo xx.xx & x.2.2023 klo xx.xx

Opinnäytetyö toteutetaan Diakonia- ja LAB-ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden yhteistyönä syksyn 2022 ja kevään 2023 aikana. Opinnäytetyön tarkoituksena on laadullisen tutkimuksen keinoin selvittää Digirasti ja Digiyoelämää hankkeiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta Helsingin työllisyyspalveluissa. Tavoitteena on tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisista erityispiirteistä. Tietoa voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä Helsingin kaupungilla. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa ennen haastattelun päättymistä. Ryhmähaastattelut äänitetään. Kaikki aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Haastatteluiden jälkeen haastateltavan ei ole mahdollista poistaa osuuttaan aineistosta. Voit lukea lisää tietojen käsittelystä liitteenä olevasta tietosuojailmoituksesta.

Voit tutustua etukäteen ensimmäisen haastattelun runkoon, joka on tämän kutsun liitteenä.

Kiitos, että haluat osallistua opinnäytetyömme toteutukseen!

Ystävällisin terveisin,

Sanni Arilahti

Puh. xxx xxxxxxxx
etunimi.sukunimi@xxxxx.fi

Elli Koskivirta

Puh. xxx xxxxxxxx
etunimi.sukunimi@xxxxx.fi

LIITE 2 Haastattelurunko

Digiosallisuuden osa-alueet

Infrastrukturi ja teknologiset välineet

Millaisia mahdollisuuksia teillä on ollut edistää asiakkaiden pääsyä tarvittavien digilaitteiden tai yhteyksien ääreen?

Saavutettavuus

Millaiseksi kuvailisitte asiakkaidenne kykyä löytää ja käyttää digipalveluita? Miten tähän voidaan vaikuttaa teidän mielestänne työnhakijoiden kohdalla?

Turvallisuus ja luotettavuus

Miten tietoturvallisuus on näkynyt teidän toiminnassanne?

Taidot, osaaminen ja digituki

Millaisia kokemuksia teillä on asiakkaiden digiosaamisen/-taitojen tukemisesta?

Millaisia vaikutuksia teidän toiminnallanne on asiakkaiden käsityksiin omista digitaalidoistaan tai halukkuuteen oppia uusia digitaitoja?

Käyttäminen ja hyödyt

Millaisia esteitä tai huolia asiakkaat ovat tuoneet esille tai olette voineet havaita heillä digitaalisten palveluiden käytössä?

Millaisia vaikutuksia teillä on ollut asiakkaiden käsityksiin ja kokemukseen digitaalisten palvelujen hyödyllisyydestä/tehokkuudesta itselle?

Millaisia vaikutuksia toiminnallanne on asiakkaiden yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon digitaalisten palveluiden käyttäjinä?

Käytettävyys

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia teillä on ollut asiakkaidenne erityistarpeiden huomioimiseen julkishallinnon digipalveluissa?

Toimintaehdotukset

Tarvitseeko teidän näkemyksenne mukaan erityisesti työnhakijoiden digiosallisuutta tukea?

Miten se voitaisiin toteuttaa?

LIITE 3 Suostumus henkilötietojen käsittelyyn

xx.1.2023

Suostumus henkilötietojen käsittelyyn

Allekirjoittamalla tämän suostumuksen, annan luvan henkilötietojeni käsittelyyn opinnäytetyön toteuttamisen kannalta välttämättömillä tavoilla.

Minusta kerättäviä henkilötietoja ovat nimi sekä sähköpostiosoite. Minulla on oikeus peruuttaa antamani suostumus. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Olen saanut tämän suostumuslomakkeen allekirjoitushetkellä opinnäytetyötä koskevan tietosuojailmoituksen, jossa määritellään tarkemmin henkilötietojeni käsittelystä. Kaikki henkilötiedot ja mahdolliset tutkimuksen aikana tallentuneet tunnisteet hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Pvm. ja paikka

Allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 4 Tietosuojailmoitus

OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA TIETOSUOJAILMOITUS EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä: 21.11.2022

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Opinnäytetyö: Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistaminen; Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijöiden kokemuksia.
Opinnäytetyö toteutetaan Diakonia- ja LAB-ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden yhteistyönä syksyn 2022 ja kevään 2023 aikana. Opinnäytetyön tarkoituksena on laadullisen tutkimuksen keinoin selvittää Helsingin työllisyyspalveluiden Digirasti ja Digi-työelämää hankkeiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta Helsingin työllisyyspalveluissa. Tavoitteena on tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisen mahdollisista erityispiirteistä. Tietoa voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä Helsingin kaupungilla.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Keräämme sinusta seuraavia tietoja: nimi ja työsähköpostiosoite.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Keräämme tiedot suostumukseesi perustuen.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja keräämme ainoastaan rekisteröidyltä itseltään.

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Henkilötietoja käsittelevät vain opinnäytetyön tekijät.

Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Kerättyjä henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerättyä aineistoa säilytetään lukitussa kaapissa ja ainoastaan opinnäytetyön laati-joilla on pääsy aineistoon. Tietoja käsitellään korkeakoulun tietoturvalisilla palvelimilla ja tietoihin on pääsy ainoastaan opinnäytetyön tekijöillä.
Aineisto anonymisoidaan litteroitaessa, jolloin kaikki sellaiset tiedot ja mahdolliset tunnisteet poistetaan, joiden avulla haastateltavat voisi tunnistaa.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Haastatteluäänitteet hävitetään, kun litterointi on tehty. Litteroitu tekstiaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa käytetään vain tämän opinnäytetyön tekemisessä. Tulokset luovutetaan työelämäkumppanille.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a. Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b. Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c. Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d. Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e. Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Rekisterin nimi: Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistaminen; Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijöiden kokemuksia
Kertatutkimus
Tutkimusaika 12/2022–06/2023
Henkilötietojen säilyttäminen 12/2022–06/2023

Rekisterinpitäjän ja yhteyshenkilön tiedot

Rekisterinpitäjä: Koskivirta Elli, etunimi.sukunimi@xxxxx.fi
Yhteyshenkilö: Koskivirta Elli, etunimi.sukunimi@xxxxx.fi

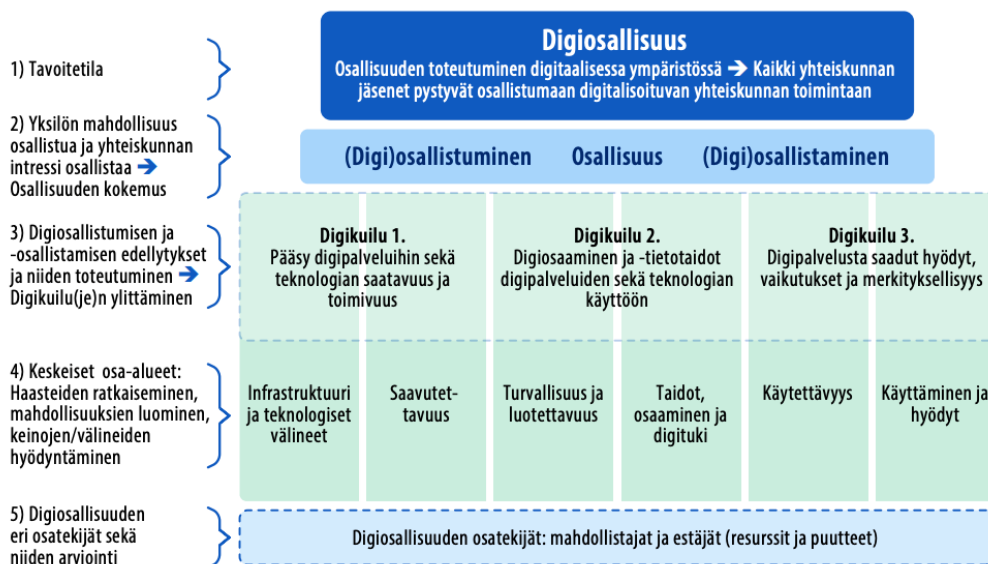
Tutkimuksen suorittajat

Ari-Lahti, Sanni
Koskivirta, Elli

LIITE 5 Viriketeksti

Työllisyyspalveluissa ja yhteiskunnassa ylipäätään on käynnissä iso muutosprosessi. TE-palveluiden järjestämismäärä siirtyy valtiolta kunnille, hyvinvointialueet käynnistyvät ja julkiset palvelut tulee olla digitaalisesti saatavilla vuonna 2023. Miten Helsingissä otetaan huomioon työnhakijoiden digiosallisuus?

Digiosallisuuden osa-alueet ovat infrastruktuuri ja teknologiset välineet; saavutettavuus; taidot, osaaminen ja digituki; turvallisuus ja luotettavuus; käytettävyys; käyttäminen ja hyödyt. (Hänninen ym., 2021)



Digiosallisuuden analyysin tasot (Hänninen ym., 2021)

Lähde:

Hänninen ym. (2021). Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet - Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston kanslia.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

LIITE 6 Tehtävänanto

Miettikää henkilön polkua työttömänä työnhakijana: Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita hän kohtaa digiosallisuuden näkökulmasta?

Käyttäkää asiantuntemustanne ja mielikuvitusta henkilön tarinan rakentamiseksi ja eteenpäin viemiseksi.

Työllisyyspalveluiden tavoitteena on asiakkaiden nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille.

1. Ryhmä: Työskentelyaika 15 minuuttia.
2. Ryhmä: Työskentelyaika 15 minuuttia. Varautukaa esittelemään asiakastapausta suullisesti n. 5 minuutissa.

LIITE 7 Learning Café työskentelyn asiakastapaukset

Asiakas 1

Maryama, 38-vuotta.

Kotoisin Saharan eteläpuolisesta Afrikan maasta.

Asunut Suomessa 10 vuotta. Pysyvä oleskelulupa.

3-, 8-, 9- ja 12-vuotiaat lapset. Puoliso tekee töitä taksinkuljettajana.

Saapunut Suomeen lähes luku- ja kirjoitustaidottomana.

Työskennellyt kotimaassaan torikauppiana ja myöhemmin itseoppineena ompelijana.

Saanut kotokoulutuksessa luku- ja kirjoitustaidon opetusta.

Suomen kieltä osaa käyttää arkisissa tilanteissa.

Ei työkokemusta Suomesta, ollut joskus työkokeilussa. Ollut pääasiassa lasten kanssa kotona.

Ilmoittautuu työttömäksi, koska pieninkin lapsi menee päiväkotiin.

Heikot digitaidot, omistaa kuitenkin älypuhelimien ja käyttää sitä yhteydenpitoon perheen ja ystävien kanssa.

Asiakas 2

Timo, 56-vuotta.

Kotoisin Pielavedeltä, pienestä Pohjois-Savon kunnasta.

Asunut Helsingissä 20-vuotta, muutti töiden perässä. Asuu yksin, eronnut, ei lapsia.

Työkokemusta monipuolisesti rakennusalan tehtävistä.

Toisen asteen koulutus ja paljon täydennyskoulutusta työn ohella suoritettuna.

Jää yllättäen työttömäksi 8 vuoden työsuhteen jälkeen, kun yritys irtisanoo työntekijöitä tuotannollistaloudellisin perustein.

Perusdigitaidot hallussa, osaa lukea ja lähettää sähköpostia. Hoitaa asiansa esim. verottajan tai pankin kanssa soittamalla tai menemällä paikan päälle.

Kriittiset pisteet aikajanalla

1. Ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi
2. Alkuhaastattelu (työllistymissuunnitelma laaditaan, työnhakuvelvoite asetetaan 4 kpl/kk)
3. Työllistymissuunnitelman noudattaminen (työnhakuvelvollisuus, mahdolliset muut työllistämistä edistävät palvelut, täydentävät työnhakukeskustelut)
4. Työttömyysetuuden hakeminen

LIITE 8 Tutkimuslupa



Helsingin kaupunki
Kaupunginkanslia
Elinkeino-osasto
Työvoima ja maahanmuutto

Pöytäkirjanote

1 (2)

22.12.2022

Maahanmuutto- ja työllisyysasioiden johtaja

83 §

Tutkimuslupa, Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistaminen

HEL 2022-014525

Päätös

Va. maahanmuutto- ja työllisyysasioiden johtaja päätti myöntää tutkimusluvan Sanni Arilahden (LAB-ammattikorkeakoulu) ja Elli Koskivirran (Diakonia-ammattikorkeakoulu) yhteiselle tutkimuslupahakemukselle "Työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistaminen; Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijöiden kokemuksia." (Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö). Opinnäytetyön yhteyshenkilö työllisyyspalveluissa on projektipäällikkö

Tutkimuslupa on voimassa 31.12.2023 saakka.

Päätöksen perustelut

Opinnäytetyön tarkoituksena on laadullisen tutkimuksen keinoin selvittää Helsingin työllisyyspalveluiden Digirastin ja Digityöelämä-hankkeen työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta Helsingin työllisyyspalveluissa. Tutkimus toteutetaan Diakonia- ja LAB-ammattikorkeakoulujen YAMK-opiskelijoiden yhteistyönä kevään 2023 aikana. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa työnhakijoiden digiosallisuuden vahvistamisesta ja sen mahdollisista erityispiirteistä.

Tutkimuslupa sovelletaan seuraavia ehtoja:

- Tutkimusta varten kerättyjä tietoja saa käyttää vain päätöksessä mainittua tarkoitusta varten
- Tutkija ja tutkijaryhmä sitoutuu noudattamaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain 1050/2018 sekä muun voimassa olevan lainsäädännön tutkijoille asettamia vaatimuksia
- Tutkimusaineistoa käsitellään ja säilytetään tutkimuksen teon ajan hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen

Postiosoite
PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Porhoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi
+358 9 655 783

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566



Helsingin kaupunki
Kaupunginkanslia
Elinkeino-osasto
Työvoima ja maahanmuutto

Pöytäkirjanote

2 (2)

22.12.2022

Maahanmuutto- ja työllisyysasioiden johtaja

- Tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen ja julkaisemisen valmistumisen jälkeen
- Tutkimuksesta ei tule koitua kustannuksia kaupunginkanslialle
- Tutkija tai tutkijaryhmä saapuu pyydettyä maksutta esittelemään tutkimuksen tuloksia
- Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tai sen sähköinen osoite, josta raportti on luettavissa, toimitetaan Helsingin kaupunginkanslian käyttöön lähettämällä se sähköpostiosoitteeseen: kanslia.tutkimusluvut@hel.fi.

Lisätiedot

Liitteet

Muutoksenhaku

Otteet

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Ote
Hakijat

Otteen liitteet
Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa www.hel.fi 22.12.2022 ja asianosaista koskeva päätös on lähetetty 22.12.2022.

Maahanmuutto- ja työllisyysasioiden johtaja

Postiosoite
PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi
+358 9 655 783

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566