



# Tukea digitukijalle

## Käyttäjäkeskeisen digitaalisen palvelukonseptin kehitys

Paula Laho

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Tukea digitukijalle: Käyttäjäkeskeisen digitaalisen palvelukonseptin kehitys**

Paula Laiho  
Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2020

Paula Laiho

**Tukea digitukijalle: Käyttäjäkeskeisen digitaalisen palvelukonseptin kehitys**

Vuosi 2020 Sivumäärä 74

---

Digitalisaatio on edesauttanut palvelujen digitalisointia ja luonut tarpeen ihmisten tukemiseen digitaalisten palvelujen ja laitteiden käytössä. Digtukea antavat henkilöt tarvitsevat puolestaan tukea digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisessä, koska kyseinen osaaminen on jatkuvan muutoksen ja kehityksen kohteena. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaista osaamista digituen antamiseen tarvitaan, miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamista kehitetään ja miten digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä voidaan tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla. Opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan Uudenmaan alueella toimivia digituen antajia.

Opinnäytetyön tietoperusta tarkastelee digitalisaation taustoja, sen vaikutuksia ja tilaa Suomessa sekä digitalisoituvan yhteiskunnan vaikutuksia kansalaisen näkökulmasta muodostaen käsityksen siitä, mistä digituen sekä digiosaamisen kehittämisen tarpeet ovat saaneet alkunsa. Tietoperustassa määritellään, mitä käsitteet osaaminen ja digiosaaminen pitävät sisällään, sekä tarkastellaan osaamisen kehittämistä digiosaamisen näkökulmasta. Tietoperustassa tarkastellaan myös digitaalisia palveluita sekä määritellään käsitteet digitaalinen palvelukonsepti, käyttäjäkeskeisyys ja käytettävyyys.

Opinnäytetyön lähestymistapa yhdistelee soveltaen tapaustutkimusta sekä palvelumuotoilua. Tutkimusaineisto on kerätty havainnoinnin ja teemahaastattelun avulla. Tutkimusaineisto on analysoitu laadullisen analysointimenetelmän avulla. Laadullisten tutkimusmenetelmien avulla kerätyn aineiston pohjalta on luotu syvempi ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja digituen antajien tarpeista käyttäjäkeskeisyyden toteutumiseksi. Tietoperustan ja analysoidun aineiston pohjalta on määritelty, mitä digituen antamiseen tarvittava osaaminen pitää sisällään.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi käyttäjäkeskeinen digitaalinen palvelukonsepti digituen antajien digituen antamisessa tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi. Digitaalinen palvelukonsepti on kuvattu käyttöliittymäkuvien avulla, jotta konsepti antaa kattavan ja kokonaisvaltaisen kuvan siitä, miltä digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukena toimiva palvelu voi näyttää ja pitää sisällään.

Opinnäytetyö osoitti, että digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukeminen on tärkeää, jotta he pystyvät parhaansa mukaan auttamaan henkilöitä, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita ja laitteita. Kehitetyn digitaalisen palvelukonseptin toimivuuden ja käyttökelpoisuuden kannalta on olennaista, että jokin taho ottaa ylläpitovastuun ja pitää huolen, että sen sisältö on digituen antajille suunnattua ja digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kannalta olennaista.

Asiasanat: digitalisaatio, digituen antaja, digitaalinen palvelukonsepti, käyttäjäkeskeisyys

Paula Laiho

**Support for the Digital Instructor: Development of a User-Centered Digital Service Concept**

Year	2020	Pages	74
------	------	-------	----

---

Digitalization has furthered the digitization of services and created a need for supporting people with the use of digital services and devices. As for the persons who give digital support, they need support with the development of the competence they need to give digital support on, because that competence is under continuous change and progress. The purpose of this thesis is to find out what kind of competence is needed to give digital support, how the competence needed in giving digital support is developed and how the competence needed in giving digital support can be supported with a digital service concept. The subject of the thesis is limited to digital instructors operating within the Uusimaa region.

The knowledge base of the thesis examines the backgrounds, impacts and state of digitalization in Finland along with the impacts of digitization in a society from the perspective of a citizen while forming a conception of the basis where the need for digital support and the competence development of digital competence has originated. The knowledge base describes what the concepts competence and digital competence contain and examines competence development from the perspective of digital competence. The knowledge base also examines digital services and defines the concepts of digital service concept, user-centrism and usability.

The approach of the thesis combines and applies case study and service design. Research data has been collected through observation and theme interviews. The research data has been analyzed with a qualitative data analysis method. Based on the data collected with the help of qualitative research methods, a broader understanding of the phenomenon under study and the needs of digital instructions was established for the user-centrism to be fulfilled. What is included in the competence needed in giving digital support has been defined from the basis of the knowledge base and analyzed data.

As a result of the thesis, a user-centered digital service concept was created to support digital instructors' competence development of the competence needed in giving digital support. The digital service concept has been described with user interface pictures in order to present a broad and comprehensive impression of what the service supporting the development of the competence needed in giving digital support could look like and include.

The thesis indicated that supporting the digital instructors' development of the competence needed in giving digital support is important in order for them to help persons struggling with the use of digital services and devices in accordance with the best of their abilities. For the functionality and usability of the developed digital service concept, it is essential that the responsibility for maintenance is taken by an operator and that operator makes sure that the content of the service is directed to the digital instructors and is relevant for the competence needed in giving digital support.

Keywords: digitalization, digital instructor, digital service concept, user-centrism

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Digitalisaatio muutosvoimana .....	9
2.1	Digitalisaatio .....	9
2.1.1	Digitalisaation määritelmä .....	9
2.1.2	Digitalisaatio Suomessa .....	10
2.1.3	Digitalisaatio kansalaisen näkökulmasta Suomessa .....	11
2.1.4	Digituki kansalaisten tukena .....	12
2.2	Digiajan osaaminen .....	13
2.2.1	Osaaminen .....	14
2.2.2	Digiosaaminen .....	15
2.2.3	Digiosaamisen kehittäminen .....	18
2.3	Digitaalisuus palveluissa .....	19
2.3.1	Digitaalinen palvelukonsepti .....	20
2.3.2	Käyttäjäkeskeisyys ja käytettävyys .....	21
2.4	Tietoperustan synteesi .....	23
3	Kehittämisasetelma .....	24
3.1	Toimeksiantajana Uudenmaan Digituki –hanke .....	24
3.2	Kehittämistyön tarkoitus ja kehittämiskysymykset .....	27
3.3	Menetelmälliset ratkaisut .....	28
3.3.1	Tapaustutkimus .....	28
3.3.2	Palvelumuotoilu .....	29
3.4	Kehittämistyön eteneminen .....	30
3.5	Aineistonkeruu ja hallinta .....	33
3.5.1	Havainnointi työpajoissa .....	34
3.5.2	Haastattelut .....	35
3.5.3	Aineiston hallinta .....	38
3.6	Aineiston analyysi .....	38
4	Tulokset .....	40
4.1	Ymmärrä ja kiteytä .....	41
4.1.1	Havainnot .....	41
4.1.2	Haastattelut .....	42
4.2	Kehitä ja Tuota .....	47
4.2.1	Käyttäjäprofiilit .....	47
4.2.2	Palvelupolku .....	52
4.2.3	Digitaalinen palvelukonsepti .....	53
5	Johtopäätökset ja pohdinta .....	57

5.1	Johtopäätökset .....	57
5.2	Pohdinta .....	60
	Lähteet .....	63
	Kuvat .....	69
	Kuviot .....	70
	Taulukot .....	70
	Liitteet.....	71

## 1 Johdanto

Digitalisaation myötä internetistä ja digitaalisista palveluista on tullut lähes jokaiselle suomalaiselle arkipäiväisiä. Suomalaiset hoitavat asioitaan yhä enenevässä määrin digitaalisesti, mikä on johtanut siihen, että yritykset sekä julkishallinto tarjoavat palveluitaan entistä enemmän digitaaliset palvelut edellä. Digitaaliset palvelut toimivat nykyään yhä useammin ensisijaisina palvelukanavina. Digitaalisten palveluiden lisääntyttä sekä työelämässä että arjessa tarvittava osaaminen on muuttuneet radikaalisti, mikä on luonut paineita jatkuvaan osaamisen kehittämiseen.

EU:ssa 21 %:a työssäkäyvistä uskoo digiosaamisensa vanhentuvan seuraavan viiden vuoden aikana ja 43 %:lla EU-kansalaisista on riittämättömät digitaidot (European Union 2019). Digiosaamisen tärkeyden sekä ajankohtaisuuden puolesta puhuu myös se, että Euroopan unioni aikoo investoida budjettikaudella 2021-2027 700 miljoonaa euroa digiosaamiseen (Euroopan parlamentti 2019).

Suomessa kansalaisten apuna digitaitojen kehittämisessä ovat toimineet erilaiset ympäri maata toimivat digituen antajat. Digituella tarkoitetaan digitaalisen asioinnin, palveluiden ja älylaitteiden käytön tukea, minkä tarkoituksena on auttaa käyttämään älylaitteita ja asioimaan sähköisissä asiointikanavissa itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita (Valtionvarainministeriö 2019a). Digituen antajat ovat taustoiltaan hyvinkin erilaisia: digitukea tarjoavat muun muassa viranomaiset, kunnat, kirjastot, järjestöt, kansalaisopistot sekä yritykset. Suomalaisilla on paljon valinnanvaraa digitaitojen vahvistamisen suhteen digituen antajien runsaan tarjonnan vuoksi.

Koska digituen antajien kirjo on laaja, myös tarjotun digituen laatu sekä lähtökohdat digituen antamiselle ovat erilaiset. Digitalisaatiokehityksen myötä osaamistarpeet muuttuvat nopeasti: jokaisen digituen antajan osaaminen kaipaava päivytystä ja uusia digitaitoja on opeteltava, jotta niitä voidaan opettaa eteenpäin digitukea tarvitseville.

Osaaminen digituen antajien joukossa vaihtelee suuresti. Osa digituen antajista toimivat palkkatyössä ja osa vapaaehtoistoiminnan pohjalta, mikä luo omalta osaltaan eriarvoisen aseman digituen antajien osaamisen kehittämisen lähtökohdille. Jokaisella digitukea tarjoavalla toimijalla on oma tapansa tukea osaamisen kehittämistä omassa organisaatiossaan, koska tällä hetkellä ei ole vakiintunutta valtakunnallista tai edes alueellista käytäntöä digituen tarjoamiseen tarvittavasta osaamisesta tai osaamisen kartuttamisesta. Monilla digituen antajilla on kuitenkin omia ja hyväksi koettuja käytäntöjä sekä materiaaleja osaamisen kehittämiseen, mutta niitä hyödynnetään ainoastaan oman organisaation sisällä. Suureksi haasteeksi nousee, miten laajaa kirjoa digituen antajia tuetaan digituen tarjoamiseen liittyvän osaamisen kehittämisessä?

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota ratkaisua edellä esitettyyn kysymykseen osaamisen kehittämisen tukemisesta. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä ja sen tavoitteena on luoda käyttäjäkeskeinen digitaalinen palvelukonsepti digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi. Palvelukonsepti on uuden kehitettävän palvelun kokonaiskuvaus, jossa käydään yksityiskohtaisesti läpi palvelun keskeinen idea ja esitellään kokonaisvaltainen luonnos siitä, mitä palvelu voisi olla (Palvelupolkuja 2018). Ennen palvelukonseptin kehittämistä selvitetään, minkälaista osaamista tarvitaan digituen antamiseen ja mitkä kyseistä osaamista kehitetään. Osaamisen kehittämisellä viitataan tässä opinnäytetyössä osaamisen päivittämiseen sekä uuden osaamisen hankkimiseen.

Osaamisen kehittämisen tukeminen digitaalisen palvelukonseptin avulla on tarpeellista, koska digituen antajilla on erilainen osaamistaso digitaitojen osalta ja osaamisen kehittämiseen tulee tarjota erilaisia tapoja sekä mahdollisuuksia: jokainen digitukea antava henkilö on yksilö, jonka oppimistyyli, motivaatio sekä sitoutuminen osaamisen kehittämiseen eroavat toisistaan. Digitaalisen palvelukonseptin tarkoituksena on tarjota laaja sekä erilaisia osaamistarpeita kattava kokonaisuus osaamisen kehittämisen tueksi. Digitaalisuus mahdollistaa osaamisen kehittämisen myös ajasta sekä paikasta riippumatta. Tässä opinnäytetyössä käyttäjäkeskeisyys on otettu huomioon seuraavien seikkojen kautta: tarve digitaalisen palvelukonseptin kehittämiselle on lähtenyt käyttäjien eli digituen antajien tarpeista ja toiveista sekä käyttäjät on pidetty koko kehittämistyön aikana keskiössä ja heidän tarpeitaan on kartoitettu kattavalla aineistonhankinnalla haastattelun avulla.

Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä tukeva käyttäjäkeskeinen digitaalinen palvelukonsepti auttaa digituen antajia taustasta riippumatta kehittämään digituen antamiseen tarvittavaa osaamistaan. Palvelukonseptin avulla mahdollistetaan tasalaatuisen sekä kattavan osaamisen hankkiminen tasapuolisesti paikasta, ajasta tai oman organisaation lähtökohdista riippumatta. Osaamisen kehittäminen auttaa myös annettavan digituen tasaisen laadun varmistamisessa digitukea tarvitsevien suomalaisten kannalta.



## 2 Digitalisaatio muutosvoimana

### 2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio on ilmiö, joka on vaikuttanut jokaisen elämään niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin. Kyseinen ilmiö on esiintynyt vuosikymmeniä kirjallisuudessa ja se on ollut polttava puheenaihe niin yritysten johtoryhmissä kuin hallitusneuvotteluiden pöytien ääressä. (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen 2019, 15; Gerdt & Eskelinen 2018, 13.)

Tässä luvussa määritellään lyhyesti digitalisaatio-käsite sekä tarkastellaan digitalisaation taustoja, sen vaikutuksia ja tilaa Suomessa sekä digitalisoituvan yhteiskunnan vaikutuksia kansalaisen näkökulmasta, jotta lukijalle muodostuu käsitys siitä, mistä digituen sekä digiosaamisen kehittämisen tarpeet ovat saaneet alkunsa.

#### 2.1.1 Digitalisaation määritelmä

Digitalisaatio on yksi maailmanlaajuisesti vaikuttavista megatrendeistä globalisaation, kaupungistumisen, ilmastonmuutoksen sekä väestönkasvun ja väestön ikääntymisen rinnalla. Digitalisaation perimmäisenä ajurina on ollut digitalisoituminen: digitalisoituminen tai digitointi tarkoittavat esimerkiksi esineiden, asioiden tai prosessien digitaaliseen muotoon muuttamista joko osittain tai kokonaan. Toisin sanoen analogista informaatiota muutetaan digitaaliseen muotoon teknisten välineiden avulla, jotta informaatiota voidaan käsitellä, varastoida ja siirtää digitaalisten laitteiden ja tietoverkkojen avulla. (Palta 2016; Ilmarinen & Koskela 2015, 22; Alasoini 2015, 26.) Pelkkä asioiden, esineiden tai prosessien digitointi ei yksin riitä digitalisaation syntyyn. Digitalisaatiosta voidaan puhua, kun digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa sekä yritysten liiketoimintaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 23.)

Digitalisaatiota voidaan myös kuvailla digitaalisten teknologioiden yhdistämiseksi kiinteäksi osaksi ihmisten jokapäiväistä elämää. Sillä voidaan myös tarkoittaa vanhojen asioiden tekemistä uudella tavalla teknologian avulla tai täysin uusien asioiden tekemistä kehittyneellä teknologialla hyödyntäen. (Palta 2016.) Koska digitalisoituminen vaatii teknologian käyttöä, toimii teknologia yhtenä digitalisaation muutosvoimana digitalisoitumisen rinnalla. Teknologia ei suoranaisesti itsessään aiheuta tai käynnistä digitalisaatiota, vaan mahdollistaa erilaisia ja uusia tapoja toimia. Erilaiset ja uudenlaiset toimintatavat toimivat digitalisaation muutosvoimina ja edistäjinä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 23.)

Digitalisaatio ei ole syntynyt yhdessä yössä, vaan sen kehitys on edennyt hiljalleen kiihtyvällä vauhdilla. Ensimmäiset merkit siitä havaittiin 1980- ja 1990-luvuilla, jolloin tietokoneet otettiin yleisempään käyttöön ja tieto oli vapaammin kaikkien saatavilla verkkoselainten kehittämisen myötä. Sen jälkeen digitalisaatio on tuonut mukanaan muun muassa verkkokaupankäyn-

nin, mobiili-internetin ja -palvelut, tekoälyn ja robotiikan. (Gerdt & Eskelinen 2018, 13; Ilmarinen & Koskela 2015, 28 - 29) Digitaalinen kehitys on ollut nopeaa ja jatkuvaa, mikä on tuonut vaikeuksia sekä ihmisille, organisaatioille että yhteiskunnille pysyä sen vauhdissa ja sopeutua. Toisaalta digitalisaatio on myös tuonut täysin uusia mahdollisuuksia, kuten digitalisaation myötä syntyneitä uusia liiketoimintamalleja ja yrityksiä. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 24; Brynjolfsson & McAfee 2011, 56; Rogers 2016, 3.)

Edellä mainitut määritelmät sekä digitalisaation kehityskaari huomioon ottaen voidaan todeta, että digitalisaatio on monisyinen ilmiö, jonka määrittelemisen ei ole yksiselitteistä. Selvää on kuitenkin, että se vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen arkeen ja käyttäytymiseen sekä muuttaa ympäröivää yhteiskuntaa nopeasti ja peruuttamattomasti.

### 2.1.2 Digitalisaatio Suomessa

Suomi on kuulunut 1990-luvulta 2010-luvulle kärkimaiden joukkoon maailmanlaajuisessa vertailussa, kun kyse on ollut digitalisaatiosta. Merkkejä kärkimaihin kuulumisesta ovat olleet laajakaistayhteyksien nopea yleistyminen kotitalouksissa, suomalaisten pankkien tarjoamat internetpankkipalvelut ensimmäisten joukossa maailmassa ja niiden nopea käyttöönotto suomalaisten keskuudessa sekä tiennäyttäjän rooli matkapuhelinten käytössä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.)

Vaikka Suomi on kuulunut vuosia kärkimaiden joukkoon digitalisoitumisen osalta, on sen sijoitus vertailussa muihin kärkimaihin nähden vaihdellut vuositasolla mitattuna. Vuosina 2014-2019 julkaistut digibarometrit toimivat Suomen digitaalisen tilanteen kuvaajina sekä ennustajina kertoen sen digitaalisen asennon ja siinä tapahtuneet muutokset. Digibarometreissä verrataan laajaa maajoukkoa suhteessa niiden digitaalisuuden hyödyntämiseen kolmella eri tasolla ja pääsektorilla. Kolme tasoa koostuvat digitaalisuuden edellytyksistä, käytöstä sekä vaikutuksista. Kolme pääsektoria muodostuvat kansalaisista, yrityksistä sekä julkishallinnosta. (Järvinen, Hauta, Heikkinen, Hamilo, Peltola & Luoma 2016, 3; Ali-Yrkkö, Mattila, Pajarinen & Seppälä 2019, 5.)

Vuosittain julkaistavat digibarometrit kuvaavat hyvin, kuinka Suomi pärjää kansainvälisessä vertailussa digitalisaation hyödyntämisen osalta. Vuonna 2014, joka oli digibarometrin ensimmäinen julkaisuvuosi, Suomi ylsi kolmannelle sijalle vertailussa, jossa oli mukana 22 maata. Suomi sai nostettua sijoitustaan vuonna 2015 yhdellä sijalla eli se ylsi toiselle sijalle. Vuosi 2016 oli Suomen kannalta voittoisa, koska Suomi nousi vertailussa ensimmäiselle sijalle. Seuraavat vuodet eli 2017-2019 Suomi tippui ensin toiselle ja sitten kahden viimeisen vuoden aikana kolmannelle sijalle. (Ali-Yrkkö ym. 2019, 7.) Suomen muutosvauhti digitalisaation osalta on hidastunut digibarometriä tietojen valossa, vaikka edellytykset sekä käyttö ovatkin olleet verrokkimaihin verrattuna hyvällä mallilla (Ali-Yrkkö ym. 2019, 7; Ilmarinen & Koskela 2015, 48).

Ali-Yrkkö ym (2019, 7) toteavat raportissaan, että Suomen tulevaisuuden digitalisaatio edellyttää aktiivisempaa roolia palveluiden ja uusien systeemisten digitaalisten infrastruktuurien kehityksessä julkiselta toimijalta. Digitalisaatio on niin kattava muutos, että julkisen toimijan on muutettava toimintaansa, mikäli sen toiminnan jatkuvuus sekä elinkelpoisuus halutaan turvata (Lindgren ym. 2019, 20).

Suomen hallitus heräsi digitalisaation vaikutusten leviämiseen julkisen toimijan vastuualueelle Juha Sipilän hallituskaudella vuonna 2015-2019. Digitalisaatio oli silloisen hallitusohjelman läpileikkaava teema ja se huomioitiin lähes jokaisessa hallituskaudelle asetetussa kärkihankkeessa (Valtiovaraministeriö 2019b). Yksi merkittävästä hallituskauden kärkihankkeista oli *Digitalisoidaan julkiset palvelut* –hanke. Kyseisen kärkihankkeen tarkoitus oli rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi sekä ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuisi (Valtiovaraministeriö 2019c; Ratkaisujen Suomi 2015).

Kyseisen hallitusohjelman myötä suomalaista yhteiskuntaa muotoillaan parhaillaan uudelleen ja isot rakenteelliset muutokset ovat käynnissä. Digitalisaatio on haastanut julkisen hallinnon kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat ja luomaan ne uudelleen joustavuus sekä parempi toimivuus digitalisaation kannalta mielessään pitäen. (Valtiovaraministeriä 2019a.)

### 2.1.3 Digitalisaatio kansalaisen näkökulmasta Suomessa

Ihmisten on tultava entistä itsenäisemmiksi toimiessaan digitaalisissa kanavissa sekä käyttäessään digitaalisia palveluita, jotta tulevaisuudessa asiat voidaan hoitaa ilman toisten ihmisten apua (Vahvanen 2018, 11). Tällaista itsenäistymistä voidaan kutsua transformaatioksi kohti digitaalista kansalaisuutta.

Internetistä ja digitaalisista palveluista on tullut lähes jokaiselle suomalaiselle arkipäiväisiä digitaalisen kehitysharppauksen tuloksena (Ilmarinen & Koskela 2015, 35). Tilastokeskuksen (2018) suorittaman Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö –tutkimuksen mukaan alle 55-vuotiaiden ikäryhmissä lähes kaikki käyttävät internetiä. Vanhemmissa ikäryhmissä käyttö oli hieman vähäisempää: 65-74-vuotiaista 78 %:lla ja 75-89-vuotiaista 40 %:lla oli internet käytössään. Internetiä käytetään suomalaisten keskuudessa asioiden hoitamiseen, viestintään, medioiden seuraamiseen ja tiedonhakuun. Yhä yleisemmin myös viranomaisten ja muiden julkisten palveluiden kanssa asioidaan internetin kautta. (Tilastokeskus 2018.)

Vaikka yritysten ja julkishallinnon palveluiden digitalisoiminen lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia käyttää palveluja ajasta sekä paikasta riippumatta, vaatii muutos monilta palveluja käyttäviltä kansalaisilta kovaa työtä sekä ponnisteluja: uusi teknologia edellyttää kansalaisilta jatkuvaa uusien asioiden omaksumista (Koironen, Räsänen & Södergård 2016, 29). Koska kai-

killä ei ole samanlaisia lähtökohtia tai edellytyksiä digitaalisaation mukana tuomien mahdollisuuksien hyödyntämiseen, oli kyseessä uudenlaiset digitaaliset palvelut tai alati kehittyvät uudet laitteet, vaikuttaa se väistämättä ihmisiin luoden suuria sekä kasvavia eroja tuloihin, varallisuuteen ja muihin tärkeisiin elämän osa-alueisiin (Brynjolfsson & McAfee 2014, 127).

Ensisijaisen tärkeää digitaalisesti kansalaiseksi kasvamisen tai muuntumisen kannalta on, että kaikki väestöryhmät pysyvät mukana digitalisaatiokehityksessä ja alati muuttuvassa yhteiskunnassa (Koiranen ym. 2016, 29). Teknologian ja digitalisaation uppoutuessa yhä voimakkaammin yhteiskuntaan, niistä tulee keskeisiä kansalaisoikeuksien ja tasa-arvon toteutumisen kannalta (Koiranen & Räsänen 2017). Vaikka digitalisaatio on tuonut kansalaisille uusia kanavia tuoda äänensä kuuluville, kansalaisten digitaitoja pitää vahvistaa, mahdollistaa jokaisen itsenäinen asiointi digitaalisissa asiointipalveluissa sekä luoda edellytykset yhdenvertaiselle osallistumiselle yhteiskunnan eri toimintoihin (Brynjolfsson & McAfee 2011, 76; Valtiovarainministeriö 2019d). Tulevaisuus kolkuttaa ovella ja muutosprosessi digitaalisiksi kansalaisiksi on jo alkanut edeten päätähuimaavaa vauhtia.

#### 2.1.4 Digituki kansalaisten tukena

Digituella viitataan digitaalisen viranomaisasioinnin, palvelun ja älylaitteen käytön tukeen. Tuella on tarkoitus auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti sekä turvallisesti. Lisäksi tarkoituksena on auttaa asiakasta ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita. (Valtiovarainministeriö 2019a.)

Digituen pääasiallisena tavoitteena on tukea asiakasta siten, että hän pystyy asioimaan sähköisessä palvelussa itsenäisesti ja tekemään palvelussa myös tarvittaessa oikeustoimia itse. Tuettavilla on aina vastuu omasta asiointistaan ja asioidensa hoidosta. Digituen ei ole tarkoitus olla toimintaa, jolla on sija yhteiskunnassamme pitkälle tulevaisuudessa. Digituen avulla tähdätään apua tarvitsevien kansalaisten taitojen vahvistamiseen sille tasolle, että he pystyvät digituen ansiosta asioimaan sähköisissä palveluissa itse ilman apua tai kevyemmän tuen varassa. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Valtiovarainministeriö (2017) linjasi AUTA-hankkeen loppuraportissaan digituen muodot, joita ovat viranomaisasioinnin neuvonta; digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus sekä valtakunnallinen tukipalvelu digitukea tarjoaville palveluntuottajille.

Viranomaisasioinnin neuvonnalla viitataan julkisen digitaalisen palvelun sisällön tai käytön neuvontaan, jota palveluntarjoaja tai jokin muu määrätty taho tarjoaa. Viranomaisella on hallintolain palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen mukainen velvoite neuvoa tarjoamiensa palveluiden käyttäjiä niiden käytössä. Neuvonnalla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että opastetaan, mistä digitaalinen palvelu löytyy ja kuinka sitä käytetään. Yleisneuvontatehtäviä

liittyen viranomaisasioinnin neuvontaan on annettu myös Kansalaisneuvonta-palvelulle. Tämän lisäksi osa kirjastoista ja erilaiset järjestöt tarjoavat tukea julkisten digitaalisten palvelujen käytössä. (Valtionvarainministeriö 2017.)

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus pitävät sisällään kaiken muun kuin viranomaisen oman digitaalisen palvelun hallintolain mukaisen neuvonnan, yleisneuvonnan tai digituen tuottajalle tarjottavan tuen. Tämä tuen muoto viittaa yleiseen tukeen, ohjaukseen ja koulutukseen, joita erilaiset järjestöt, kirjastot, kansalaisopistot ja jotkut yritykset tuottavat. Edellisten lisäksi se kattaa tuen, jota kunnat osatavat tai tuottavat asukkailleen omien palveluiden neuvonnan lisäksi. Tällä tuen muodolla parannetaan monipuolisesti yksilöiden perustaitoja välineiden käytössä ja luodaan uskallusta käyttää digitaalisia palveluja.

Viimeinen digituen muoto valtakunnallinen tukipalvelu digitukea tarjoaville palveluntuottajille pitää sisällään seuraavia keinoja:

- Kansalaisneuvonta, jonka kautta myös digituen toimijat voivat kysyä neuvoa yksittäisiin tapauksiin, joissa tarvitaan tukea palvelujen neuvomiseen silloin, kun varsinaisen asiointipalvelun tuottajat eivät ole tavoitettavissa.
- Sisällöntuotantoon ja järjestelmän toimivuuteen liittyen tuen tarjoaminen Suomi.fi-palvelutietovarannon avulla.
- Digitukea tarjoaville ja palveluntarjoajille suunnattu yleinen tuli Suomi.fi-palvelujen toimintaan tai sisältöön liittyen.
- Digituen toimijoille koulutuksen tarjoaminen ja sen koordinointi.
- Digituen tarjoajille suunnattujen materiaalien tuottaminen ja tarjoaminen.
- Kysymysten ohjaaminen eteenpäin oikealle taholle, jos siihen ei ole olemassa olevien resurssien kautta löydetä vastausta. (Valtionvarainministeriö 2017.)

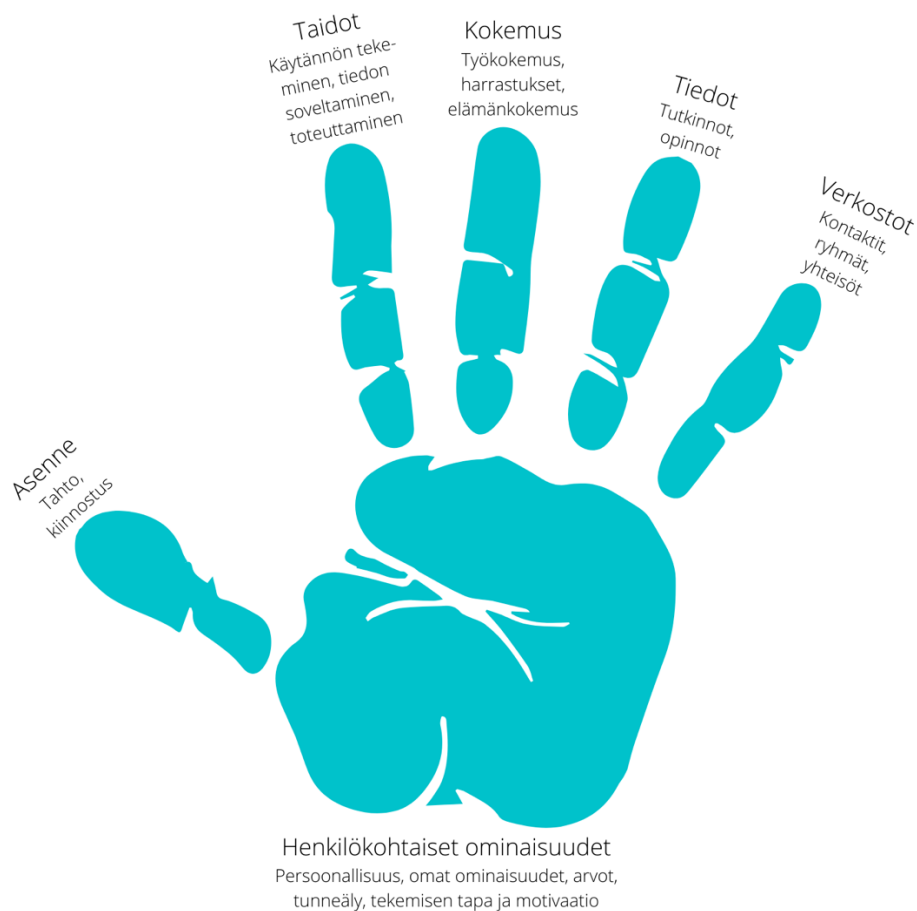
Tämä valtakunnallisen tukipalvelun digitukea tarjoaville palveluntuottajille vastuutehtävä annettiin Digi- ja väestötietovirastolle (Valtionvarainministeriö 2017). AUTA-hankkeessa tunnistettiin siis kansalaisten tukemisen lisäksi tarve tukea digituen antajia, jotta apua tarvitsevia pystytään neuvomaan ja opastamaan mahdollisimman hyvin.

## 2.2 Digiajan osaaminen

Digiajan osaaminen on noussut keskeiseksi puhuttaessa taidoista ja tiedoista, joita ihmisten pitäisi nykypäivänä hallita sekä työssään että vapaa-ajallaan (Ilomäki, Kantosalo & Lakkala 2011). Tässä luvussa määritellään osaaminen- ja digiosaaminen-käsitteet sekä pureudutaan digiosaamisen kehittämiseen.

### 2.2.1 Osaaminen

Yksilön osaamisen kuvaillaan muodostuvan tiedoista, taidoista, kokemuksesta, verkostoista ja kontakteista, asenteesta sekä henkilökohtaisista ominaisuuksista. Tiedot ja taidot hankitaan koulutuksen, opiskelun, lukemisen ja tekemisen kautta. Kokemus liittyy tekemiseen ja sitä karttuu niin työssä kuin muillakin elämänalueilla. Henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, miten koulutus ja osaaminen ilmenevät sekä painottuvat eri henkilöillä. Henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuuluvat myös persoonallisuus, omat ominaisuudet, arvot, tunneäly, tekemisen tapa ja motivaatio. Persoonallisuus ja omat ominaisuudet vaikuttavat muun muassa ihmisen kykyyn sopeutua uusiin tilanteisiin. Tunneäly sisältää joukon henkilökohtaisia ja sosiaalisia taitoja, joilla on vaikutusta siihen, miten hyvin ihmiset tulevat toimeen sekä itsensä että toisten kanssa. Tunneälyyn yhdistetään myös kyky luoda ja tuottaa mielikuvia, nähdä mahdollisuuksia sekä ymmärtää, miten mahdollisuudet voi hyödyntää. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2019; Ojala 2008, 50-51; Virtainlahti 2009, 24.) Motivaatiolla on avainasema oppimisessa, osaamisessa ja suoriutumisessa (Sistonen 2008, 32). Kuva 1 havainnollistaa yksilön osaamisen eri osatekijöistä muodostuvan osaamisen kokonaisuuden.



Kuva 1. Yksilön osaaminen, osaamisen käsi. (Mukaan Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2019; Ojala 2008, 51; Virtainlahti 2009, 25.)

Sosiaaliset taidot ovat myös yksi ihmisen osaamisalueista. Pelkistään sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan kykyä olla ja tulla toimeen muiden kanssa sekä kykyä ymmärtää toista ihmistä näkökantoineen ja tunteineen. Hyvien sosiaalisten taitojen avulla henkilöllä voidaan kuvailla olevan laaja toimintamallien työkalupakki, josta tarpeen ja tilanteen tullen otetaan käyttöön sopivat työkalut ja toimintastrategiat. (ENO 2012.)

Ajasta ja paikasta riippumatta sosiaalisiin taitoihin voidaan sisällyttää muun muassa seuraavia taitoja:

- Keskustelutaidot,
- taito olla rakentava, rohkaiseva ja kannustava,
- kunnioittava suhtautuminen muihin ja arvostava läsnäolo muiden seurassa,
- empatiakyky eli kyky ymmärtää toisen tunteita sekä tehdä jotakin pyyteettömästi toisen hyväksi,
- omien ennakkokäsitysten ja lähtöolettamusten havaitseminen,
- kyky havainnoida ja arvioida muita eri tilanteissa
- ja ilmaisutaito eli avoimuuden, suoruuden, selkeyden, spontaaniuden ja hienotunteisuuden hallinta. (ENO 2012.)

Kauan vallinneen perinteisen osaamiskäsityksen rinnalle on syntynyt uusia osaamistarpeita digitalisaation myötävaikutuksen vuoksi. Digitalisaatio on tuonut tullessaan työelämässä tarvittavan osaamisen radikaalin muutoksen (Ruokonen 2016, 9). Se on vaikuttanut myös vapaaajalla tarvittavan osaamisen muutokseen: esimerkiksi yhteydenpito läheisten ja ystävien kanssa on muuttunut uusien viestintäkanavien sekä -välineiden myötä (Brynjolfsson & McAfee 2011, 76). Seuraavaksi syvennyttään näihin uusiin osaamistarpeisiin.

### 2.2.2 Digiosaaminen

Digiosaaminen on viimeisin määritelmä termistä, jolla kuvataan osaamiskokonaisuutta muun muassa tiedoista ja taidoista, joita tarvitaan digitalisaation muovaamassa yhteiskunnassa. Kyseisenlaisia tietoja ja taitoja on määritelty erilaisilla termeillä viimeisten vuosien aikana: ICT-taidot, teknologiataidot, informaatioteknologiataidot, digitaalinen lukutaito ja informaatiolukutaito. Kaikki aikaisemmat termit ovat olleet liian suppeita sekä keskittyneet liikaa teknologiaan, minkä vuoksi digiosaamisen määritelmä on laajentunut sekä tarkentunut 2000-luvun aikana. (Ilomäki, Kantosalo & Lakkala 2011.)

Taito sanan sijaan on siirrytty käyttämään käsitettä kompetenssi: kompetenssi on laaja osaamiskokonaisuus, joka käsittää kyvyn kohdata monimutkaisia tarpeita tai vaatimuksia mobiilisoimalla ja yhdistelemällä psykososiaalisia resursseja kuten asenteita, tietoja ja taitoja tietyssä kontekstissa (OECD 2005). Kompetenssi sanaa käytetään osaamiseen liittyvässä keskustelussa sekä kirjallisuudessa synonyyminä käsitteelle osaaminen (Ojala 2008, 50).

Digiosaamiselle ei ole vielä olemassa yleistä, maailmanlaajuista tai yhtenäisesti käytettyä määritelmää. Digiosaaminen on käsitteenä usein läheisesti politiikkaan liittyvä: sillä kuvataan poliittisesti tärkeiden tavoitteiden saavuttamista ja sitä käytetään jossakin määrin normatiivisesti. Tästä johtuen tarkimmat määritelmät digiosaamisesta löytyvät erilaisten poliittisten tahojen, kuten Euroopan unionin ja OECD:n, julkaisuista. (Ilomäki ym. 2011.)

Alamutkan (2011) mukaan digiosaaminen käsittää itsevarman, kriittisen ja luovan tieto- ja viestintätekniikan käytön työhön, työllistettävyyteen, oppimiseen, vapaa-aikaan, inklusioon sekä yhteiskuntaan osallistumiseen liittyvien tavoitteiden saavuttamiseksi. Digiosaaminen on transversaali ja keskeinen kompetenssi, joka mahdollistaa muiden keskeisten kompetenssien kuten kielitaidon, matemaattisten taitojen, oppimistaidon ja kulttuurisen valvetuneisuuden hankkimisen. Digiosaaminen on osa niin kutsuttuja 2000-luvun taitoja, joita jokaisen kansalaisen tulee hankkia taatakseen aktiivisen osallistumisen yhteiskuntaan. (Alamutka 2011.)

Euroopan komissio aloitti vuonna 2005 tutkimuksen liittyen oppimiseen ja taitohin, joita tarvitaan digitaalisella aikakaudella. Tutkimusten tarkoituksena oli tuottaa Euroopan komission ja jäsenmaiden käyttöön näyttöön perustuvia linjauksia siitä, kuinka digitaalisten teknologioiden potentiaali valjastetaan koulutuksen sekä harjoittelukäytäntöjen innovointiin, parantaa elinikäisen oppimisen mahdollisuuksia ja käsitellä uusia nousevia digitaitoja sekä osaamista, joita tarvitaan työllistymiseen, henkilökohtaiseen kehittymiseen ja sosiaaliseen osallisuuteen. (Carretero, Vuorikari & Punie 2017.)

Näiden tutkimusten pohjalta syntynyt The European Digital Competence Framework for Citizens eli DigiComp julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 2013. Se tarjoaa työkaluja kansalaisten digiosaamisen parantamiseen. Ensimmäistä julkaisua on päivitetty kaksi kertaa ja viimeisin kantaa nimeä DigiComp 2.1. (Carretero ym. 2017.)

DigiComp 2.1 pitää sisällään viisi osaamisaluetta, jotka sisältävät yhteensä 21 kompetenssia eli taitoa. Alla olevassa kuvassa käydään tarkemmin osaamisalueet ja niihin liittyvät taidot läpi.





Kuva 2. Osaamisalueet ja niihin liittyvät taidot. (mukailen Carretero ym. 2017.)

Osaamisalueiden ja niihin kytköksissä olevien taitojen lisäksi DigiComp 2.1 ottaa kantaa tunnistettujen osaamisalueiden sekä taitojen osaamistasoon. Osaamistasoja on tunnistettu yhteensä kahdeksan ja niissä on otettu kantaa tehtävien monimutkaisuuteen, itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen muiden avusta sekä tarvittavaan kognitiiviseen alueeseen. Alla kuvio, jossa on kuvattu osaamistasot sekä niiden taustalla vaikuttavat tekijät.

Osaamistasot				
	Osaamistasot	Tehtävien monimutkaisuus	Itsenäisyys	Kognitiivinen alue
Perusta	1	Yksinkertaiset tehtävät	Opastuksen avulla	Muistaminen
	2	Yksinkertaiset tehtävät	Itsenäisesti ja opastuksen avulla tarvittaessa	Muistaminen
Keskitaso	3	Tarkkaan määritellyt ja rutiinomaiset tehtävät sekä suoraviivaiset tehtävät	Itsenäisesti	Ymmärtäminen
	4	Tehtävät sekä tarkkaan määritellyt ja muut kuin rutiinomaiset ongelmat	Itsenäisesti ja omien tarpeiden mukaisesti	Ymmärtäminen
Edistynyt	5	Erilaiset tehtävät ja ongelmat	Muiden opastaminen	Soveltaminen
	6	Kaikista asiaankuuluvimmat tehtävät	Kyky soveltaa itsenäisesti osaamista suhteessa muihin tehtäviin monimutkaisissa asyhteyksissä	Arviointi
Asiantuntija	7	Monimutkaisten ongelmien ratkaiseminen rajallisilla ratkaisulla	Kyky sopeuttaa itsenäisesti osaamista ammattikäytäntöjen edistämiseen ja muiden ohjaukseen	Luominen
	8	Monimutkaisten ongelmien ratkaiseminen monien toisissa vaikuttavien tekijöiden avulla	Uusien ideoiden ja prosessien ehdottaminen ongelmaa koskevalle alueelle	Luominen

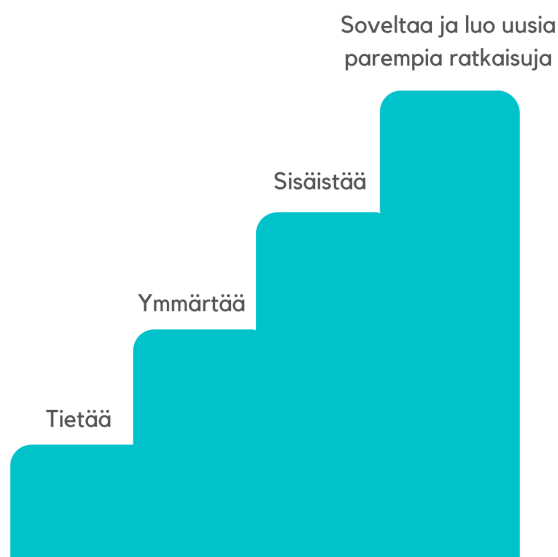
Kuva 3. Osaamistasot. (mukailen Carretero ym. 2017.)

DigiComp 2.1 tuo ilmi hyvin sen, että digiosaaminen ja siihen liittyvät taidot ovat monisyisiä sekä niiden tarkastelu vaatii moniulotteisia lähestymistapoja. Jokaisen kansalaisen tulee omata digiosaamista, mutta osaamistason ei välttämättä tarvitse olla DigiComp 2.1 esitellyllä ylimmällä tasolla kahdeksan, vaan osaamistaso määräytyy sen mukaan, missä asiayhteydessä ja mihin kansalainen osaamistaan tarvitsee.

### 2.2.3 Digiosaamisen kehittäminen

Pohjimmiltaan osaamisen kehittäminen on aina uuden oppimista ja vanhasta poisoppimista (Sistonen 2008, 86). Digiosaamisen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että opitaan tekemään asioita uudella tavalla digitaalisia laitteita ja teknologioita hyödyntäen sekä opitaan samalla pois vanhoista toimintatavoista.

Osaamisen kehittäminen on toimintaa, joka vaatii ymmärryksen kartuttamista, systematiikkaa ja määrätietoista työtä (Kamensky 2015, luku 4.7). Otala (2008, 216) kuvaa osaamisen kehittämisen muodostuvan uuden tiedon hankkimisesta, hankitun tiedon ymmärtämisestä ja sisäistämisestä, jolloin tieto muuttuu yksilön osaamiseksi. Osaamisen kehittämisen vaiheita voidaan kuvata askeleina, joita ottamalla osaaminen kehittyy. Alla kuvio, jossa esitetään vaiheet.



Kuva 4. Oppimisen portaat (mukaillen Kamensky 2015, luku 4.7).

Osaamisen kehittäminen aloitetaan aina tiedonhankinnalla. Hankitun tiedon avulla luodaan ymmärrystä uudesta asiasta. Ymmärryksen kautta tapahtuu sisäistäminen. Sisäistäminen tuo rohkeutta uuden osaamisen hyödyntämiseen ja lopulta johtaa siihen, että uutta osaamista voidaan soveltaa. Osaamisen kehittämisen päätavoitteena tulisi pitää nimenomaan soveltamisen taitoa, koska sen avulla luodaan uusia ja parempia ratkaisuja. (Kamensky 2015, luku 4.7.)

Kaikenlaista osaamista voidaan kehittää riippumatta siitä, ovatko kyseessä tiedot, taidot tai motiiveihin liittyvät osaamiset. Lähtökohtana osaamisen kehittämiseksi on aina tunnistaa eri tehtävissä tarvittavat sekä vaadittavat osaamiset. (Sistonen 2008, 86.) Oman osaamisen tunnistaminen ja kehityskohtien arvioiminen toimii ensisijaisesti minkä tahansa osaamisen kehittämiseksi.

Työelämä toimii usein monille osaamisen kehittämisen kanavana, mutta sitä kautta karttuva osaaminen ei välttämättä ole kovin laaja-alaista. Työn ulkopuolelta saadaan usein monipuolisia uusia näkemyksiä ja ulottuvuuksia omaan osaamiseen. Oma osaamista voidaan kehittää työn ulkopuolella muun muassa seuraavilla menetelmillä: lukemalla ja itseopiskelulla, seminaareilla, luennoilla, osallistumalla ammatillisiin järjestöihin, opettamalla sekä suorittamalla erilaisia laaja-alaisia tutkintoja. (Kamensky 2015, luku 4.7.) Digitalisaation ja teknologisen kehityksen ansiosta tietoa on saatavilla rajattomasti sekä paikasta että ajasta riippumatta (Suoranta & Leinikki 2018, 67).

Digitalisoituvissa yhteiskunnissa oppiminen, tietäminen sekä osaaminen ovat jatkuvassa muutoksessa (Savolainen ym. 2017, 7). Työikäisellä väestöllä on kasvava tarve päivittää osaamistaan, mikäli he haluavat pysyä työelämässä tai toimia osana yhteiskuntaa. Suurena haasteena on, miten ihmiset saadaan motivoitumaan jatkamaan uuden oppimista läpi elämän. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 41.) Vastuu omasta osaamisen kehittämisestä on aina ensisijaisesti yksilöllä itsellään, joten jokaisen kannattaa pitää huolta omasta osaamisen kehittymisestäään mahdollisimman hyvin. (Kamensky 2015, luku 4.7).

### 2.3 Digitaalisuus palveluissa

Palvelut sekä palveluliiketoiminta ovat aiheita, joista puhutaan jatkuvasti ja kaikki tuntuvat ymmärtävän periaatteellisella tasolla, mistä niissä on kyse. Arjessa palvelu määritellään usein hyvin yksinkertaisesti: palvelu on jotakin, joka auttaa saavuttamaan jotain haluttua, kuten esimerkiksi uusi kampaus kampaamopalveluita käyttämällä. Tarkemmin ajateltuna palvelu on siis toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka jokin taho tai toisin sanoen palveluntarjoaja toteuttaa vastatakseen käyttäjiensä tai kohderyhmänsä tarpeeseen. (Tekes 2010; GOV.UK 2018.)

Palvelu-käsitettä määriteltessä voidaan tuoda esille neljä selvästi eniten korostuvaa tekijää:

1. Palvelu ratkaisee jonkin käyttäjän kokeman haasteen tai ongelman.
2. Palvelu on prosessi, jossa on eri vaiheita.
3. Palveluun liittyy vahvasti kokemuksen tuntemuksia, mutta sitä ei voi omistaa.
4. Vuorovaikutus nousee merkittävästi esille palvelussa. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Digitalisaatio on tuonut uusia mahdollisuuksia perinteisten palveluiden rinnalle. Digitaalisuus ja teknologia mahdollistavat uudenlaisten palveluiden luomisen, nopeamman reagoinnin muutostarpeisiin palveluntarjoajien osalta ja palveluiden käyttäjille helpomman tavan vaihtaa sekä vertailla palveluita. (Penttinen & Palmer 2007; Ruokonen 2016, 83-95.) Palveluiden saatavuuteen kohdistetut odotukset ovat muuttuneet digitalisaatiokehityksen myötä: palveluita halutaan käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Palveluiden vertailu ja arvostelu ovat nousseet aivan uudelle tasolle. Digitaalisten palveluiden odotetaan olevan ehdottoman luotettavia, helposti hankittavia sekä helppokäyttöisiä. Toimialasta riippumatta hyvä ja helppo käytettävyys on noussut digitaalisten palveluiden osalta merkittävään asemaan. (Palta 2016.)

Digitaaliset palvelut ovat suunnattuja yleensä jollekin kohderyhmälle tai -ryhmille, jotka käyttävät palveluita. Näitä palveluita käyttäviä henkilöitä kutsutaan usein digitaalisten palveluiden kohdalla käyttäjiksi. Käyttäjä on siis henkilö, joka on vuorovaikutuksessa digitaalisen järjestelmän, palvelun tai tuotteen kanssa (ISO 2018).

Seuraavissa luvuissa määritellään tarkemmin digitaalinen palvelukonsepti – käsite sekä syvennyttään käyttäjakeskeisyyteen ja käytettävyyteen digitaalisen palvelukehityksen viitekehityksessä.

### 2.3.1 Digitaalinen palvelukonsepti

Palveluiden suunnittelun yhteydessä törmää väistämättä käsitteeseen palvelukonsepti. Palvelukonseptilla tarkoitetaan yleensä suunniteltavan palvelun luonnosta tai kokonaiskuvausta, jonka tarkoituksena on yksityiskohtaisesti kuvata palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptin avulla pystytään luomaan yhtenäinen näkemys palvelusta: kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä hyötyä siitä on käyttäjälleen ja miten palvelua käytetään. (Palvelupolkuja 2018.) Palvelukonseptista tekee digitaalisen palvelukonseptin se seikka, että palvelukonsepti on kokonaiskuvaus digitaalisesta palvelusta.

Tutkittu tieto toimii pohjana palvelukonseptin suunnittelussa. Jotta palvelukonsepti on toimiva, on hankittava ymmärrystä kokonaisvaltaisesti palvelukonseptiin vaikuttavista tekijöistä: käyttäjistä, organisaatiosta ja toimintaympäristöstä. Käsitteitä idea ja konsepti käytetään usein toistensa synonyymeina, mutta vahva konsepti sisältää paljon enemmän kuin pelkkä idea. Konsepti rakentaa suuremman kuvan ja sen avulla yksittäiset ideat pystytään konkretisoimaan ja visualisoimaan. Näin saadaan rakennettua toimiva, tarpeellinen ja käyttäjakeskeinen palvelukokonaisuus eli palvelukonsepti. (Palvelupolkuja 2018; Cruqo-Toffolo & Knitel 2016, 46; Tuulaniemi 2013, 191.)

Palvelukonseptin tulisi olla käytännöllinen eikä jäädä vain ajatuksen tasolle, mutta samalla myös kokonaisvaltainen sekä avoin uusille ideoille ja näkemyksille. Se on siis kuin kartta,

josta voidaan erottaa jo ääriviivat, mutta yksityiskohdista ei saa vielä selvää. Palvelukonseptin tarkoituksena ei ole olla tarkka ohjeistus, vaan esitellä käytännöllinen ja kokonaisvaltainen luonnos siitä, mitä palvelu voisi olla sekä miten sitä voidaan kehittää vielä eteenpäin. Palvelukonseptin suunnittelussa käytetään usein palvelumuotoilun menetelmiä sekä työkaluja ja se sisältääkin usein esimerkiksi suunniteltavan palvelun palvelupolun, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä saadaan yhtenäinen ymmärrys, minkälaisesta palvelusta on kyse. Palvelukonseptoinnissa hyödynnetään monia näkökulmia kuten esimerkiksi käyttäjäkeskeisyyttä sekä laadullista ja määrällistä tutkimusta. (Palvelupolkuja 2018; Tuulaniemi 2013, 191; Keinonen & Jääskö 2004, 40.)

Palvelukonsepti toimii siis suuntaviivoina palvelun suunnittelussa ja auttaa sekä käyttäjiä että suunnittelijoita kirkastamaan kuvaa siitä, mikä suunniteltavan palvelun keskeinen idea on. Koska palvelukonseptin suunnittelussa ei tarvitse käyttää mitään ennalta määrättyjä näkökulmia, prosesseja, menetelmiä tai työkaluja, on palvelun suunnittelijoilla laajat mahdollisuudet ja vapaat kädet soveltaa suunniteltavan palvelun, käyttäjien ja toimintaympäristön kannalta sopivimmat ratkaisut käyttöönsä.

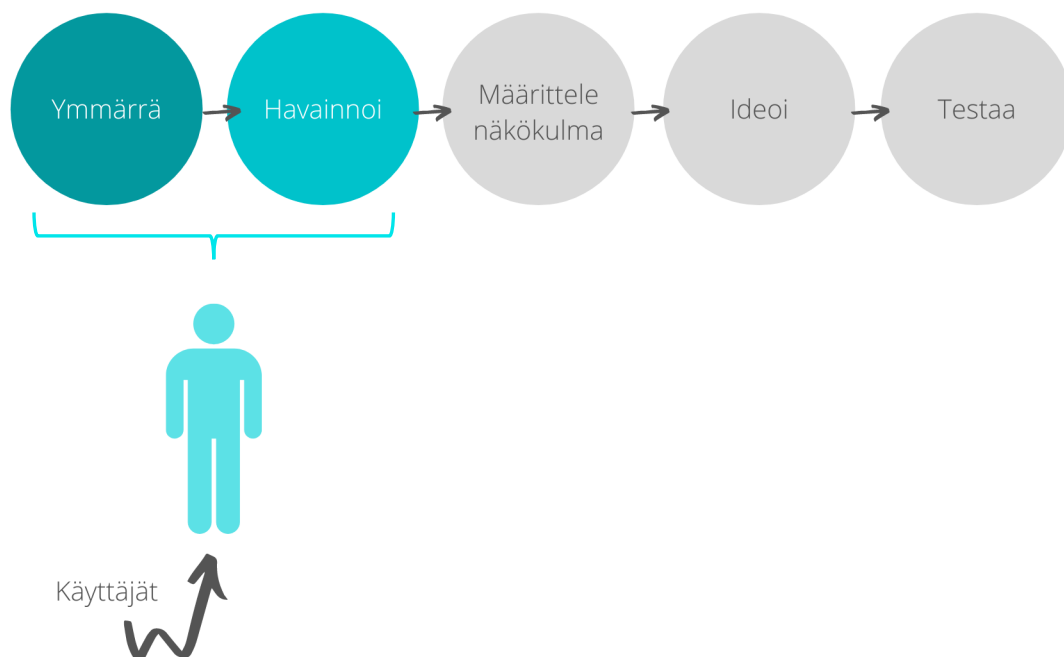
### 2.3.2 Käyttäjäkeskeisyys ja käytettävyys

Digitaalisia palveluja suunniteltaessa ei voida ainoastaan keskittyä visuaalisesti houkuttelevien ratkaisujen tekemiseen, mikäli tavoitteena on kehittää hyvä palvelu, joka sopii käyttäjilleen. Käytettävyyden varmistaminen vaatii kokonaisvaltaisen lähestymistavan, jolla hankitaan ymmärrys käyttäjistä, heidän tavoitteistaan sekä toimintaympäristöstä palvelun suhteen. (Jackson & Ciolek 2017, 1,15.) Käyttäjät tulee siis asettaa suunnittelun ytimeen. Tätä kutsutaan käyttäjäkeskeisyydeksi.

Käyttäjäkeskeisyys ei kuitenkaan tarkoita, että palvelu suunnitellaan täysin käyttäjiltä tulleiden toiveiden ja vaatimusten mukaisesti (Yayici 2014, 42). Palveluiden kehittämisessä ei pidä myöskään tuudittautua siihen ajatukseen, että käyttäjä on ainut ja oikea asiantuntija suunniteltavan palvelun suhteen, vaan siihen tarvitaan ammattitaitoista suunnittelijaa, jolla on oikeat menetelmät ja työkalut käytössään (Goodwin 2009, 113).

Käyttäjillä on arvokasta tietoa palvelun suunnittelua varten, mutta yleensä käyttäjät eivät osaa suoraan kertoa syvemmistä tarpeistaan sen suhteen, miten palvelun tulisi toimia ja mitä sen pitäisi pitää sisällään, jotta käyttäjän kokemaa alkuperäistä haastea tai ongelmaa tulisi ratkaistuksi palvelun avulla. Tämän takia käyttäjien keskiöön asettaminen ja kattava käyttäjätiedon hankinta suunnittelussa nousevat merkittävään asemaan. (Platt 2016, 32; Kuang & Fabricant 2019, 320.) Käyttäjäkeskeisyyden perimmäisenä tarkoituksena on siis löytää käyttäjien todelliset tarpeet, jotka eivät välttämättä ole selvästi näkyvillä, vaan piilevät pintaa syvemmällä (Yayici 2014, 42).

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun käynnistää aina käyttäjätiedon hankinta. Alla olevassa kuvissa on havainnollistettu käyttäjien osallistuminen suunnitteluprosessiin käyttäjätiedon hankinnan osalta.



Kuva 5. Käyttäjätiedon hankinta (mukaillen Lewrik, Link & Leifer 2018, 58).

Käyttäjäkeskeisyyden avulla tuotetaan teknologisia ratkaisuja, jotka parantavat ihmisten elämää, tuovat käytännöllisiä työkaluja ihmisten käyttöön ja auttavat heitä saavuttamaan hyötyjä (Rosenzweig 2015, 2). Käyttäjäkeskeisellä lähestymistavalla palveluiden suunnittelussa saavutetaan parhaimmillaan parempia palveluita ja kokemuksia niiden parissa, sopeudutaan muuttuviin käytösmalleihin ja odotuksiin, säästetään rahaa sekä vaikutetaan käyttäjien käyttäytymiseen antamalla heille mahdollisuus tehdä, mitä he haluavat, ja antamalla heille, mitä he haluavat (Marsh 2018, 3-4). Kun suunnitellaan palveluita yksilöille, tarvitaan tarkkaa tutkimusta heidän kyvyistään, mieltymyksistään ja toimintaympäristöstä, jossa palvelua tullaan käyttämään (Ferreira 2017, 14).

Käyttäjäkeskeisyyden lisäksi digitaalisten palveluiden suunnittelussa nousee usein esille käsite käytettävyys. Palvelu on käytettävä, jos se yksinkertaisimmillaan on käyttäjälleen hyödyllinen ja tarjoaa ratkaisun hänen tarpeisiinsa (Rosenzweig 2015, 2). Käytettävyys kertoo siis, kuinka hyvin käyttäjät pystyvät käyttämään palvelua tuottavasti, tehokkaasti sekä miellyttävästi määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi tietyssä käyttöympäristössä (ISO 2018).

Käytettävyyden voidaan kuvata olevan menetelmä- ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän ja laitteen, järjestelmän tai palvelun yhteistoiminta pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjän kannalta miellyttävämmäksi. Käytettävyyden yhteydessä käytetään hyväksi kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimusta. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 5.)

Käytettävyys-käsitteen rinnalla esiintyy usein myös käsite käyttäjäystävällinen. Tällä viitataan helppokäyttöisyyteen, ymmärrettävyyteen sekä siihen, että suunnittelussa on pidetty käyttäjä mielessä (Kuang & Fabricant 2019, 3). Reissin (2012, 1) mukaan helppokäyttöisyyden mittareita ovat:

- toimivuus (palvelu on käyttökelpoinen ja toimiva),
- responsiivisuus (käyttäjä tietää ja näkee palvelun toimivan),
- ergonomia (käyttäjä pystyy helposti käyttämään palvelua),
- kätevyys (kaikki toiminnot ovat helposti ja kätevästi käytettävissä)
- ja virheiltä suojaaminen (palvelu ohjaa tekemään asiat oikein ja välttämään virheet).

Käyttäjakeskeisyys ja käytettävyys ovat molemmat merkittävässä asemassa digitaalisen palvelun kehityksessä. Ilman käyttäjakeskeisyyttä palvelua ei suunnitella käyttäjän tarpeisiin sopivaksi ja ilman käytettävyttä käyttäjä ei saavuta haluttua lopputulosta palvelun käytöllä.

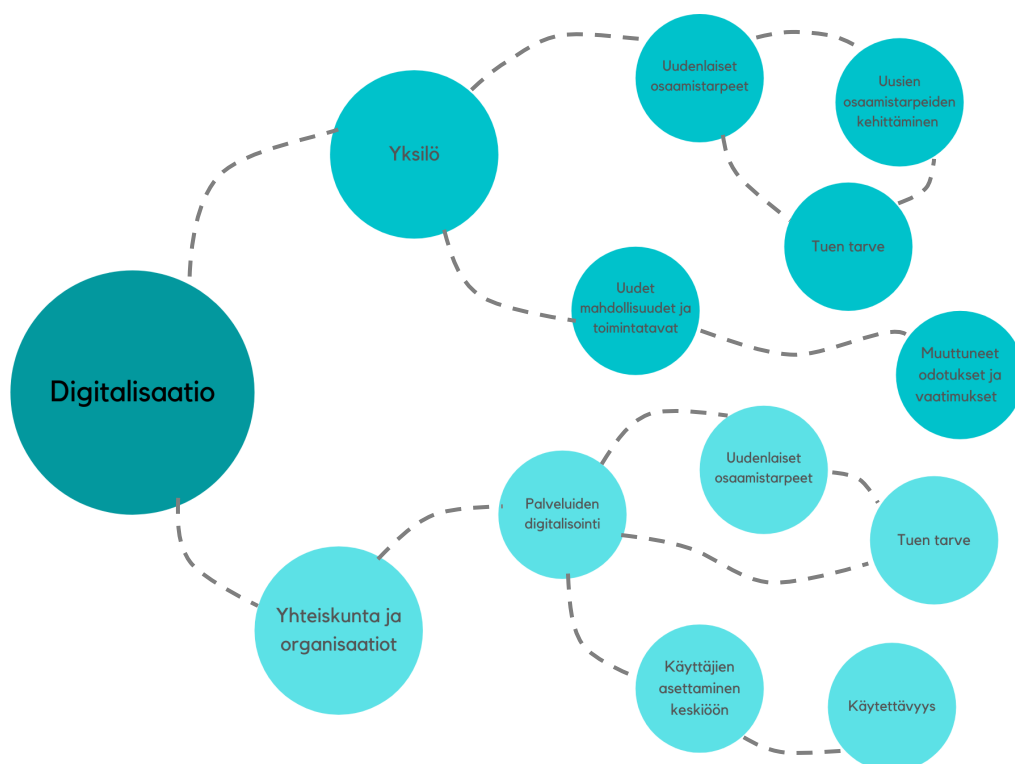
#### 2.4 Tietoperustan synteesi

Digitalisaatio on toiminut muutosvoimana tuoden muutoksia jokaisen yksilön elämään. Muutokset ovat näkyvillä sekä vapaa-ajalla että työelämässä. Muutokset ovat muovanneet yksilöiden käyttäytymistä, tarpeita ja vaatimuksia. Yksilön lisäksi digitalisaation vaikutukset ovat näkyvillä yhteiskunnassa. Palveluita digitalisoidaan niin julkishallinnon kuin muidenkin organisaatioiden toimesta. Palveluita suunnitellaan ja muutetaan yhä enenevässä määrin digitaalisiksi ja palveluiden suunnittelussa palveluita käyttävät yksilöt ovat nostettu suunnittelun keskiöön ja lähtökohdaksi. Käyttäjakeskeisyyden ansiosta palvelut vastaavat paremmin yksilöiden toiveisiin ja tarpeisiin. Käyttäjakeskeisyyden lisäksi digitaalisten palvelujen suunnittelussa tärkeäksi tekijäksi on nostettu käytettävyys, jonka avulla varmistetaan muun muassa, että digitaalinen palvelu on käyttökelpoinen ja toimiva.

Palveluiden digitalisointi on johtanut siihen, että kaikilla yhteiskunnan kansalaisilla ei ole enää samanlaiset edellytykset toimia yhteiskunnan täysimääräisenä jäsenenä. Täysimääräinen jäsenenä toimimiseen tarvitaan uudenlaista digiajan osaamista, jonka hankkimiseen yksi-

löillä ei ole samanlaiset lähtökohdat. Tähän liittyen on Suomessa tunnistettu tarve tukea yksilöitä digitalisaation muovaamassa yhteiskunnassa. Digituen avulla pyritään siihen, että yksilöt lopulta pystyvät toimimaan itsenäisesti. Ennen kuin kaikilla yksilöillä on valmiudet toimia itsenäisesti digitalisoituneen yhteiskunnan jäsenenä, tarvitaan digituen antajia opastamaan, neuvomaan sekä vahvistamaan yksilöiden taitoja.

Koska osaamistarpeet ovat jatkuvassa muutoksessa ja muutokset voivat tapahtua nopeastikin, myös yksilöitä auttavat digituen antajat tarvitsevat tukea oman digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisessä. Jotta osaamista voidaan kehittää, on tunnistettava, minkälaista osaamista on kartutettu ja mitä vielä tarvitaan. Alla kuva tietoperustan synteisistä.



Kuva 6. Tietoperustan synteisi.

### 3 Kehittämisasetelma

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön kehittämisasetelma. Kehittämisasetelman yhteydessä esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja sekä käydään läpi kehittämistyön tarkoitus, kehittämiskysymykset, menetelmälliset ratkaisut ja työn eteneminen.

#### 3.1 Toimeksiantajana Uudenmaan Digituki –hanke

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Uudenmaan Digituki –hanke. Hanke sai alkunsa sen jälkeen, kun Valtionvarainministeriö käynnisti yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston (entiseltä nimeltään Väestörekisterikeskus) kanssa valtakunnallisen digituen toimintamallin



kehittämisen vuonna 2018. Toimintamallin kehittäminen käynnistettiin alueellisilla pilotoineilla. Alueellisiin pilotointeihin valittiin mukaan viisi aluetta: Lapin sairaanhoitopiiri sekä Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Pohjanmaan ja Uudenmaan maakuntien liitot. Pilotointiin valittujen alueiden yhdistäviä ja valintaan ratkaisevasti vaikuttaneita tekijöitä olivat, että ne muodostavat mahdollisimman kattavan, alueellisesti monipuolisen ja toiminnallisesti toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Yhteenlaskettu asukasluku pilottialueilla on noin 2,6 miljoonaa suomalaista. Pilottien avulla tavoitetaan näin ollen melkein puolet Suomessa asuvista asukkaista. (Valtioneuvosto 2018; Valtionvarainministeriö 2020.)

Alueellisten pilottien on tarkoitus tehdä tiivistä yhteistyötä sekä keskenään että Valtionvarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Pilotoinnin toteuttavan tahon tehtävänä on muodostaa alueellinen digitukiverkosto, jossa hyödynnetään kunnissa jo olemassa olevia digituen muotoja tai käynnistetään uusia. Lisäksi tehtäviin kuuluu viestiä alueellisesta digituesta, jotta tukea tarvitsevat alueella asuvat asukkaat löytävät digituen äärelle. Yksi tehtäviin lukeutuva osa-alue on arvioida digituen tarvetta ja saatavuutta alueella. Alueellisten pilottien tuloksena syntyy viisi alueellista digituen toimintamallia, joita hyödynnetään valtakunnallisen digituen toimintamallin kehittämisessä. (Valtioneuvosto 2018; Valtionvarainministeriö 2020.)

Uudenmaan digituki -hanke on siis saanut alkunsa osana valtakunnallisen digituen toimintamallin kehittämistä. Hankkeen aloittaessa vuonna 2018 sen tarkoituksena oli luoda digituen toimijoiden verkosto Uudenmaan alueelle. Pilotin oli tarkoitus saavuttaa tietyt päämäärät vuoden 2019 loppuun mennessä. Näitä päämääriä olivat:

- Kuvata ja kartoittaa Uudenmaan alueen nykyiset digituen toimijat.
- Kuvata ja kartoittaa Uudenmaan alueen digitukea koskevat olemassa olevat käytännöt.
- Kehittää olemassa olevia käytänteitä yhdessä asukkaiden ja digituen toimijoiden kanssa.
- Aloittaa yhteistyö Uudenmaan nykyisten ja uusien digituen toimijoiden kanssa sekä kehittää näiden toimijoiden kanssa alueellista digituen toimintamallia.
- Kuvata Uudenmaan alueen digituen verkoston toimintamalli.
- Toimeenpanna Uudenmaan alueen digituen toimintamalli ja kuvata vakiinnuttamiskäytäntö.
- Hyödyntää toiminnassaan Uudenmaan alueella jo entuudestaan olevan digituen verkoston palveluja sekä toimijoita.

- Kehittää yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa digituenarvioinnin periaatteet.
- Kasvattaa digituen tunnettuutta sekä varmistaa sen löydettävyys muun muassa viestinnän keinoin. (Uudenmaan digituki –hanke 2018, 6.)

Uudenmaan digituen toimintamallia kehitettiin vuoden 2019 aikana useissa tapaamisissa. Yhteisiin tapaamisiin pyrittiin kokoamaan mahdollisimman laajasti eri digituen antajia. Erityisen tärkeänä koettiin, että mukaan saataisiin sekä alueella jo toimivat erilaiset verkostot että yksittäiset pienemmätkin toimijat. (Digi- ja väestötietovirasto 2019.)

Uudenmaan digituki –hankkeen alkuperäinen hankeaika loppui vuoden 2019 lopussa. Valta-kunnallisen digituen toimintamallin rakentamista oli tarkoitus jatkaa alueellisten pilottien hankeajan loppumisen jälkeen ja samalla käynnistettiin elokuussa 2019 alueellisen koordinaation laajentaminen valtionavustuskierroksella, jossa kaikille Suomen maakuntien liitoille, mukaan lukien Ahvenanmaa, tarjottiin mahdollisuus hakea avustusta digituen alueelliseen koordinaatioon. Uudenmaan digituki –hanke haki avustusta ja avustuksen myöntämisen myötä hanke sai jatkoaikaa 31.10.2020 saakka. (Valtiovarainministeriö 2019d.)

Uudenmaan digituki –hanke muodosti vuoden 2019 aikana järjestetyissä tapaamisissa yhdessä digituen toimijoista kootun verkoston kanssa periaatteet ja arvot, joiden pohjalta Uudenmaan digituen yhteistyöverkosto on käynnistellyt toimintaansa vuonna 2020. Uuden hankeajan aikana hanke koordinoi alueellista digituen yhteistyöverkosta. Sen tehtäviin kuuluvat digituki toimijoista koostuvan verkoston toiminnan ohjaus, digituen tunnettuuden kasvattaminen sekä tuen saatavuuden kehittäminen. Tavoitteena on myös alueella toimivien digituen antajien sekä heidän tarjoamien tukimuotojen tunnetuksi tekeminen, jotta alueella asuvat asukkaat löytävät helposti oikean tahon luokse digitukea saadakseen. (Uudenmaan liitto 2020).

Tarve kehittämistyölle nousi toimeksiantajan antaman alkuperäisen toimeksiannon ja toimeksiantajan järjestämissä työpajoissa suoritetun havainnoinnin pohjalta. Toimeksiantajan alkuperäinen tarve oli etsiä opinnäytetyöntekijä, jonka tehtävänä olisi Uudenmaan alueen digituen antajien profiilien rakentaminen. Jo heti yhteistyön aloittamisesta lähtien opinnäytetyöntekijällä oli selkeä ajatus siitä, että alustava aihe ei olisi riittävän kattava ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aiheeksi, koska pelkät profiilit eivät täyttäisi tutkimuksellisen kehittämistyön vaatimuksia.

Opinnäytetyöntekijällä oli tutkinnon aikana käytyjen opintojen pohjalta halu kehittää digitaalinen palvelukonsepti, jossa voisi käyttää rakennettavia profiileja hyväksi. Alustavien suunnitelmien ja toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta syntyi hahmotelma digitaalisen palvelukonseptin kehittämisestä. Alustavat ajatukset nimenomaan digitaalisen palve-

lukonseptin tarpeelle Uudenmaan alueella toimivien digituen antajien osaamisen kehittämisen tueksi vahvistuivat toimeksiantajalta saadun materiaaliin tutustumisen ja toimeksiantajan erilaisille digituen antajille järjestettyjen työpajojen myötä. Työpajoista kerrotaan tarkemmin luvussa 3.4.1 Havainnointi työpajoissa.

### 3.2 Kehittämistyön tarkoitus ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ratkaisu, joka tukee Uudenmaan alueella toimivia digituen antajia digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisessä. Koska digituen antajat ovat toisistaan riippumattomia ja usein myös itsenäisiä toimijoita, ratkaisua lähdetään hakemaan digitaalisesta palvelukonseptista. Digitaalinen palvelukonsepti mahdollistaa digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen ajasta sekä paikasta riippumatta. Koska kehittämistyö toteutetaan Uudenmaan Digituki –hankkeen alaisuudessa, digitaalisen palvelukonseptin kohderyhmänä ovat kaikki Uudenmaan alueella toimivat digituen antajat taustastaan tai lähtökohdistaan riippumatta.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis kehittää digitaalinen palvelukonsepti, jolla tuetaan digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä. Koska digituen antamiseen tarvittavaa osaamista ei ole aikaisemmin tarkkaan määritelty tai tutkittu, on ennen digitaalisen palvelukonseptin kehittämistä luotava ymmärrys digituen antamiseen tarvittavasta osaamisesta. Ymmärryksen luomiseksi tulee selvittää, minkälaista osaamista digituen antamiseen tarvitaan ja miten tuota kyseistä osaamista on kehitetty ennen kehittämistyötä.

#### Kehittämiskysymykset

Opinnäytetyön kehittämiskysymysten tarkoituksena on tuoda vastauksia siihen, miten digituen antajat itse määrittelevät digituen antamiseen tarvittavaa osaamista, miten tuota osaamista kehitetään tällä hetkellä sekä miten kyseistä osaamisen kehittämistä voidaan jatkossa tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla. Alla listattuna kehittämiskysymykset.

- Mitä digituen antajien digituen antamiseen tarvittava osaaminen pitää sisällään?
- Miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamista kehitetään?
- Miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamisen kehittämistä voidaan tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla?

Ensimmäisen kysymyksen avulla halutaan saada ensin käsitys siitä, miten digituen antajat itse määrittelevät digituen antamiseen tarvittavan osaamisen, koska siihen ei ole olemassa yleisesti käytettyä määritelmää. Kehittämiskysymysten avulla halutaan myös selvittää digituen

antajien nykyiset keinot, joilla kehitetään digituen antamiseen tarvittavaa osaamistaan. Lisäksi halutaan saada selville, miten digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä voidaan tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla.

### 3.3 Menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tutkimuksellisen kehittämistyön avulla pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai haasteita sekä usein myös luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 18).

Jotta opinnäytetyön avulla pystytään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai haasteita, on kehittämisen kohteena toimivaa ilmiötä ensin tutkittava. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tutkimaan kohdettaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161). Laadullisen tutkimuksen menetelmillä tuodaan esille tutkittavien näkökulma ja ääni kuuluville. Näillä menetelmillä päästään lähemmäs merkityksiä, joita tutkittavat antavat erilaisille ilmiöille ja tapahtumille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28.)

Laadullisen tutkimuksen alle on sijoitettu monia eri lähestymistapoja. Tutkimusongelma ja -kohde määrittelevät sen, minkälainen lähestymistapa valitaan ja mitä menetelmiä käytetään. (Hirsjärvi ym. 2013, 162; Hirsjärvi & Hurme 2008, 28.)

Opinnäytetyön lähestymistapa yhdistelee sekä tapaustutkimuksen että palvelumuotoilun piirteitä. Lähestymistavalla tarkoitetaan laajempaa näkökulmaa, josta tulkittavaa ja kehitettävää ilmiötä lähestytään. Lähestymistapa avaa myös mahdollisuuden käyttää erilaisia konkreettisia menetelmällisiä ratkaisuja. Lähestymistavat ovat osin päällekkäisiä, minkä myötä opinnäytetyössä voi olla piirteitä useasta lähestymistavasta. (Ojasalo ym. 2014, 25; 36.) Tähän opinnäytetyöhön valitut lähestymistavat esitellään tarkemmin seuraavissa luvuissa sekä lisäksi käydään läpi perustelut valintojen taustalla.

#### 3.3.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus on yksi laadullisen tutkimuksen lähestymistavoista (Hirsjärvi ym. 2013, 162). Tapaustutkimus soveltuu kehittämistyön lähestymistavaksi silloin, kun halutaan syvällisesti ymmärtää kehittämisen kohdetta sekä tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia. Syvällisen ymmärryksen lisäksi tapaustutkimus sopii tilanteisiin, joissa halutaan huomioida tutkittavan tapauksen konteksti eli esimerkiksi taustat sekä olosuhteet. Sitä käytetäänkin usein erilaisissa projekti- ja kehittämistutkimuksissa lähestymistapana. Tapaustutkimukselle on olennaista, että tutkittava tapaus muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. Tapaustutkimus sopii myös tilanteisiin, jotka ovat heikosti ymmärrettyjä sekä epätyypillisten prosessien tutkimiseen. Sitä luonnehtii pyrkimys tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. (Ojasalo ym. 2014, 53; Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Tässä opinnäytetyössä pyritään edellä kuvatun mukaisesti kehittämään digitaalinen palvelukonsepti digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi. Koska digituen antaminen ei ole Suomessa ollut järjestäytyntä tai säännönmukaista, ei myöskään siihen tarvittavaa osaamista ole tarkkaan määritelty. Näin ollen digituen antajien osaamisen kehittäminen on ollut jokaisen yksilön omalla vastuulla eikä siihen ole ollut tarjolla juuri kyseiseen tarkoitukseen sopivaa ratkaisua. Kyseessä on siis heikosti ymmärretty ilmiö, jonka syvälinen ymmärtäminen on tärkeää ennen varsinaisen digitaalisen palvelukonseptin kehittämistä. Tapaus tutkimus sopi lähestymistavaksi myös siitä syystä, että opinnäytetyössä pyritään ymmärtämään rajattua kokonaisuutta eli Uudenmaan alueella toimivia digituen antajia ja heidän digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukemista.

Tapaus tutkimuksen valinta lähestymistavaksi ei rajoita menetelmävalintoja ja tyypillisiin piirre tapaus tutkimukselle on monenlaisia menetelmiä käyttämällä saavutettava syvälinen, monipuolinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. (Ojasalo ym. 2014, 55; Saaranen-Kauppinen ja Puusniikka 2006.) Tapaus tutkimus sopii tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi myös siitä syystä, että se mahdollistaa laadullisten tutkimusmenetelmien käytön. Laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntämällä saavutetaan palvelukonseptin kehittämiseen tarvittava syvälinen ymmärrys käyttäjien tarpeista suunniteltavan palvelukonseptin suhteen.

### 3.3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on noussut nopeasti suosioon lähestymistapana yritysten ja julkisen sektorin kehittämistyössä. Suosiota selittävät erityisesti organisaatioiden siirtyminen enenevässä määrin asiakaslähtöiseen arvoajatteluun sekä myös niiden kohtaamat taloudelliset paineet. Palvelumuotoilun selkeä prosessi ja helppokäyttöiset menetelmät sekä työkalut tuovat palvelun käyttäjät keskiöön. Selkeän prosessin sekä monimuotoisten menetelmien ja työkalujen avulla voidaan myös helposti konkretisoida ja nopeasti testata aineettomia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilua käytetään usein uudenlaisten palvelukonseptien luomiseen. Digitalisaation myötä palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä käytetään perinteisten palvelujen lisäksi digitaalisten palvelujen sekä käyttöliittymien suunnitteluun. (Ojasalo ym. 2014, 71, 73.) Opinnäytetyön tuloksena on tarkoitus kehittää digitaalinen palvelukonsepti, joten palvelumuotoilun valitseminen osaksi lähestymistapaa oli perusteltu valinta erityisesti sen takia, että palvelumuotoilua käytetään yleisesti palvelukonseptien luomisessa.

Yksi palvelumuotoilun keskeisistä piirteistä on käyttäjäkeskeisyys. Palvelumuotoilun viitekehyksessä tapahtuva kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien toiminnan, tilanteiden, tarpeiden, toiveiden ja muiden palvelun taustalla olevien tekijöiden syvälinen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Ymmärryksen saavuttamisen tukena käytetään erilaisia menetelmiä, joilla pyritään saamaan ihmisiltä mahdollisimman paljon näkemyksiä ja kokemuksia kehitettävän palvelun kannalta olennaisista asioista. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilun käyttö tässä opinnäytetyössä toisena lähestymistapana perustuu myös palvelumuotoilun viitekehyksessä käytettäviin helppokäyttöisiin menetelmiin ja työkaluihin, jotka tuovat käyttäjät kehittämisen keskiöön. Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut tukevat siis käyttäjäkeskeisyyden toteutumista opinnäytetyön tuloksena syntyvän digitaalisen palvelukonseptin kehittämisessä.

Palvelumuotoilun avulla on tarkoitus luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. Käyttäjän lisäksi palvelumuotoilun avulla on tarkoitus luoda palvelua tuottavan organisaation näkökulmasta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. Vaikka luovuus on ohjaava tekijä palvelumuotoilussa, sen avulla pyritään hyvin kontrolloidun prosessin pohjalta luomaan käyttökelpoisia tulevaisuuden tarpeita vastaavia käytännön ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 71-72.) Palvelumuotoilun avulla pyritään varmistamaan myös, että tässä opinnäytetyössä kehitettävä digitaalinen palvelukonsepti on käyttökelpoinen ja vastaa käyttäjien aineistonkeruun ohessa kartoitettuja tarpeita.

Palvelumuotoilussa visualisointi on keskeisessä roolissa. Kehitysprosessin aikana syntyneitä ideoita ja niistä kehitettyjä konsepteja pyritään konkretisoimaan visualisoimalla. Visualisoinneiksi lukeutuvat muun muassa kuvat, kartat, piirroksot ja animaatiot. (Ojasalo ym. 2014, 71-72.) Visualisoinnin avulla konkretisoidaan tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvä digitaalinen palvelukonsepti ja varmistetaan, että suunniteltavan digitaalisen palvelukonseptin keskeinen idea on konkreettinen sekä ymmärrettävässä muodossa.

Palvelumuotoilu toimii tässä opinnäytetyössä menetelmällisenä viitekehysenä. Palvelumuotoilusta tähän opinnäytetyöhön valitut menetelmät ja työkalut ovat valittu sillä perusteella, että ne tukevat ja täydentävät toista opinnäytetyön lähestymistapaa eli tapaustutkimusta.

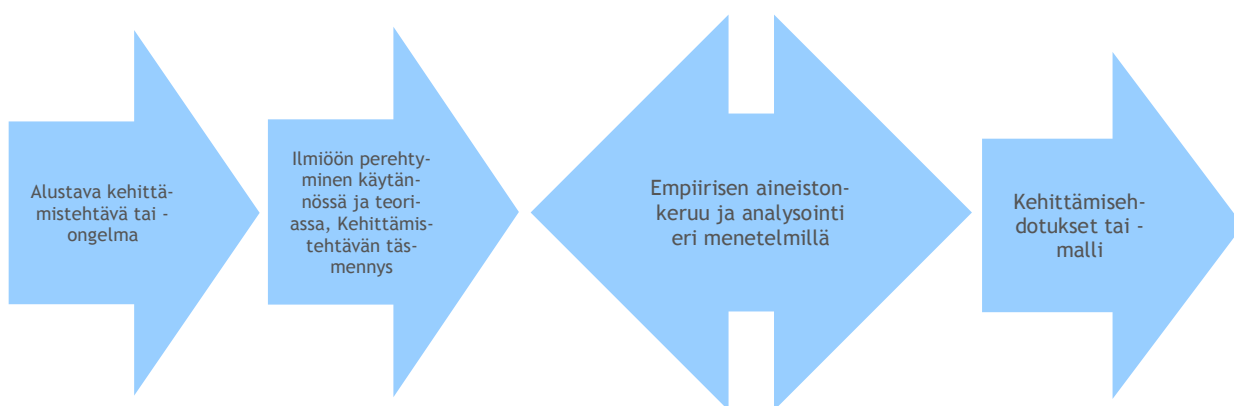
#### 3.4 Kehittämistyön eteneminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheita kuvataan usein prosessina, jossa eri vaiheet seuraavat toisiaan. Prosessin hahmottaminen ja kehittämistyön tarkasteleminen sen kautta auttaa toimimaan järjestelmällisesti sekä ottamaan huomioon ne asiat, jotka kussakin vaiheessa olisi hyvä tehdä ennen siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. Kehittämistyön prosessin vaiheet voidaan jakaa kuuteen tunnistettavaan vaiheeseen:

1. Kehittämiskohteen valinta tai tunnistaminen ja alustavien tavoitteiden määrittely.
2. Tarkempi perehtyminen kehittämiskohteeseen teoriassa ja käytännössä.
3. Kehittämistehtävän määrittely ja kehittämisen kohteen rajaaminen.

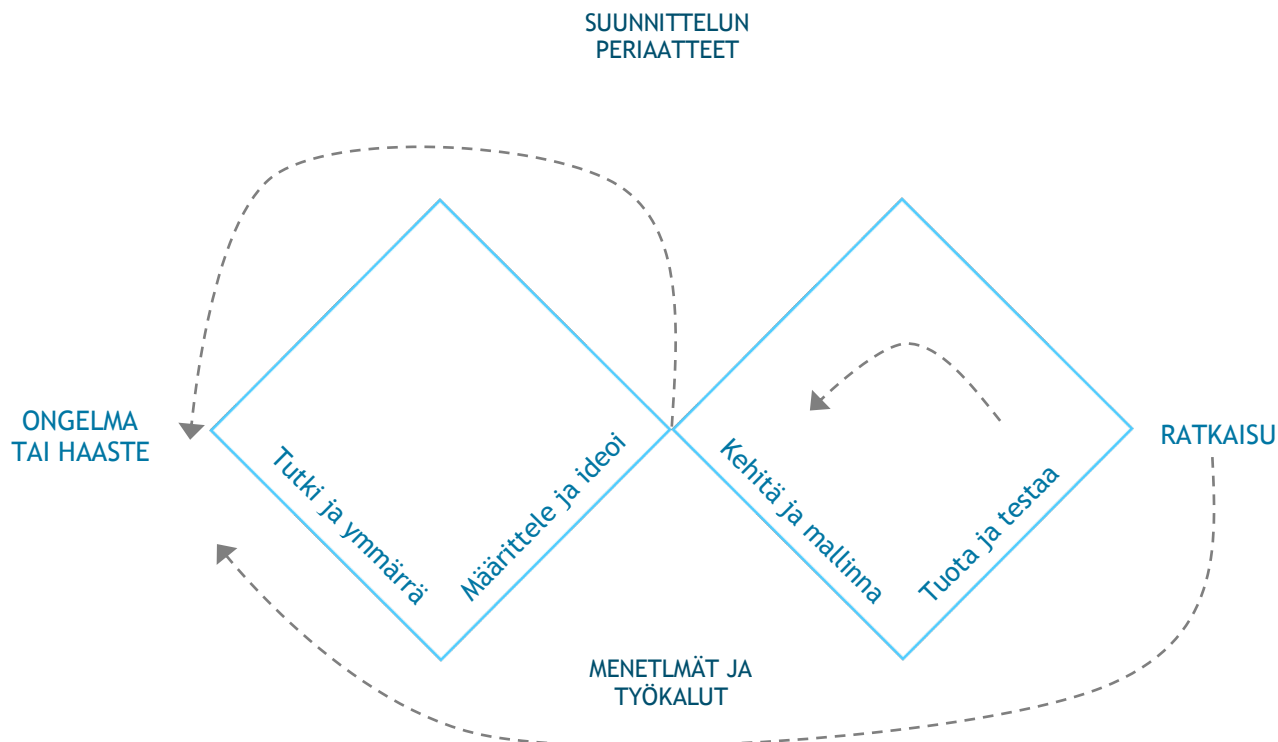
4. Tietoperustan rakentaminen sekä lähestymistapojen ja käytettävien menetelmien suunnittelu.
5. Kehittämistyön toteutus ja julkistaminen eri muodoissa.
6. Kehittämispöytäkirjan ja sen tuloksena syntyneiden lopputulosten arviointi. (Ojasalo ym. 2014, 22-25.)

Tapaustutkimuksen prosessissa on havaittavissa samankaltaisia vaiheita, mutta ne on jäsennetty neljään eri vaiheeseen. Alla kuvio, jossa on kuvattu tarkemmin tapaustutkimuksen vaiheet ja eteneminen.



Kuvio 1. Tapaustutkimuksen vaiheet (mukaillen Ojasalo ym. 2014, 54.)

Palvelumuotoiluun on kehitetty monia erilaisia prosessimalleja, mutta niissä kaikissa on yhteisiä piirteitä. Näitä piirteitä ovat muun muassa laaja tiedonhankinta, ideointi, erilaisten mallien luominen, nopea testaus, analysointi sekä uudelleen määrittely oppimisen pohjalta. Suoraviivaisiin ongelmanratkaisuprosesseihin verrattuna selkein eroava piirre palvelumuotoilun prosessissa on sen vaiheiden toistuvuus: prosessin eri vaiheita toistetaan yleensä useaan kertaan ja nopeasti. Toinen selkeä ero on se, että palvelumuotoilun prosessissa siirrytään vasta syvällisen asiakasymmärryksen kartuttamisen jälkeen ideointivaiheeseen, joka on aikaisemmin toiminut palvelujen suunnitteluprosessin lähtöpisteenä. (Ojasalo ym. 2014, 74.) Alla on kuvattu palvelumuotoilun prosessin eri vaiheet kuvion muodossa.



Kuvio 2. Palvelumuotoilun prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2014, 75; Design Council 2019).

Yllä kuvattu palvelumuotoilun prosessi mukailee yhtä palvelumuotoilun prosessia, joka on nimeltään Tuplatimantti (Double Diamond). Tuplatimantin on kehittänyt Design Council ja se lanseerattiin vuonna 2004. Tuplatimantin on tarkoitus tarjota selkeä, kokonaisvaltainen ja visuaalinen kuvaus suunnitteluprosessista. Tuplatimantista on lanseerauksen jälkeen tullut maailmankuulu ja paljon käytetty palvelumuotoilun prosessi. (Design Council 2019.)

Tuplatimantin timantit kuvaavat prosessin vaiheita, joissa tutkittavaa ja kehitettävää asiaa lähestytään sekä laajenevilla (divergentti) että suppevilla (konvergentti) näkökulmilla. Divergentti lähestyminen auttaa näkemään tutkittavan ja kehitettävän asian laajemmin sekä syvemmin, kun taas konvergenttia lähestymistä tarvitaan tuomaan prosessiin tarkempaa ja suppeampaa otetta. (Design Council 2019.) Divergenttiä lähestymistapaa tarvitaan esimerkiksi prosessin alussa, kun lähdetään tutkimaan ja hankkimaan laajempaa ymmärrystä kehitettävästä palvelusta, kun taas konvergenttia lähestymistapaa tarvitaan, kun ideoinnissa syntyneitä ideoita pitää lähteä karsimaan. Tuplatimantista on tunnistettavissa neljä eri vaihetta: tutki ja ymmärrä; kiteytä ja ideoi; kehitä ja mallinna sekä tuota ja testaa. (Design Council 2019.)

Tässä opinnäytetyössä ei tulla täysin seuraamaan palvelumuotoilun tai tapaustutkimuksen prosessia, vaan kehittämistyössä sovelletaan molempien lähestymistapojen prosesseja. Alla olevassa kuvassa on jäsennelty tarkemmin tämän opinnäytetyön eteneminen.





Kuva 7. Kehittämistyön eteneminen.

Kehittämistyön eteneminen on jaettu neljään vaiheeseen: ymmärrä, kiteytä, kehitä ja tuota. Ymmärrä-vaiheessa tutkitaan ja luodaan ymmärrystä haastatteluiden, havainnoinnin ja tietoperustan rakentamisen avulla. Kiteytä-vaiheessa suoritetaan kerätyn aineiston analyysi analysoimalla havainnoinnista tehdyt muistiinpanot sekä suorittamalla aineistolähtöinen sisältöanalyysi haastatteluiden avulla kerätylle aineistolle. Aineiston analysoinnin jälkeen aloitetaan digitaalisen palvelukonseptin kehitys käyttäjäprofiilien rakentamisella, luonnostelemalla palvelua käyttöliittymäkuvien avulla sekä hahmottelemalla palvelun käyttäjän läpikäymät vaiheet palvelupolun avulla. Edellisten vaiheiden jälkeen saadaan koostettua digitaalisen palvelukonseptin kuvaus sekä jatkokehitysideat, joilla digitaalista palvelukonseptia voidaan vielä jatko kehittää. Seuraavaksi käydään vielä tarkemmin läpi aineistonkeruussa käytetyt menetelmät ja hallinta sekä aineiston analyysissä ja kehittämistyössä käytetyt menetelmät.

### 3.5 Aineistonkeruu ja hallinta

Tapaustutkimukselle on tyypillistä lähteä liikkeelle analysoitavasta tai tutkittavasta tapauksesta eikä pelkästään yleisistä teorioista. Usein tutkittavaan aiheeseen tulee ensin perehtyä ennen kuin voi päättää tai edes tietää, mitä siitä voi kysyä tai mikä todellinen kehittämistehävä tulee olemaan. Perehtymisen jälkeen voidaan lähteä kehittämään täsmentäviä kysymyksiä, jotka auttavat tarvittavan tausta-aineiston etsimisessä. (Ojasalo ym. 2014, 54.)

Myös palvelumuotoilussa lähdetään liikkeelle käyttäjä- ja toimintaympäristöymmärryksen hankkimisesta. Tässä vaiheessa käytettävät menetelmät keskittyvät laajaan faktatiedon ja näkemysten hankintaan. Erityisen tärkeää on myös luoda syvälinen ymmärrys kehitettävän palvelun osalta ihmisten käyttäytymisestä, arvoista ja piilevistä tarpeista. (Ojasalo ym. 2014, 74.)

Sekä tapaustutkimuksen että palvelumuotoilun osalta aineistojen keruu tapahtuu yleensä luonnollisissa tilanteissa: usein aineistonkeruu on todellisten tilanteiden havainnointia eli tutkitaan ihmisiä luonnollisissa olosuhteissa (Ojasalo ym. 2014, 55; Tuulaniemi 2013, 146).

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmiksi valikoituivat havainnointi ja teemahaastattelu. Seuraavissa luvuissa käsitellään tarkemmin opinnäytetyöhön valitut aineistonkeruumenetelmät ja perustelut niiden valintojen takana.

### 3.5.1 Havainnointi työpajoissa

Havainnoinnin avulla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sen avulla voidaan kerätä mielenkiintoista ja monipuolista aineistoa. Havainnoinnin menetelmiä on useita erilaisia ja ne jaetaan usein systemaattisen havainnoinnin ja osallistuvan havainnoinnin alalajeiksi. Systemaattista havainnointia käytetään yleisemmin kvantitatiivisesti painottuneessa tutkimuksessa, kun taas osallistuva havainnointi luetaan kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. (Hirsjärvi ym. 2013, 213-215.)

Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty osallistuvaa havainnointia, koska se sopii hyvin ymmärryksen kartuttamiseen laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Havainnoinnin tarkoituksena on luoda näkemys ja ymmärrys siitä, minkälaisia digituen antajia Uudenmaan alueella toimii. Toimeksiantaja oli jo valmiiksi ryhmitellyt Uudenmaan alueella toimivat digituen antajat ryhmii sen perusteella, minkälaiselle kohderyhmälle ne tarjoavat digitukea.

Toimeksiantaja oli tunnistanut seitsemän erilaista ryhmää: fyysiset rajoitteet, julkinen toimija tai vastaava, maahanmuuttajat, nuoret, seniorit, vapaa sivistystyö ja yhteiskunnan laidalla elävät. Fyysiset rajoitteet –ryhmään oli ryhmitelty ne toimijat, jotka tarjoavat tukea henkilölle, jolla on jokin fyysinen rajoite tai rajoitteita. Julkinen toimija tai vastaava –ryhmään oli ryhmitelty esimekriksi toimijat, jotka toimivat julkisen hallinnon alaisuudessa kuten esimerkiksi kirjastot. Tällä ryhmällä ei varsinaisesti ole tarkkaa kohderyhmää, koska niillä on velvoite tarjota digitukea kaikille. Maahanmuuttajat-ryhmään oli ryhmitelty ne toimijat, jotka tarjoavat digitukea maahanmuuttajataustaisille henkilöille. Nuoret-ryhmässä oli toimijoita, jotka ovat erikoistuneet tarjoamaan nuorille digitukea. Seniorit-ryhmään kuuluivat ne toimijat, jotka ovat erikoistuneet tarjoamaan seniori-ikäisille henkilöille digitukea. Vapaa sivistystyö –ryhmä käsitti ne toimijat, jotka tarjoavat omaehtoista koulutusta ja digitukea erilaisille

henkilöille. Vapaa sivistystyö –ryhmään oli ryhmitelty kansanopistot, kansalaisopistot ja opintokeskukset. Yhteiskunnan laidalla elävät –ryhmään oli sisällytetty niitä toimijoita, jotka ovat erikoistuneet syystä tai toisesta yhteiskunnan laidalle joutuneiden kuten esimerkiksi vankilasta vapautuneiden henkilöiden digitukeen.

Havainnointi on osallistuvaa silloin, kun tutkija on fyysisesti läsnä tutkimustilanteessa. Tutkijalla on tilanteessa rooli, jonka avulla hän tekee havainnoja tutkimastaan ilmiöstä vuorovaikutuksessa tutkittavansa kanssa. Tutkija osallistuu havainnoinnin kohteena olevan ryhmän toimintaan ja esittää tutkittavilleen myös kysymyksiä. Havainnoinnin pyrkimyksenä voi olla kokonaisvaltaisen kuvan saaminen tutkittavien toiminnasta tai se voi myös kohdistua rajattuihinkin kohteisiin. (Kananen 2015a, 137; Vilka 2015, 143; Hirsjärvi ym. 2013, 217.)

Tämän opinnäytetyön yhteydessä suoritettu havainnointi kohdistui toimeksiantajan järjestämiin neljään eri työpajaan, joihin osallistui ympäri Uuttamaata toimivia digituen antajia. Työpajat olivat nimetty kohderyhmän perusteella ja niihin oli kutsuttu koolle samalle kohderyhmälle digitukea tarjoavia toimijoita. Alla taulukko työpajojen ajankohdista ja niihin osallistuneiden digituen tarjoajien ryhmästä. Opinnäytetyöntekijä osallistui työpajoissa järjestettyyn ryhmätyöskentelyyn tehden samalla havainnoja ja kysyen kysymyksiä ryhmänsä jäseniltä.

Nuoret	Yhteiskunnan laidalla elävät	Fyysiset rajoitteet	Maahanmuuttajat
•Työpaja järjestettiin 31.1.2019	•Työpaja järjestettiin 7.3.2019	•Työpaja järjestettiin 25.4.2019	•Työpaja järjestettiin 22.5.2019

Taulukko 1. Toimeksiantajan järjestämät työpajat digituen antajille.

Havainnointiin liittyy merkittävästi dokumentaatio. Kaikki havainnot on kirjattava, mutta joissakin tilanteissa tietoa voi olla vaikea tallentaa välittömästi, jolloin tutkijan pitää luottaa omaan muistiinsa ja dokumentoida havainnot myöhemmin (Hirsjärvi ym. 2013, 213-214). Opinnäytetyöntekijä dokumentoi havaintonsa aina joko työpajan aikana tai samana päivänä työpajan jälkeen. Havainnot dokumentoitiin muistiinpanojen muodossa.

### 3.5.2 Haastattelut

Tutkimusmenetelmänä haastattelu on joustava. Se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin ja sitä voidaan soveltaa monella eri tavalla. Haastattelua käytetään runsaasti aineistonkeruumenetelmänä, koska haastattelun avulla on mahdollista saada kerätyksi uusia näkökulmia avaavaa aineistoa ja kartuttaa syvällistä ymmärrystä tutkittavista. (Ojasalo ym. 2014, 54-55, 106; Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 122; Tuulaniemi 2013, 142-143; Hirsjärvi & Hurme 2009, 34.)

Haastattelutilanne perustuu aina tutkijan ja tutkittavan väliseen vuorovaikutukseen. Vuorovaikutuksellisuudesta huolimatta haastattelua ei tule verrata keskusteluun. Molemmat sisältävät kielellistä ja ei-kielellistä kommunikaatiota, joiden avulla välittyvät ajatukset, asenteet, mielipiteet, tiedot ja tunteet, mutta haastattelu tähtää keskustelusta poiketen aina informaation keräämiseen. Keskustelusta poiketen haastattelu on myös ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa. Haastattelu tapahtuu lähinnä haastattelijan ehdoilla tai johdolla ja sen tavoitteena on kerätä luotettavaa tietoa tutkittavan ilmiön kannalta tärkeiltä alueilta. (Hirsjärvi 2009, 34, 42-43.)

Haastattelun taustalla ohjaavana tekijänä toimii pyrkimys kerätä aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä päätelmiä tutkittavasta ilmiöstä. Tämän saavuttamiseen tarvitaan riittävä määrä tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kerätyn tiedon avulla saadaan vastauksia, joilla luodaan käsityksiä ja syvällisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66; Tuomi & Sarajärvi 85, 87.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jonka perusideana on kerätä tietoa haastateltavilta ennakkoon määriteltyjen teemojen avulla. Teema-alueet eli haastattelun aihepiirit pysyvät jokaisessa haastattelussa samoina, mutta niiden läpikäymisen järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijan tehtäväksi jää kuitenkin varmistaa, että jokainen ennalta määritelty teema-alue käydään jokaisen haastateltavan kanssa läpi. Koska teemahaastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja kuten esimerkiksi lomakehaastattelussa, saadaan haastateltavilta syvällisemmin tietoa, kun vastaukset annetaan vapaamuotoisesti omin sanoin. Menetelmä ei aseta rajoituksia tai vaatimuksia haastattelukertojen määrästä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 21; Hirsjärvi & Hurme 2009, 47; Eskola & Suoranta 1998, 86-87.)

Teema-alueiden suunnittelu on yksi tärkeimmistä teemahaastattelun suunnitteluvaiheen tehtävistä. Teema-alueiden suunnittelussa suositaan teorialähtöistä lähestymistä: tutkittavat ilmiöt ja niitä kuvaavat käsitteet hahmottuvat samalla, kun perehdytään aiheeseen liittyvään teoriaan, kirjallisuuteen ja tutkimustietoon. Teema-alueet toimivat haastattelijan muistilistana käsiteltävistä asioista, joten tarkoituksena ei ole laatia tarkkaa kysymyslistaa. Tämä ei kuitenkaan poissulje sitä, että suunnitteluvaiheessa voidaan laatia teema-alueiden pohjalta apukysymyksiä, joita voi haastattelutilanteessa muokata tai jättää kysymättä aina tarpeen mukaan. Teemahaastattelun käyttö haastattelumenetelmänä antaa haastattelijalle mahdollisuuden jatkaa ja syventää keskustelua niin pitkälle kuin tutkittavan aiheen kannalta on tarve. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66-67; Hyvärinen ym. 2017, 22; Eskola & Suoranta 1998, 86.)

Teemahaastattelu on valittu yhdeksi opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi, koska se mahdollistaa syvällisen tiedon keräämisen ja sen avulla saadaan haastateltavien ääni ja näkö-

kulma esiin. Opinnäytetyön tuloksena syntyvän digitaalisen palvelukonseptin kannalta on tärkeää kysyä kaikilta haastateltavilta samat asiat teema-alueisiin liittyen, jotta saavutetaan mahdollisimman laaja sekä syvälinen ymmärrys käyttäjistä tarpeineen ja toiveineen. Teema-haastattelun valintaa puoltaa myös sen joustavuus kysymysten ja kysymysjärjestyksen muuttamisen suhteen, koska tämä mahdollistaa haastattelun keskustelun jatkamisen ja syventämisen tarvittaessa. Haastatteluja varten suunniteltiin teemahaastattelurunko (liite 1).

Haastateltaviksi valitaan aina ne henkilöt, joiden tietämys on arvokasta tutkimus- tai kehittämiskohteen kannalta. Haastateltavien määrään ei ole olemassa tarkkaa ohjeistusta, vaan haastatteluilla haetaan laatua, joka toimii aineiston tutkimuksellisuuden kriteerinä. Haastattelujen määrään vaikuttavat merkittävästi tutkimuksen kohde, tavoitteet ja tutkimussuuntaus. (Kananen 2015b, 81; Eskola & Suoranta 1998, 18; Hyvärinen ym. 2017, 34-35.)

Haastateltavien valinnassa hyödynnettiin toimeksiantajan tekemää ryhmittelyä digituen antajista. Tämä tuntui luontevalta tavalta valita haastateltavia, koska opinnäytetyön tavoitteena on digitaalisen palvelukonseptin luomisen lisäksi tuottaa profiilit Uudenmaan alueella toimivista digituen antajista. Kattavan aineiston ja mahdollisimman laajan näkökulman saamiseksi haastateltavien rekrytoinnissa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei haastateltavia valikoida ainoastaan pääkaupunkiseudulta, vaan laajemmin Uudenmaan alueelta. Jokaisesta toimeksiantajan ryhmittelystä kohderyhmästä rekrytoitiin vähintään kolme haastateltavaa riittävän aineiston varmistamiseksi profiilien rakentamisen osalta. Haastattelut suoritettiin loka- ja marraskuussa 2019 ja haastatteluja tehtiin yhteensä 21.

Haastattelut yleensä tallennetaan muodossa tai toisessa, koska tallentaminen antaa mahdollisuuden palata tilanteeseen uudelleen. Näin tutkijan ei tarvitse toimia muistinvarassa. Tallentaminen tehdään yleensä nauhoittamalla haastattelutilanteet. Nauhoitteen uudelleen kuunteleminen voi nostaa esiin haastattelusta uusia piirteitä ja sävyjä, joita ensikuulemalta tai haastattelutilanteesta ei ole osattu panna merkille. Nauhoittamisen ansiosta haastattelussa kerätty aineisto voidaan helpommin käsitellä ja raportoida. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 75; Ruusu-vuori & Tiittula 2014, 14-15.)

Tämän opinnäytetyön yhteydessä toteutetut haastattelut nauhoitettiin opinnäytetyöntekijän oman älypuhelimien sanelusovelluksella. Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin lupa haastattelun nauhoitukseen ennen aloittamista. Ennen jokaisen haastattelun aloittamista testattiin haastateltavan kanssa testinauhoituksen muodossa, että molempien ääni kuuluu selkeästi nauhoituksella normaalipuheaäänellä puhuttaessa. Näin varmistuttiin, että haastatteluiden tallentaminen onnistuu ja jokaisesta haastattelusta oli tallennettua aineistoa jatkoa varten.

### 3.5.3 Aineiston hallinta

Haastattelututkimuksiin ja laadullisiin tutkimuksiin yleisesti liitetään monia eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät usein luottamuksellisuuteen. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että haastattelija kertoo haastateltavilleen totuudenmukaisesti haastattelun tarkoituksesta, käsittelee ja säilyttää saamiaan tietoja luottamuksellisina sekä suojelee haastateltaviansa anonymiteettiä tutkimusaineistosta raportoidessaan. Anonymiteetin varmistaminen on yksi perusasioista, joista sovitaan etukäteen haastateltavan kanssa. (Ruusuvoori & Tiittula 2014, 17; Hyvärinen ym. 2017, 32.)

Suostumuksen saaminen haastattelussa kerättävän tiedon käytölle on tärkeää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että aina olisi välttämätöntä laatia kirjallinen tutkimuslupa haastateltavien allekirjoitettavaksi. Haastatteluaineistoihin ei pääsääntöisesti tarvitse laatia tämänkaltaista allekirjoitettavaa tutkimussuostumusta. Vaikka tutkimussuostumusta ei pyydetäisi, on haastattelijan vastuulla informoida haastateltavia siitä, mistä haastattelussa on kyse sekä miten aineistoa käytetään ja käsitellään. Kun haastateltavaa on informoitu näistä sekoista ja hän suostuu haastateltavaksi, voidaan katsoa hänen antaneen suostumuksensa. On kuitenkin tärkeää kertoa haastateltavalle myös, että hän voi missä tahansa vaiheessa keskeyttää haastattelun tai kieltäytyä siitä kokonaan. (Kuula 2011, 117; Ruusuvoori & Tiittula 2014, 17; Hyvärinen ym. 2017, 32.)

Haastateltavien rekrytoinnin yhteydessä jokaiselle potentiaaliselle haastateltavalle lähetettiin sähköpostilla viesti, jossa kerrottiin, miksi kyseistä henkilöä lähestyttiin, mistä haastattelussa on kyse, miten aineistoa tullaan käyttämään ja käsittelemään (liite 2). Haastatteluista syntyneet aineistot (nauhoitteet) säilytetään ilman haastateltavan henkilöllisyyttä paljastavia tunnisteita opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisessa älypuhelimessa ja tietokoneella, joihin on pääsy ainoastaan opinnäytetyöntekijällä itsellään. Molemmat laitteet ovat suojattu salasanoin. Kun opinnäytetyö on valmis, nauhoitteet poistetaan.

### 3.6 Aineiston analyysi

Kun haastattelua käytetään aineistonkeruumenetelmänä, tuloksena syntyy tyypillisesti laaja ja moniaineinen tekstimassa, jota voi lähestyä monilla eri tavoilla. Jotta aineistoa voidaan hyödyntää tutkimuksessa, on se jollakin tavalla käsiteltävä, jotta saadaan lopulta vastauksia tutkijaa kiinnostaviin kysymyksiin. Tätä käsittelyä kutsutaan laadullisten tutkimusmenetelmien käytön yhteydessä analyysiksi. Analyysilla tarkoitetaan kerätyn aineiston huolellista lukemista, järjestelyä, jäsentämistä, luokittelua ja pohdintaa. Asetetut tutkimusongelmat tai kehittämiskohteet ohjaavat aina analyysin etenemistä. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ennalta asetettuihin tutkimusongelmiin tai kehittämiskohteisiin. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen. 2010, 10-11; Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216.)

Laadullisen aineiston analyysi voidaan toteuttaa eri menetelmillä, mutta sen perimmäisenä tavoitteena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Laadullinen analyysi on ymmärtämiseen pyrkivä lähestymistapa. Analyysin avulla voidaan luoda selkeyttä aineistoon, jotta aineistosta voidaan johtaa luotettavia sekä selkeitä johtopäätöksiä. Laadullisen analyysin muodot voidaan jaotella esimerkiksi induktiivisiin ja deduktiivisiin analyyseihin sekä aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107-112, 122; Hirsjärvi ym. 2013, 224; Alasuutari 2011, 38.)

Tämän opinnäytetyön yhteydessä suoritetuista haastatteluista kerättyä aineistoa analysoitiin aineistolähtöistä sisältöanalyysia mukaillen. Aineistolähtöinen sisältöanalyysi koostuu kolmesta osa-alueesta, joita ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi eli käsitteellistäminen. (Ojasalo ym. 2014, 139; Tuomi & Sarajärvi 2018, 125.)

Pelkistämisen tarkoituksena on selkeyttää ja tiivistää aineistoa karsimalla siitä tutkimukselle epäolennaiset asiat pois. Pelkistämisen yhteydessä aineistosta etsitään myös tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. Alkuperäisilmaisuista pelkistetyt ilmaukset kerätään yhteen muusta datasta erilleen. Ryhmittelyn tavoitteena on käydä pelkistetty aineisto tarkasti läpi ja etsiä samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä tai asiaa kuvaavat käsitteet ryhmitellään, yhdistellään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Ryhmittelyn avulla aineisto tiivistyy ja sen avulla luodaan pohja kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle ja hahmotellaan alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Käsitteellistämisen tavoitteena on erottaa tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella muodostetaan alkuperäisaineiston käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisia käsitteitä. (Ojasalo ym. 2014, 139-140; Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-125.)

Aineiston purkaminen aloitetaan useimmiten litteroinnilla eli tallennetun aineiston puhtaaksi kirjoittamisella tekstimuotoon. Litterointi on aineiston valmistelua analysointia varten. Litteroinnin tarkkuuteen ei ole olemassa yksiselitteistä tai tarkkaa ohjeistusta, vaan tarkkuuteen vaikuttavat tutkimustehtävät ja tutkimusote. Litterointi voidaan tehdä sanatarkasti tai valikoiden. Valmisteluvaiheessa on kannattavaa suunnitella selkeä arkistointitapa sekä tallentaa ja jaotella aineisto eri tiedostoiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138-139; Ojasalo ym. 138.)

Tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluiden nauhoitteita ei litteroitu aivan sanatarkasti, koska tarkoituksena ei ollut tutkia haastateltavien tarkkoja ilmaisuja tai vuorovaikutusta. Sisällön ja teemojen ympäriltä annetut vastaukset nousivat tärkeämpään rooliin. Aineistosta jätettiin siis systemaattisesti litteroimatta täytesanat ja aiheeseen liittymätön keskustelu. Litteroinnin yhteydessä haastattelut ryhmiteltiin omiin kansioihin, jotka olivat nimetty toimeksiantajan tekemien ryhmien mukaan. Tämän ryhmittelyn tarkoituksena oli valmistella digituen antajista muodostettavien profiilien rakentamista.

Havainnoinnin analysointi tehtiin ensin pelkistämällä työpajoista tehtyjä muistiinpanoja, minkä jälkeen niistä tehtiin tulkintoja. Pelkistämisen eli havaintojen yhdistämisen avulla aineiston ilmiöiden yleistäminen mahdollistuu (Ojasalo ym. 2014, 119). Havainnoinnin analysointi jätettiin tietoisesti opinnäytetyössä melko kevyeksi, koska sen tarkoituksena oli toimia keinona luoda näkemys ja ymmärrys siitä, minkälaisia digituen antajia Uudenmaan alueella toimii, eikä sinänsä tarjota aineistoa opinnäytetyön tuloksena luotavaan digitaaliseen palvelukonseptiin.

Aineistolähtöisen sisältöanalyysia mukaillen käsitellyn aineiston avulla on tarkoitus muodostaa Uudenmaan alueella toimivien digituen antajien profiilit. Jotta profiilit tukevat digitaalisen palvelukonseptin rakentamista, ne kuvataan kehitettävän palvelukonseptin käyttäjinä. Profiileille on monia nimityksiä muun muassa palvelumuotoilu ja käyttäjäkeskeistä suunnittelua käsittelevässä kirjallisuudessa: näitä nimityksiä ovat muun muassa persoona, profiili, käyttäjä ja käyttäjäprofiili (Stickdorn ym. 2018, 40; Goodwing 2009, 239; Marsh 2018, 235; Miettinen 2011, 59). Tässä opinnäytetyössä tullaan käyttämään nimitystä käyttäjäprofiili.

Käyttäjäprofiilit ovat kuvitteellisia ja perustuvat tutkimuksen avulla kerättyyn aineistoon. Aineistonkeruutapana voidaan hyödyntää esimerkiksi haastattelua, osallistuvaa havainnointia ja tutkimustiedon analyysia. Kuvitteellinen käyttäjäprofiili on henkilö, jolla on tavoite ja toimintaympäristö. Käyttäjäprofiili kuvaa tiettyä käyttäjäryhmää ja omaa ne piirteet, jotka erottavat heidät käyttäjinä kaikkien muiden käyttäjäryhmien piirteistä. Käyttäjäprofiili ei kuitenkaan ole stereotyyppi, vaan enemmänkin arkkityyppi, jonka avulla pystytään paremmin eläytymään kunkin käyttäjäryhmän tavoitteisiin, toimintatapaan ja ongelmiin. (Miettinen 2011, 59; Marsh 2018, 24; Sinkkonen ym. 2002, 17; Stickdorn ym. 2018, 40.)

Digitaalisen palvelukonseptin kehittämisen tukena opinnäytetyössä käytetään palvelupolkua. Palvelupolku kuvaa käyttäjän läpikäymät vaiheet palvelun käytön yhteydessä. Palvelupolun avulla voidaan visualisoida nykyisiä tai uusia kehitettäviä palveluita käyttäjän näkökulmasta. Se auttaa myös palvelun kehittämiseen osallistuvia henkilöitä yhteneväisen ymmärryksen saavuttamisessa ja tekee aineettomista kokemuksista näkyviä. (Stickdorn ym. 2018, 44-45, 129; Tuulaniemi 2013, 78.)

#### 4 Tulokset

Tässä luvussa esitellään kerätyn aineiston pohjalta tehtyä kehittämistyötä ja niistä saatuja tuloksia. Tulokset on jäsennelty opinnäytetyön Kehittämisesetelma-kappaleen kuvassa 4. esitetyn Kehittämistyön eteneminen –prosessin vaiheiden mukaan. Vaiheita on yhteensä neljä: ymmärrä, kiteytä, kehitä ja tuota. Ymmärrä ja kiteytä –vaiheet ovat yhdistetty ja niiden avulla kuvataan kehittämistyön aiheen ymmärryksen luomista. Kehitä ja Tuota –vaiheet ovat myös yhdistetty saman lukuun ja niiden avulla on tarkoitus kuvata digitaalisen palvelukonseptin kehittäminen.



#### 4.1 Ymmärrä ja kiteyttä

Opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa perehdyttiin tutkittavaan ilmiöön ja kartutettiin ymmärrystä kehitettävän digitaalisen palvelukonseptin käyttäjistä. Tässä vaiheessa yhdistyivät Tuplatimantin ensimmäinen vaihe Tutki ja ymmärrä sekä tapaustutkimuksen kaksi ensimmäistä vaihetta.

Palvelumuotoilun prosessin tutki ja ymmärrä –vaiheen aikana on tarkoitus auttaa prosessissa mukana olevia ihmisiä ymmärtämään prosessin aikana ratkaistavan ongelman tai haasteen taustat sekä olemassaolon syyt. Jotta näihin taustoihin sekä syihin päästään kiinni, vaiheen aikana tulee viettää aikaa sekä saada näkemyksiä sellaisilta henkilöiltä, joihin haaste tai ongelma suoraan vaikuttaa. (Design Council 2019.) Tällaisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi kehitettävän palvelun loppukäyttäjät. Tapaustutkimuksen kaksi ensimmäistä vaihetta keskittyvät alustavan kehittämistehtävän tai -ongelman hahmottamiseen sekä tutkittavaan ilmiöön perehtymiseen käytännössä ja teoriassa (Ojasalo ym. 2014, 54).

Ymmärrystä kartutettiin tietoperustan rakentamisen yhteydessä kirjallisuuden ja muiden lähteiden avulla, toimeksiantajalta saadun materiaalin pohjalta, työpajoissa toteutetun havainnoinnin avulla sekä digituen antajien haastatteluilla teemahaastattelua hyödyntäen. Kiteytys suoritettiin havainnoinnin ja teemahaastatteluiden avulla kerätyn aineiston analyysillä.

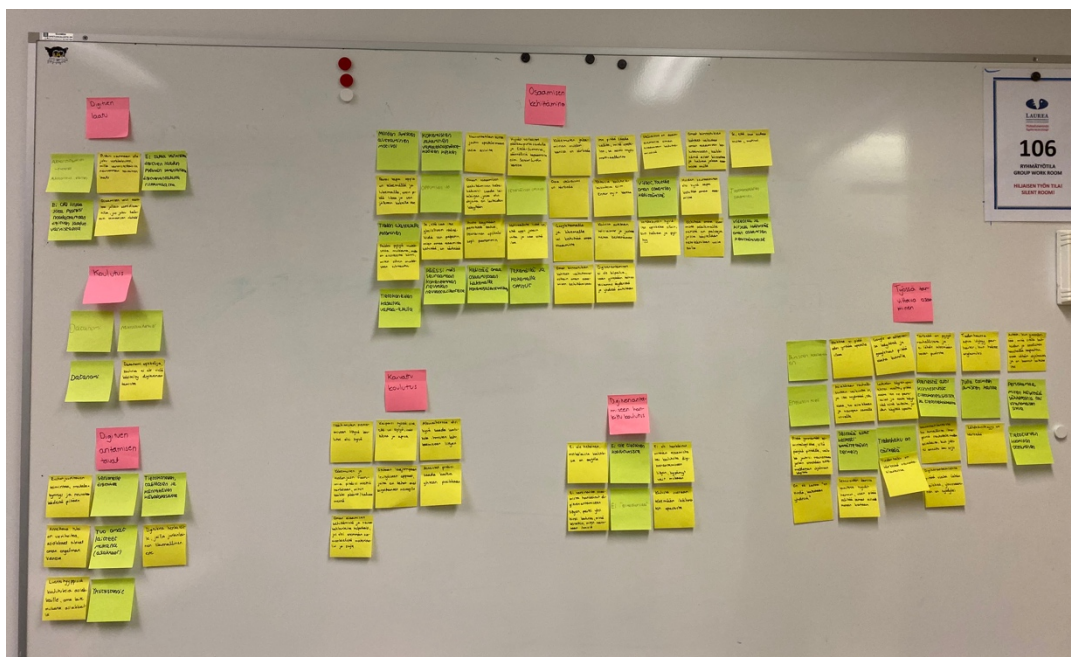
##### 4.1.1 Havainnot

Työpajoissa tapahtuneen havainnoinnin pohjalta tehdyistä muistiinpanoista nousi selkeästi esille osaamisen kehittäminen hieman eri muodoissa. Havainnointi oli osa opinnäytetyön aiheeseen perehtymistä, auttoi rajaamaan kehittämistyön kohdetta ja havaintojen pohjalta saatiin tarkennettua opinnäytetyön aihetta. Havainnoin pohjalta saatiin käsitys siitä, millaisia digituen antajia Uudellamaalla toimii ja miten tarvittava digituki eroaa eri kohderyhmien välillä. Havainnot antoivat tukea alustaville ajatuksille ja suunnitelmille digitaalisen palvelukonseptin kehittämisestä digituen antajien digituen antamisessa tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi.

Tehtyjen havaintojen perusteella eri kohderyhmille digitukea tarjoavilla digituen antajilla oli sekä samanlaisia että erilaisia tarpeita digituen antamiseen liittyvän osaamisen kehittämisen osalta. Tämä havainto toimi osittain pohjana kehittämiskysymysten asettamisessa. Työpajoissa ja tietoperustan rakentamisen yhteydessä nousi esille myös se, että digituen antajien digituen antamisessa tarvittava osaaminen on vaikeasti määriteltävissä eikä sille ole olemassa tarkkaa määritelmää, joka olisi yleisesti käytössä. Työpajojen havaintojen perusteella digituen antajien mielestä ajantasaisen osaamisen ylläpito on haastavaa, koska osaamisen kehittämiseen tarvittavaa aineistoa ei ole koottu yhteen paikkaan, vaan se pitää itse etsiä erinäisistä lähteistä.

#### 4.1.2 Haastattelut

Aineiston alustavan purkamisen eli litteroinnin jälkeen aineisto luettiin vielä kokonaisuudessaan huolellisesti läpi. Koska haastatteluaineistoa oli suhteellisen paljon, opinnäytetyöntekijä pelkisti aineistoa ensin muistilappujen avulla toimeksiantajan ryhmittelemien ryhmien mukaan. Tällä pelkistyksellä saatiin jäsenneltyä iso aineistomassa helpommin käsiteltävään muotoon. Alla kuva kolmen haastattelun pelkistyksestä muistilappujen avulla.



Kuva 8. Aineiston pelkistys muistilappujen avulla.

Tämän jälkeen aineistoa lähdettiin käsittelemään aineistolähtöisen sisältöanalyysin avulla. Aineistoa pelkistettiin keräämällä niistä kehittämistehtävään liittyviä ilmaisuja. Alkuperäiset ilmaisut vielä pelkistettiin yksittäisiksi ilmaisuiksi ryhmittelyä varten. Koska haastattelussa keskustelua käydään teemojen ympärillä, on odotettavaa, että nämä teemat nousevat aineistosta esille ja aineiston analyysi pohjautuu niihin. Todennäköistä on myös se, että aineistosta nousee muitakin teemoja esille. Nämä teemat perustuvat tutkijan näkemyksiin haastateltavien puheista ja tutkija tekee niistä tulkintoja. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 173.) Ryhmittelyssä käytetyt teemat nousivat aineiston valmistelun ja käsittelyn aikana esille aineistosta. Alla aineiston analyysissä käytetyt teemat:

1. Koulutustausta
2. Digituen antamiseen tarvittava osaaminen
3. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittäminen

4. Digituen antamiseen tarjolla olevat koulutukset
5. Kaivattu koulutus ja aineisto

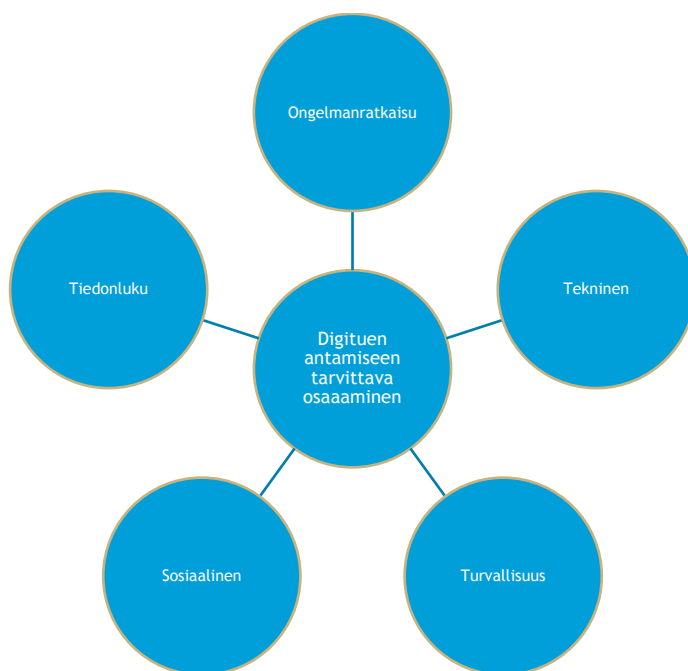
Analyysi aloitettiin koulutustausta-teemasta. Alla kuva analyysin avulla tunnistetuista erilaisista koulutustaustoista ja suoritetuista opinnoista.



Kuva 9. Koulutustausta ja suoritettut opinnot.

Yllä olevasta analyysin pohjalta tehdystä kuvasta on selkeästi havaittavissa, että Uudenmaan alueella toimivat digituen antajat ovat taustoiltaan erilaisia. Koulutusasteet ja hankittujen koulutusten sekä suoritettujen opintojen opintosuunnat ovat kirjavina.

Seuraavaksi tarkastelun alla oli digituen antamiseen tarvittava osaaminen. Aineistosta nousi selkeästi esille viisi erilaista osaamisaluetta: tekninen, tiedonluku, turvallisuus, ongelmanratkaisu ja vuorovaikutustaidot. Alla kuvio osaamisalueista.



Kuvio 3. Digituen antamiseen tarvittavat osaamisalueet.

Tekninen osaamisalue käsitti esimerkiksi laitteiden ja käyttöjärjestelmien toimintalogiikan ymmärtämisen taidon sekä eri ohjelmien käytön taidon. Tämän käsitteen alle luokiteltiin esimerkiksi Microsoft Office –ohjelmien tuntemus ja käytön taitoa sekä erilaisten puhelinten käyttöjärjestelmien ja käytön tuntemus. Turvallisuus-osaamisalue käsitti tietoturvan ympärille kuuluvia teemoja. Ongelmanratkaisu-osaamisalue käsitti muun muassa tiedon soveltamisen asiakkaiden teknisten ongelmien ratkaisussa. Tiedonlukutaito-osaamisalueen alle kuuluivat kyky pelkistää vaikeita termejä helpommin ymmärrettävään muotoon, tiedonhaku ja lähdekriittisyys. Sosiaalinen osaamisalue piti sisällään muun muassa ihmisen kohtaamisen taidon, kärsivällisyyden ja empatian.

Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittäminen -teeman tulokset jaettiin kahteen ryhmään: mitä tekemällä osaamista kehitetään ja minkälaista aineistoa tai koulutusta siihen käytetään hyväksi. Alla olevissa kuvassa on esitetty tämän teeman analyysin tulokset.



Kuva 10. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen keinot.



Kuva 11. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen hyödynnettävät tavat.

Analyysin mukaan digituen antajilla on käytössään erilaisia keinoja ja tapoja kehittää omaa osaamistaan. Aineistosta nousi kuitenkin esille, että digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen suoranaisesti liittyviä koulutuksia ei ole. Osa ei myöskään edes kokenut tarvitsevänsä niitä tai yrittänyt etsiä niitä. Tiedon löytyminen koettiin myös haastavaksi, koska tieto erilaisista koulutuksista, kursseista ja aineistosta on ripoteltua eikä ole yhtä paikkaa, jonne ne olisi kootusti kerätty yhteen. Haastateltavilta saatiin edellä esitetyistä tuloksista huolimatta tietoa tarjolla olevista koulutuksista ja aineistoista. Alla kooste kuvan muodossa aineiston pohjalta nousseista tiedoista koulutuksen ja erilaisten aineistojen suhteen.



Kuva 12. Tarjolla olevat koulutukset ja aineistot.

Viimeinen teema käsitteli digituen antajien kaipaamaa koulutusta ja aineistoa digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kannalta. Tämän teeman analysoinnin tuloksena nousi esille digituen antajien kaipaamia koulutuksia ja aineistoja, mutta myös digituen antajien keskinäiseen tiedon, avun, tuen, kokemusten ja käytäntöjen jakoon liittyviä tarpeita. Alla kuva, joka koostaa tunnistettuja koulutus- ja aineistotarpeita.



Kuva 13. Digituen antajien kaivattu koulutus ja aineisto.

Erilaisten koulutusten ja aineistojen lisäksi digituen antajat ilmaisivat tarpeita keskinäiseen tiedon, avun, tuen, kokemusten ja käytäntöjen jakoon. Tietoa, tukea, kokemuksia ja käytäntöjä haluttiin jakaa Uudellamaalla toimivien digituen antajien kesken. Tuloksista nousi esille,

että digituen antajat kaipaavat kanavia kokemusten jakoon, tuen ja avun kysymiseen, hyvien käytäntöjen jakoon ja eri toimijoiden koostamien materiaalien ja koulutusten jakoon.

## 4.2 Kehitä ja Tuota

Palvelumuotoilun prosessissa kehitä–vaiheessa lähdetään luomaan erilaisia ratkaisuja edellisten vaiheiden pohjalta määritettyyn haasteeseen. Kehittämisen avulla konkretisoidaan palvelua visualisoimalla sitä erilaisilla tuotoksilla ja luonnostelemalla kehitettävää palvelua. (Design Council 2019; Ojasalo ym. 2014, 76.)

Tässä opinnäytetyössä kehitä–vaiheeseen lukeutuvat käyttäjäprofiilien rakentaminen, digitaalisen palvelukonseptin luonnostelu käyttöliittymäkuvien avulla ja palvelupolun hahmottaminen. Näiden ja kaikkien edellisten vaiheiden tuotosten pohjalta syntyi digitaalinen palvelukonsepti digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi.

### 4.2.1 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit rakennettiin haastatteluaineiston pohjalta kuvaamaan kehitettävän digitaalisen palvelukonseptin käyttäjiä. Samalla käyttäjäprofiilien oli tarkoitus toimia kuvauksina siitä, minkälaisia digituen antajia Uudenmaan alueella toimii. Käyttäjäprofiilit antavat digitukea maahanmuuttajille, nuorille, yhteiskunnan laidalla eläville, senioreille ja fyysisiä rajoitteita omaaville henkilöille. Toimeksiantajan ryhmittelemistä ryhmistä jätettiin siis julkinen toimija tai vastaava sekä vapaa sivistystyö –ryhmät pois, koska molemmat ryhmät tarjoavat digitukea lähestulkoon kaikille sitä tarvitseville taustasta riippumatta. Näiden kohderyhmien sisälle lukeutuvat mahdollisesti jo maahanmuuttajat, nuoret, yhteiskunnan laidalla elävät, seniorit ja fyysisiä rajoitteita omaavat henkilöt.

Käyttäjäprofiileja rakennettiin viisi erilaista: Minna, Pete, Mikko, Hanna ja Ritva. Jotta käyttäjäprofiilien avulla välittyisi kuva haastatteluissa esille tullut digituen antajien laaja kirjo, pyrittiin niistä tekemään iän, sukupuolen, mielenkiinnon kohteiden sekä osaamisen tasojen osalta mahdollisimman erilaiset. Jokaiselle käyttäjäprofiilille kehitettiin tarina, josta saa käsityksen kunkin käyttäjäprofiilin taustasta ja lähtökohdista digituen antamiseen ja siihen tarvittavaan osaamiseen liittyen.

Käyttäjäprofiilille määriteltiin erilainen osaamisen taso aineistolähtöisen sisältöanalyysin avulla jäsenettyjen digituen antajien osaamisalueille. Näistä osaamistasoista ja haastatteluissa esille nousseista seikoista juonnettiin jokaiselle käyttäjäprofiilille tavoitteet, joita he haluavat saavuttaa digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisellä, sekä haasteet, joita he kohtaavat digituen antamisessa tarvittavaan osaamiseen liittyen. Näille haasteille oli tarkoitus löytää ratkaisut rakennettavan digitaalisen palvelukonseptin avulla. Yksityiskohtaiset käyttäjäprofiilit on esitelty seuraavissa kuvissa.



# Minna 37v.

"Neuvonnassa on kyse asiakkaiden elämästä, voiko jäädä tänne vai ei, saako toimeentuloa vai ei."

## PALVELUJÄRJESTELMÄN ASiantuntija

Minna on työskennellyt pitkään maahanmuuttajien kanssa opastaen erilaisissa maahanmuutto- ja ulkomaalaislupa-asioissa sekä sosiaaliturvaan liittyvissä kysymyksissä. Hän kokee työn kautta hankkimansa osaamisen perusteella olevansa palvelujärjestelmän asiantuntija. Tekninen osaaminen ja sen opastaminen on työarjessa Minnan mielestä toissijaista.

### MIELENKIINNON KOhteet



### TAVOITTEET

- Haluaa vinkkejä siihen, miten opastetaan laitteen käytössä tehokkaasti ja nopeasti, jotta päästään varsinaisen oman työn kannalta tärkeän asian äärelle.
- Haluaa jakaa tietoa muille digituen antajille, jotta he pystyvät paremmin ohjaamaan oman kohderyhmän asiakkaat oikeaan paikkaan saaman tarvittavaa tukea.
- Haluaa vahvistaa tietoturvaan liittyvä osaamista, jotta voi neuvoa paremmin asiakkaita esimerkiksi henkilötietojen käytössä digitaalisissa kanavissa.

## OSAAMISEN TASO

ONGELMANRATKAISU



TIEDONHAKU



SOSIAALISET TAIDOT



TURVALLISUUS



TEKNISET TAIDOT



### HAASTEET

- Digituki painottuu hyvin paljon viranomaistahojen sähköiseen asiointiin. Ensin pitää kuitenkin käydä tarkasti läpi, miten palvelujärjestelmät toimivat, jotta opastettavat pääsevät osaksi yhteiskuntaa.
- Auttamiselle luo omat haasteet se, että autettavien joukossa on lukutaidottomia ja kouluttamattomia henkilöitä.
- Monet opastettavista eivät ole koskaan käyttäneet tietokonetta tablettia, joten niiden käytössä pitää väistämättä samalla auttaa.

Kuva 14. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle maahanmuuttajat.





**Pete 29v.**  
"Nuoret ovat somemaailmassa, meidän on pakko olla myös."

### UUSIEN SOVELLUSTEN JA SÄHKÖISEN ASIOINNIN ASIAANTUNTIJA

Pete on työskennellyt muutaman vuoden nuorisotyöntekijänä. Digituen antaminen on vain osa päivittäistä työtä. Nuorten kanssa digituen tarve liittyy useimmiten Kelan tai TE-palveluiden sähköisen asiointiin opastukseen. Nuorten kanssa harjoitellaan yhdessä esimerkiksi opintotukihakemuksen ja työhakemuksen tekoa. Digitukea tarvitaan myös uusien alati ilmestyvien sovellusten käytössä. Petelle onkin kertynyt kokemusta nuorten suosimista sovelluksista ja niiden käytömahdollisuuksista.

#### MIELENKIINNON KOHTEET



#### TAVOITTEET

- Haluaa olla ajantasalla nuorten käyttämien sovellusten ja sosiaalisen median palveluiden osalta.
- Haluaa ratkoa nuorten teknisiä ongelmia nopeammin.
- Haluaa poimia opit uusimmista laitteista, ohjelmista ja käyttöjärjestelmistä.
- Haluaa ohjata nuoria sujuvasti sähköisen asiointiin kanavissa.
- Haluaa jakaa omia hyväksi havaittuja käytäntöjä muille.

### OSAAMISEN TASO

ONGELMANRATKAISU



TIEDONHAKU



SOSIAALISET TAIDOT



TURVALLISUUS



TEKNISET TAIDOT



#### HAASTEET

- Turvallisuus ja tietoturva on olennainen osa työtä, mutta kaipaa ohjeistusta siihen, kuinka tätä asiaa lähestytään nuorten kanssa.
- Tiedonhaku ja sen opastaminen varsinkin nuorille on hankalaa, Pete käyttää Googlea tiedonhakuun, kun nuoret hakevat tietoa Youtubesta.
- Osalla nuorista on oppimisen vaikeuksia ja erilaisia päihde- sekä mielenterveysongelmia, jotka pitäisi osata ottaa opastuksen kannalta huomioon.

Kuva 15. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle nuoret.



# Mikko 46v.

"Opastuksessa lähdetään yleensä liikkeelle siitä, miten tietokone toimii ja mitä kaikkea sillä voidaan tehdä."

## HELPOSTI LÄHESTYTTÄVÄ PERUSTAITOJEN ASIAANTUNTIJA

Mikko työskentelee hankkeessa, jonka tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden digitaaitoja sekä tarjota ohjausta ja tukea digiasioissa. Digiohjausta ja -tukea annetaan muun muassa rikostaustaisille, asunottomille ja erilaisten päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa eläville henkilöille. Yhdistävä tekijä on, että nämä henkilöt ovat usein työelämän ja koulutuksen ulkopuolella eläen yhteiskunnan laidalla. Asiakkaiden kanssa keskitytään elämänhallintaan liittyvien asioiden hoitoon digitaalisessa maailmassa ja toki autetaan erilaisten laitteiden kuten tietokoneen käytön opettelussa.

### MIELENKIINNON KOhteet



### TAVOITTEET

- Haluaa panostaa tietoturva-asioihin neuvonnassa.
- Haluaa ylläpitää omia teknisiä taitoja.
- Haluaa vinkkejä siihen, miten neuvontatilanteessa asiakas saadaan itse oivaltamaan asioita ja toimimaan itsenäisesti.

### OSAAMISTASO

ONGELMANRATKAISU



TIEDONHAKU



SOSIAALISET TAIDOT



TURVALLISUUS



TEKNISET TAIDOT



### HAASTEET

- Haluaa pysyä ajantasalla uusista laitteista, palveluista ja käyttöjärjestelmistä, mutta vapaa-ajalla ei aina ole aikaa etsiä tietoa niistä.
- Asiakkailla on erilaisia oppimisen vaikeuksia, jotka pitää ottaa huomioon opastuksessa.
- Sähköisten asiointikanavien muutoksissa on vaikea pysyä mukana ja tämä hankaloittaa neuvontaa ja opastusta.

Kuva 16. Käyttäjäprofiilit kohderyhmälle yhteiskunnan laidalle.



# Hanna 22v.

"Asiakkaat tuovat omat laitteensa ja katsotaan yhdessä digiasioita, jotka ovat itselle ihan perusjuttuja."

## KOODAAVA DIGINATIIVI

Hanna opiskelee datanomiksi ja on aloittanut toisen vuoden opinnot. Hän on aloittanut opintoihin kuuluvan työssäoppimisen ja sen puitteissa opastaa senioreita digiasioissa ja laitteiden käytössä. Opastusta annetaan vierihoitona ja aina opastettavien omien haasteiden pohjalta. Asiakkaat tulevat omien laitteidensa kanssa paikalle ja yhdessä katsotaan, miten älypuhelimella esimerkiksi siirretään kuvia tai miten jokin sovellus toimii. Tekninen osaaminen on omien kiinnostusten ja harrastusten kautta kehittyneet hyvälle tasolle ja Hanna harrastaa koodaamista vapaa-ajalla.

## MIELENKIINNON KOHTEET



## TAVOITTEET

- Haluaa päästä työskentelemään IT-tukihenkilöksi ja digituen antaminen on hyvää harjoitusta sitä ajatellen.
- Haluaa opastuksen avulla kerryttää osaamista ihmisten kanssa toimimisesta kasvatusten, digitaaliset kanavat ovat tutumpia.
- Haluaa harjoittaa omaa osaamista erilaisista käyttöjärjestelmistä ja laitteista.

## OSAAMISEN TASO

ONGELMANRATKAISU



TIEDONHAKU



SOSIAALISET TAIDOT



TURVALLISUUS



TEKNISET TAIDOT



## HAASTEET

- Koulussa ei ole vielä käyty opintoja liittyen asiakaspalvelutilanteisiin.
- Työkokemusta ei ole kertynyt vielä tällaisesta työstä, jossa asiakkaan kanssa ollaan todella tiiviissä vuorovaikutuksessa ja opastetaan kädestä pitäen.
- Senioreiden kanssa toimimisessa pitäisi ottaa huomioon esimerkiksi kuulon tai näön huonontuminen, mutta tähän ei ole missään suoranaista ohjeistusta.

Kuva 17. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle seniorit.



# Ritva 69v.

"Eläkkeellä on aikaa oppia uutta ja haluan jakaa sitä myös muille."

## ELÄKÖITYNYT VERTAISTUKIJA

Ritva jäi eläkkeelle 7 vuotta sitten toimistosihteerin työstään. Eläkkeelle jäämisen myötä Ritva ei halunnut jäädä laakereilleen lepäämään. Vaikka työelämä jäi taakse, Ritva halusi pitää työelämässä hankkimiaan taitoja yllä ja oppia uutta, joten hän päätti ryhtyä vapaaehtoiseksi digiopastajaksi järjestön kautta. Ritva opastaa ja neuvoo nyt senioreita järjestön järjestämän toiminnan puitteissa. Tämän lisäksi hän auttaa 70-vuotiasta ystävänsä, jonka näkökyky on heikentynyt merkittävästi vuosien saatossa. Digiopastusta ja -neuvontaa Ritva antaa erilaisten laitteiden kuten älypuhelimien, tablettien ja tietokoneiden käyttöön sekä joidenkin digitaalisten palvelujen osalta.

## MIELENKIINNON KOHTEET



## TAVOITTEET

- Haluaa auttaa vertaisiaan oppimaan uutta ja helpottaa heidän arkea digilaitteiden kanssa.
- Haluaa vahvistaa omaa osaamista etenkin teknisten taitojen osalta.
- Tietoturva-asiat kiinnostavat opastettavia ja niihin haluaa itsekin perehtyä tarkemmin.
- Haluaa pysyä virkeänä ja jatkaa opastuksen antamista mahdollisimman pitkään

## OSAAMISEN TASO

ONGELMANRATKAISU



TIEDONHAKU



SOSIAALISET TAIDOT



TURVALLISUUS



TEKNISET TAIDOT



## HAASTEET

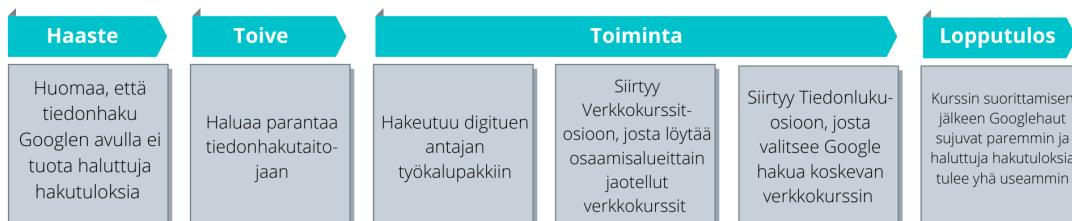
- Tiedonhaku tuntuu haastavalta, miten löytää neuvontatilanteissa ohjeet esimerkiksi kuvien siirtoon.
- Opastettavilla on todella laaja kirjo erilaisia laitteita ja turhaa aikaa kuluu siihen, että yritetään löytää jokin tietty asia esimerkiksi asetuksista.
- Heikon näkökyvyn avuksi kehitetyt apuohjelmat tuottavat päänvaivaa ja niihin on vaikea löytää käytännönläheistä ohjetta.

Kuva 18. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle fyysiset rajoitteet.

### 4.2.2 Palvelupolku

Käyttäjäprofiilien rakentamisen jälkeen hahmoteltiin palvelupolku, jonka tarkoituksena oli kuvata kehitettävän digitaalisen palvelukonseptin käytön vaiheita. Palvelupolun hahmottelua varten valittiin yhden käyttäjäprofiilin haaste ja palvelupolun avulla kuvattiin, miten tämä haaste ratkaistaan kehitettävän digitaalisen palvelukonseptin avulla. Haaste valittiin Ritvan käyttäjäprofiilista. Haasteeksi valikoitui seuraava haaste: ”Tiedonhaku tuntuu haastavalta, miten löydän neuvontatilanteissa ohjeet esimerkiksi kuvien siirtoon”. Googlehauilla Ritva ei siis ole saanut toivottuja hakutuloksia neuvontatilanteissa ja tämä on vaikeuttanut opastusta.

Alla kuva, jossa kuvataan Ritvan haasteen ratkaisu digitaalisen palvelukonseptin avulla palvelupolun muodossa.



Kuva 19. Palvelupolku Ritvan tiedonhallinnan osaamisalueen kehittämisen näkökulmasta.

Palvelupolku on jaettu neljään osaa, joita ovat haaste, toive, toiminta ja lopputulos. Haaste kuvaa käyttäjän kokemaa digituen antamiseen tarvittavan osaamisen puutetta, jonka hän digituen antamisen yhteydessä huomaa. Toive kuvaa tarvetta digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseksi eli Ritvan tapauksessa tiedonhakutaidon kehittämiseksi. Toiminta kuvaa käyttäjän suoranaista toimintaa digitaalisen palvelukonseptin kanssa. Toiminnan alle on sijoitettu kolme askelta, joiden aikana käyttäjä hakeutuu palveluun, löytää sieltä oikean osion ja suorittaa puutteellisen osaamisen kehittämiseksi verkkokurssin. Viimeinen osa eli lopputulos kuvaa sitä, miten haasteen ratkaiseminen digitaalisen palvelukonseptin avulla vaikuttaa käyttäjän toimintaan ja vastasi hänen toiveisiinsa.

#### 4.2.3 Digitaalinen palvelukonsepti

Käyttäjäprofiilien ja palvelupolun pohjalta hahmoteltiin luonnos digitaalisesta palvelukonseptista, jonka tarkoituksena oli digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukeminen. Palvelukonseptia luonnosteltiin käyttöliittymäkuvien avulla, jotta palvelukonseptista saadaan esitettyä mahdollisimman käytännönläheinen ja kokonaisvaltainen kuvaus. Luonnoksen avulla välittyy helpommin kokonaiskuva siitä, mitä palvelu voisi olla.

Käyttöliittymäkuvia luonnosteltiin yhteensä viisi. Aineiston, käyttäjäprofiilien ja palvelupolun pohjalta tunnistettiin tarve osioille, joita digitaalisen palvelukonseptin tulisi sisältää. Tunnistettuja osioita olivat etusivu, verkkokurssit, koulutukset ja tapahtumat, käytännöt ja vinkit sekä aineisto- ja materiaalipankki. Seuraavaksi esitellään tarkemmin jokainen tunnistettu osio käyttöliittymäkuvineen.

Ensimmäinen luonnosteltu osio oli etusivu. Etusivun tarkoituksena oli esitellä digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä tukeva digitaalinen palvelukonsepti. Käyttöliittymäkuvan luonnostelun yhteydessä digitaaliselle palvelukonseptille annettiin työnimi Digituen antajan työkalupakki. Alla kuva etusivusta.

# Digituki

Etusivu Verkkokurssit Koulutukset ja tapahtumat Käytännöt ja vinkit Aineisto- ja materiaalipankki



Tervetuloa digituen antajan työkalupakkiin!

Digituen antajan työkalupakki auttaa sinua löytämään oikeat työkalut digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen.

Työkalupakki koostuu neljästä osiosta, joihin kuuluvat verkkokurssit, koulutukset ja tapahtumat, käytännöt ja vinkit sekä aineisto- ja materiaalipankki.

Kuva 20. Etusivu (kuva Pexels).

Seuraavaksi luonnosteltiin käyttöliittymäkuva verkkokurssit-osiosta. Verkkokurssit-osiota sisällytettiin esittely kyseisessä osiossa olevasta sisällöstä. Verkkokurssit jaoteltiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin avulla jäsenettyjen osaamisalueiden mukaan, jotta käyttäjän olisi mahdollisimman helppo löytää omaan tarpeeseensa ja tilanteeseensa sopiva verkkokurssi. Haastattelussa kerätystä aineistosta nousi esille se, että digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen liittyviä koulutuksia, kursseja, materiaaleja ja aineistoja on vaikea löytää tai niitä ei etsitä ollenkaan, joten tämä puolsi edellä esitettyä jakoa. Alla kuva verkkokurssit -osiosta.

# Digituki

Etusivu Verkkokurssit Koulutukset ja tapahtumat Käytännöt ja vinkit Aineisto- ja materiaalipankki

## Verkkokurssit

Tässä osiossa pääset suorittamaan verkkokursseja, joiden avulla kehität digituen antamiseen tarvittavaa osaamistasi.

Verkkokurssit ovat jaettu osaamisalueiden mukaan, jotta voit valita itsellesi ja tarpeeseesi sopivat verkkokurssit.



Sosiaaliset taidot



Tekniset taidot



Tiedonluku



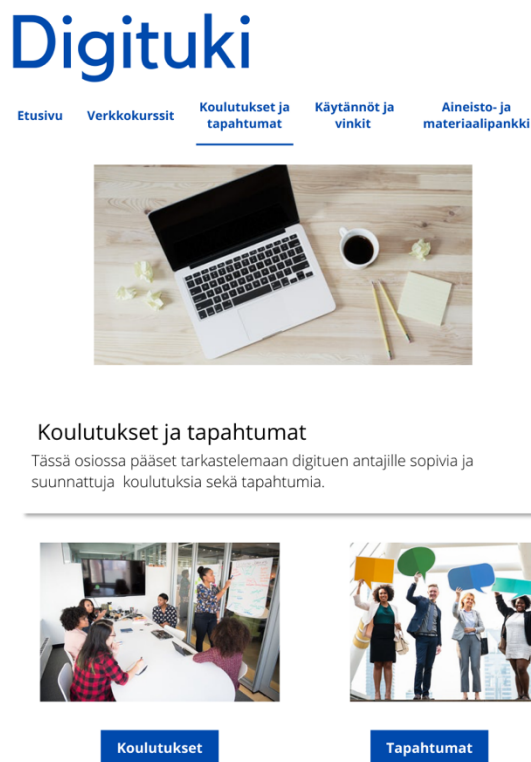
Ongelmanratkaisu



Turvallisuus

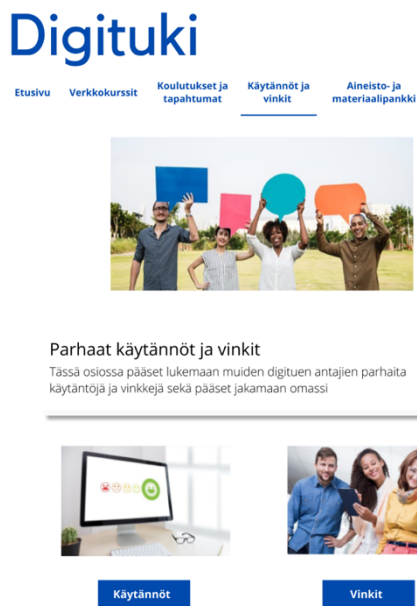
Kuva 21. Verkkokurssit.

Kolmas luonnosteltava osio oli koulutukset ja tapahtumat –osio. Koulutukset ja tapahtumat haluttiin jakaa omiin erillisiin osioihinsa, joihin käyttäjä pääsee painiketta painamalla, jotta työkalupakin rakenne säilyisi mahdollisimman selkeänä, eikä käyttäjälle anneta liikaa informaatiota yhdellä kertaa. Näihin omiin osioihin sisältyvät koulutukset ja tapahtumat olisivat digituen antajille sopivia ja suunnattuja. Alla kuva koulutukset ja tapahtumat -osion luonnoksesta.



Kuva 22. Koulutukset ja tapahtumat (kuvat Pexels).

Seuraavaksi luonnosteltiin käytännöt ja vinkit -osio. Haastattelujen perusteella digituen antajilla oli toiveena päästä jakamaan omia kertyneitä käytäntöjä ja vinkkejä sekä kuulemaan muiden toimijoiden jo olemassa olevia parhaita käytäntöjä ja vinkkejä digituen antamiseen liittyen. Vinkkien ja käytäntöjen avulla digituen antajat kartuttavat digituen antamiseen tarvittavaa osaamistaan. Selkeyden säilyttämiseksi ja informaatiotulvan välttämiseksi käytännöt ja vinkit jaettiin omiin osioihinsa, joihin käyttäjä pääsee painiketta painamalla. Alla kuva käytännöt ja vinkit -osiosta.



Kuva 23. Käytännöt ja vinkit (kuvat Pexels).

Viimeinen luonnosteltu osio oli aineisto- ja materiaalipankki. Kyseiseen osioon on tarkoitus koota erilaisia aineistoja sekä materiaaleja, joita digituen antajat itse ovat tuottaneet tai ne ovat muiden kuin digituen antajien tuottamia, mutta hyväksi ja käyttökelpoisiksi digituen antajien toimesta todettuja. Koottujen aineistojen ja materiaalien tarkoituksena on tukea digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä. Aineisto- ja materiaalipankki –osioon sisällytettiin esittely kyseisessä osiossa olevasta sisällöstä sekä sovellettiin verkkokurssit-osion yhteydessä laadittuja periaatteita helposti löydettävyyden sekä sisällön jäsennyksen suhteen. Alla kuva aineisto- ja materiaalipankki –osion luonnoksesta.



Kuva 24. Aineisto ja materiaalipankki.



## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätöksiä, jotka on tehty peilaten tuloksia opinnäytetyön tietoperustaan, kehittämiskysymyksiin ja tarkoitukseen sekä pohditaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Pohdinnan yhteydessä käydään myös läpi jatkokehittämisehdotukset.

### 5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ratkaisu, joka tukee Uudenmaan alueella toimivia digituen antajia digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisessä. Ratkaisua lähdettiin kartoittamaan digitaalisesta palvelukonseptista. Opinnäytetyön tavoitteena oli siis luoda käyttäjäkeskeinen digitaalinen palvelukonsepti digituen antajien digituen antamisessa tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi. Jotta digitaalinen palvelukonsepti voitiin kehittää, opinnäytetyön kehittämiskysymysten tarkoituksena oli tuoda vastauksia siihen, miten digituen antajat itse määrittelevät digituen antamiseen tarvittavaa osaamista, miten tuota osaamista kehitetään nykyhetkellä sekä miten kyseistä osaamisen kehittämistä voidaan jatkossa tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla. Alla listaus kehittämiskysymyksistä.

- Mitä digituen antajien digituen antamiseen tarvittava osaaminen pitää sisällään?
- Miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamista kehitetään?
- Miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamisen kehittämistä voidaan tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla?

Ensimmäinen kehittämiskysymys käsitteli digituen antamiseen tarvittavan osaamisen osa-alueita. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen sisältöä lähestyttiin tietoperustassa osaamisen käsitteen määrittelyllä ja sitä syvennettiin entisestään digiosaamisen käsitteen määrittelyllä. Vaikka digituen antamiseen ei tarvita samanlaista koulutustaustaa, tulee tietynlainen osaaminen omata.

Carretero ym. (2017) mukaan digiosaaminen pitää sisällään viisi osaamisaluetta, jotka sisältävät yhteensä 21 kompetenssia eli taitoa. Osaamisalueet ovat tiedonlukutaito, viestintä ja yhteistyö, digitaalisen sisällön luominen, turvallisuus ja ongelmanratkaisu. Opinnäytetyön yhteydessä suoritettujen haastatteluiden analyysin avulla tunnistetut osaamisalueet olivat hyvin samankaltaiset kuin Carratero ym. (2017) tunnistamat osaamisalueet. Eroina Carretero ym. (2017) tunnistamissa ja haastatteluiden analyysin avulla tunnistetuissa osaamisalueissa olivat digitaalisen sisällön luominen –osaamisalueen puuttuminen sekä uusi haastatteluiden perusteella tunnistettu nimenomaan digituen antamiseen liittyvä osaamisalue eli sosiaaliset taidot.

Myöskään viestintä ja yhteistyö –osaamisalue ei välittynyt Carretero ym. (2017) kuvaamalla tavalla analysoidusta aineistosta.

Koska digineuvonnassa ollaan tiiviissä vuorovaikutuksessa neuvottavien tai opastettavien kanssa, korostuu siinä erityisen paljon digiosaamisen lisäksi sosiaaliset taidot. Lähes jokaisessa haastattelussa korostettiin erilaisilla kuvauksilla sosiaalisia taitoja: ihmisten kohtaamisen taito, hyvät vuorovaikutustaidot, kyky ottaa ihmisen taustatekijät huomioon neuvonnassa, ihmisten kohtaaminen rauhallisessa vuorovaikutuksessa, kärsivällisyys ja tilannetaju, empatiisuus, hyvät käytöstavat, turvallisen ilmapiirin luominen kiireettömyydellä sekä keskittyä ja kuuntele asiakasta.

Tietoperustassa ilmaistiin, että ajasta ja paikasta riippumatta sosiaalisiin taitoihin voidaan sisällyttää muun muassa seuraavia taitoja: keskustelutaidot, taito olla rakentava, rohkaiseva ja kannustava, kunnioittava suhtautuminen muihin ja arvostava läsnäolo muiden seurassa, empatiakyky eli kyky ymmärtää toisen tunteita sekä tehdä jotakin pyyteettömästi toisen hyväksi, omien ennakkokäsitysten ja lähtöoletusten havaitseminen, kyky havainnoida ja arvioida muita eri tilanteissa ja ilmaisutaito eli avoimuuden, suoruuden, selkeyden, spontaaniuden ja hienotunteisuuden hallinta (ENO 2012). Tietoperustaan määritellyt sosiaaliset taidot tukevat siis hyvin tutkimuksessa esille nousseita sosiaalisia taitoja, joita tarvitaan digituen antamisessa.

Digituen antajien itsensä oli vaikea määritellä yksiselitteisesti, mitä digituen antamiseen tarvittava osaaminen pitää sisällään, mikä on hyvin ymmärrettävää, koska siihen ei ole aikaisemmin tarjottu selkeää määritelmää. Sistosen (2008, 86) mukaan lähtökohtana osaamisen kehittämiseksi on aina tunnistaa eri tehtävissä tarvittavat sekä vaadittavat osaamiset, joten digituen antamiseen tarvittavan osaamisen ja sen osa-alueiden tunnistaminen oli erittäin tärkeä osa opinnäytetyötä ja sen tuloksena luodun digitaalisen palvelukonseptin tarkoituksen ja tavoitteen täyttymistä.

Carretero ym. (2017) mukaan digiosaamiselle voidaan määritellä osaamistasot, joita on tunnistettu yhteensä kahdeksan ja niissä on otettu kantaa tehtävien monimutkaisuuteen, itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen muiden avusta sekä tarvittavaan kognitiiviseen alueeseen. Carretero ym. (2017) määrittelemistä osaamistasoista löytyy suoraan osaamistaso, jota voidaan soveltaa digituen antamiseen tarvittavan digiosaamisen vähimmäistason määrittelyyn. Tämä sovellettava osaamistaso on poimittu Carretero ym. (2017) tunnistamista osaamistasojen joukosta alla olevaan taulukkoon.

	Osaamistaso	Tehtävien monimutkaisuus	Itsenäisyys	Kognitiivinen alue
Edistynyt	5	Erilaiset tehtävät ja ongelmat	Muiden opastaminen	Soveltaminen

Taulukko 2. Digituen antajan vähimmäisosaamistaso (mukaillen Carretero ym. 2017).

Digituen antajien digiosaamisen tason tulee siis olla niin edistynyt, että he voivat suorittaa erilaisia tehtäviä ja ratkoa erilaisia ongelmia soveltaen omaa hankittua digiosaamistaan.

Toinen kehittämiskysymys käsitteli sitä, miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamista kehitetään tutkimuksen tekoheikellä. Tähän kysymykseen haettiin vastauksia määrittelemällä tietoperustassa, mitä digiosaamisen kehittäminen vaatii. Pohjimmiltaan kummassakin on kyse uuden oppimisesta ja vanhasta poisoppimisesta (Sistonen 2008, 86). Digiosaamisen kehittämisessä opetellaan tekemään asioita uudella tavalla digitaalisia laitteita ja teknologioita hyödyntäen sekä opitaan samalla pois vanhoista toimintatavoista.

Haastattelujen avulla selvitettiin muun muassa, minkälaista osaamista digituen antajat ovat hankkineet digituen antamiseen liittyen, miten he kehittävät tuota osaamista, minkälaisia koulutuksia digituen antamiseen liittyen on tarjolla sekä mistä etsitään tietoa digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen liittyvistä koulutuksista sekä aineistoista ja materiaaleista. Saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittäminen on pitkälti jokaisen digituen antajan henkilökohtaisilla hartioiden. Usein digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämistä ohjaa se organisaatio, järjestö tai toimija, jonka alaisuudessa digitukea annetaan. Tapoja digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen on siis paljon.

Osaamisen kehittäminen aloitetaan aina tiedonhankinnalla. Hankitun tiedon avulla luodaan ymmärrystä uudesta asiasta. Ymmärryksen kautta tapahtuu sisäistäminen. Sisäistäminen tuo rohkeutta uuden osaamisen hyödyntämiseen ja lopulta johtaa siihen, että uutta osaamista voidaan soveltaa. Osaamisen kehittämisen päätavoitteena tulisi pitää nimenomaan soveltamisen taitoa, koska sen avulla luodaan uusia ja parempia ratkaisuja. (Kamensky 2015, luku 4.7.)

Kuten Kamensky (2015, luku 4.7) toteaa, uusia ja parempia ratkaisuja luodaan tiedon soveltamisella, tietoa voidaan soveltaa vasta, kun on tiedonhankinnan kautta luotu ymmärrystä ja sisäistetty uusi asia. Tästä syystä digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen tulisi panostaa. Haastattelujen perusteella digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen suoranaisesti liittyvää materiaalia on huonosti tarjolla tai se on vaikeasti löydettävissä. Opinnäytetyön tuloksena kehitetty digitaalinen palvelukonsepti tukee tätä osaamisen

kehittämistä ja tarjoaa apua nimenomaan digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen liittyvien koulutusten, materiaalien ja aineistojen löytymiseen sekä hyödyntämiseen.

Kolmas opinnäytetyön kehittämiskysymys käsitteli sitä, miten digituen antamiseen tarvittavaa osaamisen kehittämistä voidaan tukea digitaalisen palvelukonseptin avulla. Tätä kysymystä lähdettiin ratkomaan määrittelemällä tietoperustaan, miten digitaalisuus ilmenee palveluissa, mikä on digitaalinen palvelukonsepti ja mitä käsitteillä käyttäjakeskeisyys ja käytettävyys tarkoitetaan. Digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi kehitetyn digitaalisen palvelukonseptin keskeisimmiksi piirteiksi haluttiin nostaa käyttäjakeskeisyys ja käytettävyys.

Käyttäjakeskeisyyden perimmäisenä tarkoituksena on löytää käyttäjien todelliset tarpeet, jotka eivät välttämättä ole selvästi näkyvillä, vaan piilevät pintaa syvemmällä (Yayici 2014, 42). Käyttäjakeskeisyyttä vaalittiin kattavalla haastatteluaineiston keräämisellä, niiden pohjalta rakennettujen käyttäjäprofiilien ja palvelupolun avulla. Näiden menetelmien kautta saatiin nostettua esille käyttäjien todelliset tarpeet.

Reissin (2012, 1) mukaan helppokäyttöisyyden mittareita ovat: toimivuus (palvelu on käyttökelpoinen ja toimiva), responsiivisuus (käyttäjä tietää ja näkee palvelun toimivan), ergonomia (käyttäjä pystyy helposti käyttämään palvelua), kätevyys (kaikki toiminnot ovat helposti ja kätevästi käytettävissä) ja virheiltä suojaaminen (palvelu ohjaa tekemään asiat oikein ja välttämään virheet). Digitaalisen palvelukonseptin luonnostelussa on pyritty ottamaan huomioon käytettävyyteen liittyviä seikkoja: palvelu on käyttökelpoinen ja toimiva, käyttäjä näkee helposti, miten palvelu toimii ja pystyy sitä helposti käyttämään, kaikki toiminnot ovat helposti ja selkeästi käytettävissä sekä palvelun rakenne on tehty sellaiseksi, että se ohjaa tekemään asiat oikein ja välttämään virheet.

Kehitetty digitaalinen palvelukonsepti toimii digituen antajan digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen työkalupakkina. Työkalupakkiin on sisällytetty kootusti digituen antamiseen tarvittavaan osaamiseen liittyvät verkkokurssit, koulutukset ja tapahtumat, käytännöt ja vinkit sekä aineisto- ja materiaalipankki. Osaamisen kehittämiseen tarvittavat työkalut ovat kootusti yhdessä paikassa, helposti löydettävissä sekä käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta.

## 5.2 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi kaikkine vaiheineen oli opinnäytetyöntekijälle näkökulmia avartava ja erittäin opettavainen. Opinnäytetyö avasi näkemyksiä digitalisaatiosta ja siitä, miten se muoaa ihmisten elämää, toimintaa ja tarpeita luoden eriarvoisuuden kysymyksiä, joiden ratkaisemiseen tarvitaan uudenlaisia ratkaisuja ja osaamista. Digituki ja siihen tarvittava osaaminen ovat vastaamassa näihin eriarvoisuuden kysymyksiin ja digituen avulla toivottavasti

päädytään siihen pisteeseen, että sitä ei enää tarvita ja jokainen yksilö pystyy toimimaan itsenäisesti osana digitalisoitunutta yhteiskuntaa. Niin kauan kuin digitukea tarvitaan, tulee digituen antajien digituen antamiseen tarvittavaa osaamisen kehittämistä tukea, jotta he pystyvät opastamaan ja neuvomaan tukea tarvitsevia yksilöitä mahdollisimman hyvin.

Kehitetyn digitaalisen palvelukonseptin myötä opinnäytetyön tavoite täyttyi ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset tietoperustaan ja kerättyyn aineistoon pohjaten. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää valtakunnallisesti koko Suomen digituen antajien digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukemiseksi. Koska digiosaaminen ja usein myös sosiaaliset taidot ovat kaikille tärkeää osaamista, voi tässä opinnäytetyössä haastattelun aineistoon ja tietoperustaan pohjaten tunnistettujen osaamisalueiden tiedostamisesta ja kehittämistä olla hyötyä kenelle tahansa.

Tutkimusetiikka tulee ottaa huomioon sekä tutkimuksen aineiston hankinnan, käytön ja säilytyksen että tutkijan toiminnan tarkastelussa (Kuula 2011, 21, 23). Hallanmaan (2002) mukaan etiikka on tutkijan näkökulmasta sitoutumista rehellisyyteen, avoimuuteen ja kriittisyyteen (Kuula 2011, 29).

Tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty huomiota eettisiin kysymyksiin haastateltavien anonymiteetin suojaamiseen sekä aineiston hankinnan, käytön ja hallinnan suhteen. Haastateltavien rekrytoinnin yhteydessä jokaiselle potentiaaliselle haastateltavalle lähetettiin sähköpostilla viesti, jossa kerrottiin, miksi kyseistä henkilöä lähestyttiin, mistä haastattelussa on kyse, miten aineistoa tullaan käyttämään ja käsittelemään (liite 2). Haastatteluista syntyneet aineistot (nauhoitteet) säilytetään ilman haastateltavan henkilöllisyyttä paljastavia tunnisteita. Aineiston analyysi suoritettiin noudattamalla rehellisyyden, avoimuuden ja kriittisyyden periaatteita.

Luotettavuutta voidaan tarkastella aineiston näkökulmasta. Aineiston riittävyttä voidaan määritellä sen perusteella, että aineistoa on riittävästi, kun aineistosta ei nouse enää mitään uutta tutkimuksen kannalta oleellista tietoa esille. (Eskola & Suoranta 1998, 62, 215.)

Tässä opinnäytetyössä aineistoa kerättiin laajasti, mutta vasta haastatteluiden loppuvaiheella saavutettiin se piste, ettei aineisto enää tuottanut uutta tietoa tai näkökulmia. Luotettavuus pyrittiin varmistamaan myös haastateltavien rekrytoinnin yhteydessä valitsemalla haastateltavat mahdollisimman kattavasti eri puolilta Uudenmaan aluetta. Tässä onnistuttiin melko hyvin, mutta ei täysin saatu haastateltavia rekrytoitua joka Uudenmaan alueen kolkasta. Kaikki haastattelut suoritettiin eri päivinä ja toteutettiin haastateltavien omassa tutussa toimintaympäristössä.

Jatkokehitysideoita tunnistettiin kaksi opinnäytetyön prosessin aikana. Opinnäytetyön aineiston analyysin avulla tunnistettu sosiaalisten taitojen osaamisalue nousi aineistosta selkeästi esille yhtenä tärkeimmistä digituen antamisen osaamisalueista. Digituen kehittämiseksi ja opastettavien kokemusten parantamiseksi olisi perusteltua tarkastella ja kartoittaa kattavammin sosiaalisten taitojen osaamisalueeseen liittyvää osaamisen kehittämistä sekä siihen liittyvää koulutusta materiaaleja ja aineistoja. Koulutuksen, materiaalin ja aineiston tuottamisessa olisi hyvä huomioida digituen toimijoilla jo olemassa olevat tiedot, taidot, materiaalit ja aineistot.

Toinen jatkokehitysidea liittyy tämän opinnäytetyön tuloksena syntyneen digitaalisen palvelukonseptin jatkokehitykseen. Jotta digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tueksi kehitetty digitaalinen palvelukonsepti on käyttökelpoinen ja käyttäjilleen arvoa tuottava, tarvitsee se ylläpitäjän. Ylläpitäjän tehtäviin pitäisi sisällyttää palvelun sisällön ajantasaisuuden ja tarkoituksiin sopivuuden säilyttäminen. Näin varmistetaan se, että digitaalinen palvelu täyttää tarkoituksensa ja toimii aidosti digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen tukena.

## Lähteet

### Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0.4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino

Ali-Yrkkö, J., Mattila, J., Pajarinen, M. & Seppälä, T. 2019. Digibarometri 2019: Digi tulee, mutta riittävätkö resurssit? Helsinki: Taloustieto.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. 2011. Race against the machine: How the digital revolution is accelerating innovation, driving productivity, and irreversibly transforming employment and the economy. Lexington: Digital Frontier Press.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. 2014. The second machine age: Work, progress and prosperity in a time of brilliant technologies. New York: W. W. Norton.

Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Ferreira, A. 2017. Universal UX design: Building multicultural user experience. Cambridge: Morgan Kaufmann.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Goodwin, K. 2008. Designing for the digital age: How to create human-centered products and services. Indianapolis: Wiley Publishing.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Porvoo: Bookwell.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Jackson, C. & Ciolek, N. 2017. Digital Design in Action: Creative Solutions for Designers. Boca Raton: CRC Press, Taylor & Francis Group.

Järvinen, O., Hauta, J., Heikkinen, M., Hamilo, M., Peltola, V. & Luoma T. 2016. Digibarometri 2016. Helsinki: Taloustieto.

Kananen, J. 2015a. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015b. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keinonen, T. & Jääskö, V. 2004. Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta 3/2016, 24, 29.

Kuang, C. & Fabricant, R. 2019. User friendly: How the hidden rules of design are changing the way we live, work, and play. London: WH Allen.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Lewrick, M., Link, P. & Leifer, L. 2018. The design thinking playbook: Mindful digital transformation of teams, products, services, businesses and ecosystems. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio: Murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.

Marsh, S. 2018. User research: A practical guide to designing better products and services. London: KoganPage.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.

Reiss, E. 2012. Usable Usability: Simple Steps for Making Stuff Better. Indianapolis: Wiley & Sons.

Rogers, D. 2016. The digital transformation playbook: Rethink your business for the digital age. New York: Columbia Business School Publishing.



- Rosenzweig, E. 2015. Successful user experience: Strategies and roadmaps. Waltham, Massachusetts: Morgan Kaufmann.
- Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä!: Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Docendo.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2014. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Savolainen, H., Vilkko, R., Vähäkylä, L., Aro, M., Iiskala, T., Kinnunen, R., Pietarinen, T., Vauras, M. & Yli-Panula, E. 2017. Oppimisen tulevaisuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita, IT Press.
- Sistonen, S. 2008. Paranna tuloksia ja palkitse. Helsinki: Talentum.
- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. First Edition. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Suoranta, A. & Leinikki, S. 2018. Rapautuvan palkkatyön yhteiskunta: Mikä on työn ja toimeentulon tulevaisuus? Tampere: Vastapaino.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Vahvanen, P. 2018. Kone kaikkivaltias: Kuinka digitalisaatio tuhoaa kaiken meille arvokkaan. Jyväskylä: Atena.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell.
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Yayici, E. 2014. UX design and usability mentor book. Istanbul: Yayici Emrah.

## Sähköiset

Alamutka. 2011. Mapping digital competence: Toward a conceptual understanding. Viitattu 18.9.2019. [ftp://jrc.es/pub/EURdoc/JRC67075\\_TN.pdf](ftp://jrc.es/pub/EURdoc/JRC67075_TN.pdf)

Alasoini, T. 2015. Työpoliittinen aikakauskirja. Viitattu 23.8.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74854/tak22015.pdf>

Carretero, S., Vuorikari, R. & Punie, Y. 2017. DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, EUR 28558 EN, doi:10.2760/38842. Viitattu 14.11.2019. [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf\\_\(online\).pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf)

Design Council. 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Viitattu 14.9.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Digi- ja väestötietovirasto. 2019. Esittelyssä Uudenmaan digitukipilotti. Viitattu 7.5.2020. <https://uutiskirjeet.vrk.fi/uutiset/digituki/esittelyssa-uudenmaan-digitukipilotti.html>

ENO. 2012. ENO - Ennakoiva ohjaus työelämässä: Työelämän sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot. Viitattu 1.11.2020. [https://www.sdo.fi/wp-content/uploads/ENO\\_Kasikirja\\_010212.pdf](https://www.sdo.fi/wp-content/uploads/ENO_Kasikirja_010212.pdf)

Euroopan parlamentti. 2019. EU aikoo investoida 9,2 miljardia euroa digiteknologiaan. Viitattu 18.9.2019. <http://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/economy/20190410STO36624/eu-aikoo-investoida-9-2-miljardia-euroa-digiteknologiaan>

European Union. 2019. EUandMe - Get training. Viitattu 18.9.2019. [https://europa.eu/euandme/passion/get-training\\_en](https://europa.eu/euandme/passion/get-training_en)

GOV.UK. 2018. Government Digital Service: What do we mean when we talk about services? Viitattu 27.10.2020. <https://gds.blog.gov.uk/2018/04/04/what-do-we-mean-when-we-talk-about-services/>

Ilomäki, L., Kantosalo, A. & Lakkala, M. 2011. What is digital competence? Viitattu 16.9.2019. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/154423/Ilom\\_ki\\_et\\_al\\_2011\\_What\\_is\\_digital\\_competence.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/154423/Ilom_ki_et_al_2011_What_is_digital_competence.pdf?sequence=1)

ISO. 2018. ISO 9241-11:2018(en) Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. Viitattu 28.10.2020. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2019. Osaamisen tunnistaminen. Viitattu 9.12.2019.  
<https://oppimateriaalit.jamk.fi/portfolio/osaamisen-tunnistaminen/>

Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Koiranen, I. & Räsänen, P. 2017. Verkkopalvelujen käytön ja käyttäjien muutos. Viitattu 28.8.2019. [https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa2/33%20\\_%20Verkkopalvelujen%20kayton%20ja%20kayttajien%20muutos.pdf](https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa2/33%20_%20Verkkopalvelujen%20kayton%20ja%20kayttajien%20muutos.pdf)

OECD. 2005. The definition and selection of key competencies: Executive summary. Viitattu 18.9.2019. <https://www.oecd.org/pisa/35070367.pdf>

Palta. 2016. Digitalisaatio palveluilla: Pysykö Suomi digikehityksessä mukana? Viitattu 23.8.2019. [https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palveluilla-Pysyko-Suomi-mukana-digikehityksessa\\_FINAL.pdf](https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palveluilla-Pysyko-Suomi-mukana-digikehityksessa_FINAL.pdf)

Palvelupolkuja. 2018. Palvelukonsepti - ideoista kokonaisuudeksi. Viitattu 28.10.2020.  
<http://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>

Penttinen, E. & Palmer, J. 2007. Improving firm positioning through enhanced offerings and buyer-seller relationships. Viitattu 27.10.2020.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47484166/j.indmarman.2006.02.00520160724-32326-11k22kb.pdf?1469394977=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DImproving\\_firm\\_positioning\\_through\\_enhan.pdf&Expires=1603805214&Signature=fhO6S-iJY-wjcSBTDf4zQ3EEbyoNkcoNGHX57oDcbmCR5Kik-QdLgNRvPzruPwLjn1bR8FtW9SHar--SAKEL-kEeU6mXrHfqO-MqnZkH-TiSI9wUO9ujOWNbNiuOiG1sJWOcknZUW4KXjNU2eowtOYhrnhcM7LS33hWpAXfDeF7lcZ65NLM-vij4f4VY6z7t0UUB3RruW96W9vglSMYUKn04F3faDq6lsPDwxKb47jFxp-rS80VGHIPX--QgjR-LyJq8FlDtHspWROZBxXUYxklF4mvMvSl86huskmSX7msgL9Dm-gQTYKRnL0nn7vi9CCZ-zUuCAqQxmLhRmpNgXs1gg\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47484166/j.indmarman.2006.02.00520160724-32326-11k22kb.pdf?1469394977=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DImproving_firm_positioning_through_enhan.pdf&Expires=1603805214&Signature=fhO6S-iJY-wjcSBTDf4zQ3EEbyoNkcoNGHX57oDcbmCR5Kik-QdLgNRvPzruPwLjn1bR8FtW9SHar--SAKEL-kEeU6mXrHfqO-MqnZkH-TiSI9wUO9ujOWNbNiuOiG1sJWOcknZUW4KXjNU2eowtOYhrnhcM7LS33hWpAXfDeF7lcZ65NLM-vij4f4VY6z7t0UUB3RruW96W9vglSMYUKn04F3faDq6lsPDwxKb47jFxp-rS80VGHIPX--QgjR-LyJq8FlDtHspWROZBxXUYxklF4mvMvSl86huskmSX7msgL9Dm-gQTYKRnL0nn7vi9CCZ-zUuCAqQxmLhRmpNgXs1gg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Viitattu 29.10.2020.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Viitattu 27.10.2020. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan\\_sanasto.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf)

Tilastokeskus. 2018. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 26.8.2019.  
[https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Tekoälyajan työ: Neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. Viitattu 1.3.2020. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160931/19\\_18\\_TEM\\_Tekoalyajan\\_tyo\\_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160931/19_18_TEM_Tekoalyajan_tyo_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uudenmaan liitto. 2020. Uudenmaan Digituki –hanke. Viitattu 7.5.2020. [https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton\\_hankkeita/uudenmaan\\_digituki\\_-hanke](https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton_hankkeita/uudenmaan_digituki_-hanke)

Valtioneuvosto. 2018. Valtiovarainministeriö ja Väestörekisterikeskus: Digituen alueelliset pilotit käynnistyvät. Viitattu 2.5.2020. [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10623/valtiovarainministerio-ja-vaestorekisterikeskus-](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/valtiovarainministerio-ja-vaestorekisterikeskus-)

Valtiovarainministeriö. 2015. Ratkaisujen Suomi: Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. Viitattu 25.8.2019. [https://vm.fi/documents/10623/1464506/Hallitusohjelma\\_27052015\\_12998.pdf/ae088a77-b0ab-4964-846d-1e7d14a9d064/Hallitusohjelma\\_27052015\\_12998.pdf.pdf](https://vm.fi/documents/10623/1464506/Hallitusohjelma_27052015_12998.pdf/ae088a77-b0ab-4964-846d-1e7d14a9d064/Hallitusohjelma_27052015_12998.pdf.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2019a. Digituki ja digituen toimintamalli. Viitattu 10.9.2019. <https://vm.fi/auta-hanke>

Valtiovarainministeriö. 2019b. Sipilän hallituksen 2015-2019 digihankkeet. Viitattu 25.8.2019. <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö. 2019c. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Viitattu 26.8.2019. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Valtiovarainministeriö. 2019d. Valtiovarainministeriö ja Väestörekisterikeskus: Digituen alueellinen koordinointi laajenee. Viitattu 7.5.2020. [https://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/digituen-alueellinen-koordinointi-laajenee](https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/digituen-alueellinen-koordinointi-laajenee)

Valtiovarainministeriö. 2020. Digituen alueelliset pilotit. Viitattu 2.5.2020. <https://vm.fi/digituen-alueelliset-pilotit>

Valtiovarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus: AUTA-hakkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 15.12.2019. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE\\_20180131130831.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf)

Julkaisemattomat

Uudenmaan digituki –hanke. 2018. Pilotointisuunnitelma.

## Kuvat

Kuva 1. Yksilön osaaminen, osaamisen käsi. (Mukaillen Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2019; Ojala 2008, 51; Virtainlahti 2009, 25.).....	14
Kuva 2. Osaamisalueet ja niihin liittyvät taidot. (mukaillen Carretero ym. 2017.).....	17
Kuva 3. Osaamistasot. (mukaillen Carretero ym. 2017.).....	17
Kuva 4. Oppimisen portaat (mukaillen Kamensky 2015, luku 4.7). ....	18
Kuva 5. Käyttäjätiedon hankinta (mukaillen Lewrik, Link & Leifer 2018, 58). ....	22
Kuva 6. Tietoperustan synteesi.....	24
Kuva 7. Kehittämistyön eteneminen.....	33
Kuva 8. Aineiston pelkistys muistilappujen avulla. ....	42
Kuva 9. Koulutustausta ja suoritettut opinnot.....	43
Kuva 10. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämisen keinot. ....	45
Kuva 11. Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen hyödynnettävät tavat...	45
Kuva 12. Tarjolla olevat koulutukset ja aineistot.....	46
Kuva 13. Digituen antajien kaivattu koulutus ja aineisto.....	46
Kuva 14. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle maahanmuuttajat. ....	48
Kuva 15. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle nuoret. ....	49
Kuva 16. Käyttäjäprofiilit kohderyhmälle yhteiskunnan laidalle. ....	50
Kuva 17. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle seniorit. ....	51
Kuva 18. Käyttäjäprofiili kohderyhmälle fyysiset rajoitteet. ....	52
Kuva 19. Palvelupolku Ritvan tiedonhallinnan osaamisalueen kehittämisen näkökulmasta. ...	53
Kuva 20. Etusivu (kuva Pexels). ....	54
Kuva 21. Verkkokurssit.....	54
Kuva 22. Koulutukset ja tapahtumat (kuvat Pexels).....	55
Kuva 23. Käytännöt ja vinkit (kuvat Pexels). ....	56
Kuva 24. Aineisto ja materiaalipankki. ....	56

## Kuviot

Kuvio 1. Tapaustutkimuksen vaiheet (mukaillen Ojasalo ym. 2014, 54.) .....	31
Kuvio 2. Palvelumuotoilun prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2014, 75; Design Council 2019). .	32
Kuvio 3. Digituen antamiseen tarvittavat osaamisalueet. ....	44

## Taulukot

Taulukko 1. Toimeksiantajan järjestämät työpajat digituen antajille. ....	35
Taulukko 2. Digituen antajan vähimmäisosaamistaso (mukaillen Carretero ym. 2017). ....	59

## Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko.....	72
Liite 2: Haastateltavien rekrytoinnin yhteydessä lähetetty sähköposti .....	74

## Liite 1: Teemahaastattelurunko

### Teemahaastattelurunko

#### Tausta

- Minkälaista digitukea tarjoat ja kenelle?
- Minkälainen koulutus sinulla on taustalla?

#### Digituen antamiseen tarvittava osaaminen

- Minkälainen osaaminen on mielestäsi tärkeää digituen antamisen kannalta?
- Mistä osaaminen mielestäsi koostuu?
  - Ihmisten kohtaaminen?
  - Tiedonhaku?
  - Lähdekriittisyys?
- Minkälaiset tiedot ja taidot ovat tärkeitä työsi kannalta?

#### Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittäminen

- Minkälaista osaamista olet hankkinut digituen antamiseen liittyen?
- Minkälaista osaamista tai koulutusta kaipaisit?
- Mitä haluaisit osata paremmin antaaksesi laadukasta digitukea?
- Miten kehität omaa osaamista tällä hetkellä?
  - Mikä on sinulle paras tapa oppia uusia asioita?
- Mikä motivoi oman osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen?
  - Miten omat kiinnostuksen kohteet vaikuttavat oman osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen?
  - Miten tärkeäksi koet osaamisen kehittämisessä mahdollisuuden räätälöintiin/yksilöllisyyteen?

#### Digituen antamiseen tarvittavan osaamisen kehittämiseen liittyvä aineisto ja koulutus

- Minkälaisia koulutuksia on tarjolla?
- Mistä etsit tietoa koulutuksista ja oman osaamisen kehittämistä varten tarvittavista aineistoista?
  - Minkälainen aineisto tukisi parhaiten oman osaamisen kehittämistä?



**Muuta huomioitavaa**

- Digituenantajia on paljon tällä hetkellä, miten varmistetaan, että annettu digituki on laadultaan samanlaista digituenantajasta riippumatta?
- Miten osaaminen pitäisi osoittaa tukea tarvitsevalle?
- Tuleeko jotain muuta vielä mieleen?

Liite 2: Haastateltavien rekrytoinnin yhteydessä lähetetty sähköposti

Hei!

Olen ylemmän ammattikorkeakoulun tradenomi-opiskelija Laurea-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä Uudenmaan Digituki –pilotille. Opinnäytetyöni aiheena on käyttäjälähtöisen digitaalisen palvelukonseptin kehittäminen digituenantajien osaamisen kehittämisen tueksi. Tarkoitukseni on kartoittaa haastattelemalla Uudenmaan alueen digituenantajien haasteita sekä tarpeita osaamisen kehittämisen osalta. Osaamisella tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä osaamista, jota henkilöt tarvitsevat antaessaan ohjausta tai neuvoja digiasioissa eli tarjotessaan digitukea sitä tarvitsevalle.

Löytyisikö teiltä yksi henkilö, jota voisin tämän asian tiimoilta haastatella? Haastateltavan tulisi olla henkilö, joka toimii "asiakasrajapinnassa" eli antaa digitukea itse suoraan sitä tarvitsevalle. Haastatteluun tulisi varata aikaa maksimissaan tunnin verran ja voin mielelläni suorittaa haastattelun teidän tiloissanne. Haastatteluissa keräämäni aineisto käsitellään anonyymisti eli haastateltavan henkilöllisyys ei opinnäytetyössäni tule esille missään vaiheessa. Haastattelu on tarkoitus nauhoittaa haastattelun litterointia eli aukikirjoittamista varten. Haastattelu olisi tarkoitus suorittaa mielellään ennen marraskuun loppua.

Kiitokset jo etukäteen avusta.

Ystävällisin terveisin

Paula Laiho  
YAMK opiskelija (NYA318KJ)  
Paula.Laiho@student.laurea.fi  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
Vanha maantie 9  
02650 Espoo  
[www.laurea.fi](http://www.laurea.fi)

Yhdessä enemmän - Laurea Uudellamaalla