



Mirka Isopahkala

# Digitalisaation ja Covid-19 pandemian tuomat uudet osaamisen kehittämisen tarpeet Uudenmaan TE-toimistossa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

3.5.2021

## Tiivistelmä

Tekijä(t):	Mirka Isopahkala
Otsikko:	Digitalisaation ja Covid-19 pandemian tuomat uudet osaamisen kehittämisen tarpeet Uudenmaan TE-toimistossa
Sivumäärä:	54
Aika:	3.5.2021
Tutkinto:	Sosionomi
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t):	Tutkintovastaava Tiina Lehto-Lunden Lehtori Jukka Törnroos

---

Opinnäytetyössä kartoitettiin Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden osaamisen kehittämisen tarpeita ja koulutustarpeita verkko-ohjausosaamisessa. Tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa Uudenmaan TE-toimistolle näistä asiantuntijoiden osaamistarpeista. Digitalisaation synnyttämät pidemmän aikavälin, sekä Covid-19 pandemian synnyttämät äkilliset muutokset ovat vaikuttaneet radikaalisti Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön ja työntekemisen tapoihin. Asiakastyötä toteutetaan kasvavassa määrin verkko- ja etäpalveluita hyödyntäen. Muutosten myötä syntyi uusia osaamistarpeita niin teknologia kuin verkko-ohjausosaamisen suhteen.

Opinnäytetyön teemaa lähestyttiin monitieteellisesti sosiaalipedagogiikan, konstruktivistisen oppimiskäsityksen, aikuisuuden elämänvaiheen, jatkuvan oppimisen, osaamisen kehittämisen ja ohjauksen teoreettisia lähestymistapoja hyödyntäen. Sosiaalipedagoginen viitekehys toimi pääasiallisena taustateorianana opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä ohjausosaaminen ja verkko-ohjausosaamisen nähtiin keskeisinä ja tärkeinä asiantuntijoiden tulevaisuuden ydinosaamisalueina.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusotetta ja aineistonkeruutapana oli strukturoitu kysely, johon vastasi 196 asiantuntijaa. Kyselyn tulokset osoittivat asiantuntijoiden toivovan laaja-alaisesti koulutusta verkko- ja digiohjausvälineiden käytössä, verkko-ohjaustilanteen suunnittelussa ja toteutuksessa, koulutusta vuorovaikutteellisuuden ja ohjauksellisuuden lisäämiseen verkko-ohjauksessa. Vastauksista ilmeni asiantuntijoiden halu kehittää osaamistaan verkko-ohjausosaamisessa. Etäohjaustyö nähtiin vaihtoehtoisena ja asiakaslähtöisenä tapana toteuttaa ohjaustyötä kasvokkain tapahtuvan ohjaustyön rinnalla.

Avainsanat: Sosiaalipedagogiikka, digitalisaatio, verkko-ohjaus

## Abstract

Author(s): Mirka Isopahkala  
Title: New Vocational Skills Development Needs in Uusimaa TE-office due to Digitalization and Covid-19 Pandemic  
Number of Pages: 54  
Date: 3 May 2021

Degree: Bachelor of Social Sciences  
Degree Programme: Degree Program in Social Sciences

Instructor(s): Tiina Lehto-Lunden, Principal Lecturer  
Jukka Törnroos, Lecturer

---

This thesis explores the professional ambitions and training needs of specialists of the Uusimaa TE Office. It aims to identify their current professional competence in online counselling skills and need for and willingness to undergo further training. It provides to the Uusimaa TE Office with new information about the specialists' competence needs. The longer-term changes brought about by digitalisation and the sudden changes brought about by the Covid-19 pandemic have had a radical impact on working practices and customer-interface work at Uusimaa TE Office. Work is increasingly carried out using online services and via remote guidance. These changes have resulted in new skills gaps in technological and e-guidance skills.

This thesis provides an interdisciplinary approach, using theoretical approaches from social pedagogy, constructivist learning, continuous learning and guidance. The social pedagogical framework serves as a background theory. The thesis examines continuous change and lifelong learning by exploring competence development of organisational staff. Here, guidance competence is seen as one of the key competencies in the customer-interface work of experts and online guidance competence is considered one of the most important future core competencies of the TE Office specialist.

The thesis uses a qualitative research method and a structured questionnaire to collect data, in order was used to identify the different areas of experts' online counselling skills, training needs and training wishes. 196 specialists responded to the questionnaire. The specialists felt that they needed a wide range of skills development and training in the use of online and digital guidance tools, training in the planning and implementation of online guidance situations, training to increase interactivity and instruction in online guidance. The specialists' responses clearly showed a desire to develop their own professional competence in e-guidance skills. Remote client counselling was seen as a good and client-oriented alternative to face-to-face counselling.

Keywords: Social pedagogy, digitalization, online counselling

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön työelämäkumppanina Uudenmaan TE-toimisto	2
2.1	Digitalisaatio ja alati muuttuva toimintaympäristö edellyttävät jatkuvaa osaamisen kehittämistä Uudenmaan TE-toimistossa	3
2.2	Covid-19 pandemian vaikutukset Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön	6
3	Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat	6
3.1	Jatkuva ja elinikäinen oppiminen organisaatiossa	7
3.2	Sosiaalipedagoginen lähestymistapa osaamisen kehittämiseen ja jatkuvaan oppimiseen organisaatiossa	8
3.3	Konstruktivistinen oppimiskäsitys tukee ammatillisen kasvun ja asiantuntijuuden kehittämistä verkko-ohjausosaamisessa	10
3.4	Ohjauksen määrittelyä	12
3.5	Asiantuntijan rooli ohjauksessa	14
3.6	Verkko-ohjausosaaminen	15
3.6.1	Erilaisten sovellusten, pilvipalveluiden ja sosiaalisen median tuntemuksen verkko-ohjauksessa	17
3.6.2	Vuorovaikutuksen luonne ja läsnäolon merkitys verkko-ohjauksessa	17
3.6.3	Kirjallisen viestinnän merkitys verkko-ohjaustilanteessa	19
3.6.4	Verkko-ohjaustilanteen suunnittelu ja toteutus	20
3.6.5	Eettiset periaatteet verkko-ohjauksessa	22
3.6.6	Verkkovälineiden käyttö, tietoturva ja tietosuoja verkko-ohjauksessa	25
4	Opinnäytetyön tavoitteet, rajaukset, tutkimuskysymys ja menetelmät	26
4.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	26
4.2	Opinnäytetyön tutkimuskysymys	27
4.3	Menetelmät	28
4.4	Aineiston tiedonkeruu	28
4.5	Kyselyn luotettavuus	31
5	Tulokset ja johtopäätökset	33
5.1	Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	34

5.2	Verkko-ohjausvälineiden ja sovellusten tuntemus sekä koulutustoiveet	36
5.3	Verkko-ohjausprosessin tuntemus, verkko-ohjauksen hyödyt ja koulutustoiveet	42
6	Eettisyys ja tutkimuslupa	49
7	Pohdinta	50
	Lähteet	54

# 1 Johdanto

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön lähtökohta ja tarve kumpuaa digitalisaation synnyttämien pidemmän aikavalin muutoksista ja Covid-19 pandemian aiheuttamista äkillisistä muutoksista Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön ja sen eri toimintoihin. Nämä muutokset vaikuttivat konkreettisimmin tapoihin tehdä asiakas- ja viranomaistyötä ylipäätään, jonka seurauksena syntyi aivan uudenlaisia osaamisen kehittämisen tarpeita henkilöstöllä. Etenkin Covid-19 pandemian vaikutukset osuivat suoraan Uudenmaan TE-toimiston asiakastyön rajapintaan mullistaen sen vanhat toimintatavat täysin – kasvokkain tapahtuva asiakasohjaus siirtyi etäpalveluna tapahtuvaksi asiakasohjaukseksi erilaisia verkkotyövälineitä - ja palveluita hyödyntäen. Asiantuntijoiden teknologiaosaamisen ja verkko-ohjausosaamisen merkitys nousi aivan uudelle tasolle laadukkaan, sujuvan ja asiakaslähtöisen asiakastyön näkökulmasta muuttuneessa toimintaympäristössä.

Melin, Turja ja Krutova (2019) kuvaavat Työelämän uusi normaali - artikkelissaan viime kevään 2020 Covid-19 pandemian vaikutuksia työelämään dramaattisina, jolloin näytti siltä, että koko Suomi siirtyi kahdessa viikossa etätöihin. Kaikki kenellä siihen oli mahdollisuus, siirtyi etätöihin. Suomen ohella muualla maailmassa nähtiin ennen näkemätön yhteiskunnallinen muutos, jossa niin suuret kuin pienet työorganisaatiot hajautuivat ihmisten koteihin. (Melin & Turja & Krutova 2019: 28.) Myös Työ- ja elinkeinoministeriön TE-palvelustrategiassa 2021- 2023 todetaan, että TE-hallinnon rakenteisiin ja toimintojen organisointiin kohdistuu monia samanaikaisia muutostekijöitä, kuten pohjoismainen työvoimapalvelumalli, työllisyyden kuntakokeilut, palveluorganisaation uudistaminen, jatkuva oppiminen ja monialaisten palveluiden laajeneminen. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työelämä 2020: 4.) Monet sisäiset ja ulkoiset muutostekijät vaikuttivat samanaikaisesti Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa asiantuntijoiden verkko-ohjausosaamisen osaamistarpeista ja koulutustarpeista Uudenmaan TE-toimistolle. Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullista tutkimusotetta ja aineistonkeruutapana strukturoitua kyselyä. Opinnäytetyössä ohjausosaaminen miellettiin yhdeksi keskeiseksi asiantuntijoiden osaamisalueeksi asiantuntijan asiakastyössä. Verkko-ohjausosaaminen nähtiin yhtenä tulevaisuuden tärkeänä ohjausosaamisen osa-alueena TE-toimiston asiantuntijan ydinosaamiseen kuuluvana. Opinnäytetyön avulla saatu tieto loi pohjan jatkokehitystyölle, joka voidaan toteuttaa Uudenmaan TE-toimiston strategisen kehittämisen yksikössä.

Uuden tiedon pohjalta voidaan luoda kattava lyhyen- ja pitkänaikavälin koulutussuunnitelma henkilöstön verkko-ohjausosaamisen kehittämiseksi Uudenmaan TE-toimistossa ja samalla vastata asiantuntijoiden osaamisen kehittämisen tarpeisiin ja toiveisiin paremmin.

Opinnäytetyön teemaa tarkastellaan monitieteellisesti sosiaalipedagogiikan, konstruktivistisen oppimiskäsityksen, jatkuvan oppimisen ja ohjauksen teoreettisia lähestymistapoja hyödyntäen. Sosiaalipedagoginen viitekehys toimii opinnäytetyön taustateorianäkökulmana aikuisuuden elämänvaiheen, jatkuvan muutoksen ja elinikäisen oppimisen haasteiden tarkastelussa organisaation henkilöstön osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Kuten pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa Osallistava ja osaava Suomi (10.12.2019) todetaan, työelämää koskevat muutokset synnyttävät jatkuvia osaamisen kehittämisen tarpeita ja jatkuvan oppimisen edellytystä merkittävästi. (Valtioneuvoston julkaisuja 2019: 163.)

Kyselyn tulokset osoittivat sen, että asiantuntijat kokivat tarvitsevansa laaja-alaisesti osaamisen kehittämistä ja koulutusta koskien verkko- ja digiohjausvälineiden käyttökoulutusta, verkko-ohjauksen suunnitteluun ja toteutukseen liittyvää koulutusta, koulutusta vuorovaikutuksellisuuden, kohtaavaan ja ohjaukselliseen verkko-ohjaukseen. Asiantuntijoiden vastauksista ilmeni selkeästi usko omien valmiuksien kehittämiseen verkko-ohjausosaamisessa ja halu kehittää omaa ammatillista osaamistaan siinä. Asiakkaiden etäpalvelu ja verkko-ohjaus nähtiin hyvänä ja asiakaslähtöisenä vaihtoehtona toteuttaa asiakasohjaustyötä kasvokkain tapahtuvan ohjaustyön rinnalla.

## **2 Opinnäytetyön työelämäkumppanina Uudenmaan TE-toimisto**

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Uudenmaan TE-toimisto, joka on julkishallinnollinen organisaatio. Se tarjoaa kansalaisille julkisia työvoima- ja yrityspalveluita Uudellamaalla ja vastaa julkisten työvoimapalveluiden tarjoamisesta työnhakija asiakkaille. 1.3.2021 alkaen julkisia työvoimapalveluita tarjoaa ja niistä vastaa osittain myös työllisyyskokeiluiden kunnat Uudellamaalla ennalta määriteltujen asiakaskohderyhmien kohdalla. Kokeilukuntia Uudellamaalla ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Porvoo, Raasepori ja Hanko. Julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden (TE-palveluiden) tarkoituksena on edistää Suomessa työmarkkinoiden toimivuutta, taata talouden kasvua ja korkeaa

työllisyyttä sekä turvata hyvinvointia valtiollisin toimin yhteistyössä kuntien, työmarkkinajärjestöjen, yritysten, muiden työnantajien ja kansalaisten kanssa yhdessä. Näiden tavoitteiden lisäksi valtion velvollisuutena on huolehtia työ-, talous-, elinkeino- ja sosiaalipolitiikan yhteensovittamisesta ja pyrkiä tasoittamaan toiminnallaan taloudellisia suhdannevaihteluita. (Laki julkisista yritys- ja työvoimapalveluista 28.2.2012/916 1§.)

Julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjoavat työ- ja elinkeinotoimisto (TE-palvelut), työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne – ja ympäristökeskus (ELY) yhdessä. TE-palveluiden tavoitteena on turvata osaavan työvoiman saatavuus työmarkkinoilla, tukea työnhakijoiden ja kansalaisten työllistymisedellytysten kehittämistä, edistää uusien yritystoimintojen syntymistä sekä tukea yritystoimintojen ja työelämän laadun kehittämistä (Laki julkisista yritys- ja työvoimapalveluista 28.2.2012/916 2§). Tarjottavia julkisia työvoima- ja yrityspalveluita ovat työnvälitykseen-, osaamisen kehittämiseen-, yritystoiminnan käynnistämiseen – ja kehittämiseen liittyvät palvelut. Lisäksi palveluvalikoimaan kuuluvat henkilöasiakkaiden palveluprosessia tukevat asiantuntija-arvioinnit ja tämän lain mukaiset korvaukset ja tuet. (Laki julkisista yritys- ja työvoimapalveluista 28.2.2012/916 2§.)

## 2.1 Digitalisaatio ja alati muuttuva toimintaympäristö edellyttävät jatkuvaa osaamisen kehittämistä Uudenmaan TE-toimistossa

Työn murrokseen vaikuttavat pidemmän aikavälin megatrendit ovat olleet digitalisaatio, väestörakenteen muutos, kaupungistuminen, ilmastonmuutos ja globalisaatio, joiden vaikutukset ovat sekoittaneet työmarkkinoita ja luoneet uusia työn tekemisen tapoja. Digitalisaatio on mahdollistanut monen työn automatisoitumisen ja toisaalta luonut uusia työn tekemisen tapoja sekä vapauttanut resursseja toisen tyyppiin työnkuviin. Samaan aikaan on työn tulevaisuuteen liittynyt vahvasti epävarmuus, joka puhututtaa niin tutkijayhteisöjä kuin työelämän edustajia. Vaikka työn tulevaisuuteen liittyykin vahvoja epävarmuustekijöitä, harva kuitenkin miettii sitä, miten oma työnkuva ja työtehtävät muuttuvat ja miten merkittävästi ajan kuluessa. Tulevaisuusajattelua olisi hyvä liittää vahvasti omakohtaiseen ja kokemukselliseen toimintaympäristöön. (Dufva & Halonen & Kari & Koivisto & Koivisto & Myllyoja 2017: 7.)

Uudenmaan TE-toimisto elää alati muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa muutosta aiheuttavat tekijät voivat olla pidemmän tai lyhyemmän aikavälin, ennakoitavissa tai en-

nakoimattomia tekijöitä. Toimintaympäristön muuttuessa syntyy uusia henkilöstön osaamistarpeita. Asiakastyötä toteutetaan kasvavassa määrin verkkopalveluita hyödyntäen etäpalveluna verkko-ohjauksen avulla. Verkossa tapahtuva asiakasohjaus voi olla tulevaisuuden kasvava trendi ja tapa tehdä laadukasta ja vaikuttavaa ohjaustyötä kasvokkain tapahtuvan ohjaustyön rinnalla tai vaihtoehtona. Uudet toimintatavat ja niistä syntyvät osaamistarpeet edellyttävät ammattilaisilta oman ammattitaidon jatkuvaa uudistamista ja sitoutumista jatkuvaan oppimiseen. Näiden muutos- ja uudistuspaineiden alla Uudenmaan TE-toimiston on pystyttävä vastaamaan uusiin osaamistarpeisiin nopeasti, joustavasti ja ennakoivasti. Tämä edellyttää organisaatiolta panostusta palveluiden ja asiakastyön kehittämisen lisäksi myös työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen panostamista.

Työelämän jatkuvien muutosten lisäksi tietojen ja taitojen nopea vanhentuminen asettavat eri ammattilaisille jatkuvan oppimisen tarpeen ja haasteen. Kauffmanin (1990) mukaan ammatillisesta jälkeenjääneisyydestä on kyse silloin, kun henkilöllä on nykyisten ja tulevien työtehtävien suoriutumisen kannalta vanhentuneet ja puutteelliset tiedot ja taidot. Tämä ongelma voi koskea kaikenikäisiä työntekijöitä ja tulla esteeksi milloin tahansa työuran aikana. Ruohotie (2000) toteaaakin, että tietojen ja taitojen nopea vanheneminen on todellinen uhka eri ammattilaisille, erityisesti korkean koulutuksen hankkineille. Tietojen ja taitojen vanheneminen voi tapahtua nopeasti tai vähitellen. Selkeä ongelma syntyy silloin, kun työntekijät eivät suoriudu nykyisellä ammattipätevyydellä työtehtävistä ja niihin liittyvistä velvollisuuksista tai vastuualueista muutosten takia. Työelämän kehityksen ilmiöt, kuten tiedon voimakas lisääntyminen, tiedon kompleksisuus, tiedon nopea puoliintumisaika, teknologian muutokset, innovaatiot, globaalit ilmiöt, muutokset taloudellisessa ja poliittisessa ympäristössä sekä sosiaalisen ympäristön muutokset, aiheuttavat ammattitaidon ylläpitämiselle ja kehittymiselle jatkuvan uusiutumisen edellytyksen. (Ruohotie 2000: 49.)

Koska alati muuttuvassa työelämässä menestyminen edellyttää asiantuntijoilta jatkuvaa omaa osaamisen kehittämistä ja ylläpitoa, voidaankin kysyä perustellusti sitä, kenen vastuulla työntekijöiden ammattitaidon jatkuva kehittäminen on? Työuran vakiintuessa moni saattaa kuvitella saavuttaneensa jo riittävän osaamisen tason niin että osaamisen kehittämiseksi ei olisi tarvetta enää. Välttämätön suoriutuminen omassa työtehtävässä ei kuitenkaan takaa sitä, etteikö uusia osaamistarpeita syntyisi tulevaisuudessa. Yksi keskeisimmistä työelämätaidoista onkin juuri työntekijän kyky kehittää omaa ammattitaitoaan. Tässä yksilöllä on aina päävastuu omasta oppimisestaan. (Salminen 2015: 193.)

Työntekijöiltä odotetaan samaan aikaan yhä useammin laaja-alaista ammattitaitoa, joka mahdollistaa organisaatioissa syväosaajien ja monitaitoisen henkilöstön olemassaolon ja potentiaalin. Digitalisaation, teknologian muutosten ja innovaatioiden myötä uuden tiedon määrä kasvaa koko ajan nopeammin, uusi tieto korvaa aikaisemman tiedon nopeasti ja tieto on sisällöllisesti paljon kompleksisempaa. Samanaikaisesti eri tieteenalojen rajat hämärtyvät, kun uusi tieto hyödyttää samanaikaisesti niitä. Tästä syystä yhteistyön merkitys eri alojen asiantuntijoiden välillä korostuu nykypäivänä ja työssä tarvitaan eri osaamisen ja asiantuntemuksen hyödyntämistä ja yhdistämistä. (Ruohotie 2000: 20-25; 30.)

Verkkopalveluiden osuutta julkisissa palveluissa tullaan edelleen kasvattamaan tulevaisuudessa. Tätä tukevaa aineistoa löytyy eri ministeriöiden julkaisuista. Valtionvarainministeriön mukaan digitalisaatio mahdollistaa kansalaisten ja yritysten mukaantulon julkisten palveluiden kehitykseen. Suomi on maailman kärkiluokkaa sähköisissä palveluissa ja suomalaisilla on tutkimusten mukaan EU-maiden paras digiosaaminen, joka mahdollistaa Suomen menestymisen digitalisaatioissa. Palvelukehityksessä on tärkeää pitää asiakas keskiössä, jotta yhteiskunta muotoutuu aidosti kansalaisia varten. (Julkisen hallinnon digitalisaatio n.d.) Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) digitalisaatiolinjauksissa 2025 todetaan, että sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla digitalisaatio tuo uusia mahdollisuuksia palvelukehitykseen esimerkiksi tekoälyn ja robotiikan avulla. Digitalisaation vaikutuksesta syntyy uudenlaisia vaihtoehtoja aikaisemmille toiminnolle ja palveluille muuttaen samalla työn tekemisen tapoja ja sisältöjä. Samaa aikaan asiakasodotuksen palveluiden suhteen muuttuvat sukupolvien vaihtuessa ja näihin haasteisiin voidaan vastata digitalisaation avulla julkisissa palveluissa. (Sosiaali- ja terveysministeriön linjaukset 2025: 4.)

Myös Työ- ja elinkeinoministeriön linjausesityksissä TE-palvelustrategiassa vuosille 2021-2023 nostetaan esille työhallinnon palveluiden ja toimintojen digitalisoituminen. Teknologian kehitys, digitalisaatio, työmarkkinoiden, osaamisen ja elinkeinorakenteiden muutokset, edellyttävät julkisten työvoimapalveluiden uutta palvelustrategiaa, jonka mukaisesti henkilöstön osaamista ja arvostusta vahvistetaan erilaisin toimin. Osaamisessa tullaan nostamaan keskiöön henkilöstön vuorovaikutustaidot palveluohjauksessa. Palvelustrategiassa nähdään korostettavan lähivuosina mm. digitaalisuutta ja asiakaspalvelun yksilöllisyyttä, jotka toimivat toimintojen kehittämisen ajureina. TE-palvelustrategian avulla pyritään vastamaan siihen, millaista henkilöstön osaamista tarvitaan, jotta asiakkaiden palvelutarpeisiin voitaisiin vastata asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työelämä 2020: 18-20.)

## 2.2 Covid-19 pandemian vaikutukset Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön

Covid-19 pandemian vaikutus Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön on esimerkki täysin ennakoimattomasta muutostekijästä, jonka vaikutus on ollut turbulenssinomainen ja dramaattinen niin organisaation sisäiseen kuin ulkoiseen toimintaympäristöön ja toimintatapoihin. Nähtäväksi jää, missä määrin nämä muuttuneet toimintatavat tulevat jäämään pysyviksi kertaheitolla ja missä määrin toiminnoissa palaututaan joko kokonaan tai osittain entiseen pandemian jälkeen. Uusissa toimintavoissa korostui etäpalveluna toteutettava asiakasohjaustyö perinteisen lähipalveluna toteutettavan asiakastyön sijaan. Kasvokkain tapahtuva ohjaustyö ei ollut enää mahdollista, vaan asiakasohjaus- ja palvelutyötä oli toteutettava pääasiallisesti etäpalveluiden- ja ohjauksen avulla. Samalla syntyi uusia ohjauksen ja tuen tarpeita niin verkkopalveluiden käytössä asiakkaiden kohdalla kuin uusia osaamisen kehittämisen tarpeita näiden lisäksi verkko-ohjausosaamisessa TE-toimiston asiantuntijoilla. Digiloikka synnytti tarpeen kartoittaa henkilöstön osaamis- ja koulutustarpeita tarkemmin verkko-ohjausosaamisen suhteen.

## 3 Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat

Opinnäytetyön verkko-ohjausosaamisen ja siihen liittyvien osaamistarpeiden teemaa tarkasteltiin teoreettisesti kahdesta näkökulmasta. Ensimmäiseksi ohjausosaamista lähestytään oppimisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmasta työntekijän aikuisuuden elämänvaiheessa. Tämä auttaa ymmärtämään opinnäytetyön tavoitetta, sillä asiantuntijoiden verkko-ohjausosaamistarpeiden ja koulutustoiveiden kartoittaminen liittyy olennaisesti henkilöstön osaamisen kehittämiseen, oppimiseen ja ammatilliseen kasvuun organisaatiossa. Teoreettisen tarkasteluosion alkuvaiheessa pyritään vastaamaan kysymykseen ”miksi” asiantuntijoiden uusia ammatillisen osaamisen kehittämisen tarpeita oli tärkeä kartoittaa organisaation näkökulmasta. Teoreettisen tarkastelun toisessa vaiheessa avataan tarkemmin ”mitä” pitäisi kehittää lähestymällä teoreettisesti ohjausosaamisen ja siinä erityisesti verkko-ohjausosaamisen teemaa. Näin voidaan ymmärtää paremmin verkko-ohjausosaamisen kuuluvia laadullisia sisältökysymyksiä, jotta voidaan edelleen ymmärtää paremmin mitä osaamista olisi hyvä kehittää verkko-ohjausosaamisessa.

### 3.1 Jatkuva ja elinikäinen oppiminen organisaatiossa

Toimintaympäristön jatkuvan ja nopean muutoksen myötä organisaatioilta edellytetään sellaisia kriittisiä menestystekijöitä, kuten joustavuus, integraatio, nopeus ja innovatiivisuus. Sen henkilöstön tulee olla moniosaajia, joilla on valmius oppia jatkuvasti uutta ja siirtyä joustavasti työtehtävistä toiseen. Siten inhimillisellä pääomalla on suuri merkitys organisaatiolle, ja tämä määrittyy organisaation ydinosaamisten mukaan ja osaamisen kehittäminen. (Ruohotie 2000: 22-30.) Organisaatiolla on työnantajan vastuu tukea ja mahdollistaa henkilöstön ammatillinen kasvu ja asiantuntijuuden kehittyminen. Siksi organisaatiossa tapahtuvaa oppimista ja oppimiskulttuuria pitäisi voida kehittää oppivan organisaation periaatteiden mukaisesti. Näin se pystyy vastaamaan muutostarpeisiin jatkuvan kokeilun ja innovaatiotoiminnan avulla. Oppivassa organisaatiossa tietoa hankitaan, varastoidaan ja sovelletaan optimaalisesti uusien toimintamallien kehittämiseksi. (Ruohotie 2000: 65.)

Organisaatioiden tulisikin resursoida ja tukea kaikkea sellaista osaamisen kehittämistä ja oppimista toimintaympäristössään, joiden avulla henkilöstö pystyy parantamaan työtehtävissään suoriutumista ja päivittämään osaamista suhteessa tulevaisuuden suoritusvaatimuksiin. Jatkuva oppiminen organisaation näkökulmasta katsottuna tarkoittaaakin sitä, että organisaatiossa on tunnistettu uuden tiedon hankkimisen, sen soveltamisen taidon ja tiedon luomisen tarpeellisuuden merkitys. Oppimista voidaan organisoida organisaatiossa monin eri tavoin, kuten osaamisen kehittämistä arvostavalla henkilöstöpolitiikalla, esimiestukena, suoritusarviointeina tai erilaisilla kehittämisohjelmilla. Samoin kokemuksellisen oppimisen rooli vuorovaikutuksellisissa tilanteissa on merkityksellinen. (Ruohotie 2000: 10.)

Työssäkäyvien ihmisten osaamisen kehittäminen kehittyä ja päivittyä monesti luontevalla tavalla työarjen haasteissa ja muutoksissa. Kuten Tikkamäki (2006) väitöskirjassaan kuvaa, mielletään työssäoppiminen organisaation työntekijöiden näkökulmasta ensi sijassa ammatillisena kehittymisenä. Tämä edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa oppimista ja sitoutumista ammatilliseen kehittymiseen alati muuttuvassa toimintaympäristössä. Haasteina ammatilliselle kehittymiselle ovat arkityöstä selviytymisen haasteet sekä sopeutuminen organisaation toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin, jotka edellyttävät työntekijöiltä jatkuvaa tiedon hakemista, konstruointia, luomista, muokkaamista ja tietoon perustuvaa ammatillista reflektointia. (Tikkamäki 2006: 12.)

Mielenkiintoisen lisänsä tuo tähän pohdintaan asiantuntijuuden käsite ja siihen liittyvä jatkuva oppiminen ja tiedon kompleksisuus. Isopahkala-Bouret (2008) kuvaa väitöskirjassaan asiantuntijuuden käsitteen muutosta viime vuosina. Asiantuntijuuden ei ajatella enää olevan ainoastaan asioiden tuntemista ja siihen liittyvää tiedonkapasiteettia, vaan siinä nähdään olevan kompleksisia tiedonrakenteita, joihin liittyy kontekstuaalisuutta ja intuitiota. Oppimisesta on tullut osa asiantuntijuuteen kuuluvaa osaamista. Tällä on ollut vaikutusta henkilöstön kehittämiseen, jossa korostuu yhä enemmän kokemuksellinen oppiminen, kompetenssi ja kyvykkyys sekä reflektio. (Isopahkala-Bouret 2008: 28.) Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisen kasvun ja asiantuntijuuden kehittämisen edellytyksiin liittyy kiinteästi jatkuvan oppimisen edellytys alati muuttuvassa toimintaympäristössä sekä kompleksisen tiedon nopea uusiutuminen. Yhteistoiminnallisen ja kokemuksellisen oppimisen avulla voidaan tukea asiantuntijuuden kehittymistä paremmin.

Uudet teknologiset ratkaisut asettavat suuria vaatimuksia henkilöstön ammatilliselle kehitymiselle ja uuden oppimiselle. Joskus muutokset ovat niin suuria, että ne edellyttävät työssä tarvittavien tietojen ja taitojen osittaista tai kokonaan uudistamista. Toiminnassa ja tuotteissa tapahtuvat muutokset voivat edellyttää uusien ammatillisten kvalifikaatioiden kehittämistä. Organisaatiot eroavat monesti siinä millaiset edellytykset organisaatiolla on ammatillisten kvalifikaatioiden jatkuvalla kehitymiselle. Organisaation jatkuvan parantamisen ja kehittämisen kannalta on tärkeää, että osaamisen kehittämiseen on olemassa johdon ja esimiehen tuki ja kannustus. Näin luodaan kasvuorientoitunut ja psykologisesti turvallinen ilmapiiri oppimiselle työyhteisössä. Johdolla on vastuu osaamisressurssien kehittämisestä ja palkitsemisesta, miten osaamisen kehittämiseen resursoidaan ja henkilöstön voimavaroja vapautetaan. Henkilöstön urakehitys tapahtuu vuorovaikutteisesti. Osaamisen kehittäminen on suunniteltua, osaamistavoitteet määriteltäviä ja osaamista arvioidaan. Koko henkilöstö sitoutetaan työhön ja organisaatioon. (Ruohotie 2000: 50- 52.)

### 3.2 Sosiaalipedagoginen lähestymistapa osaamisen kehittämiseen ja jatkuvaan oppimiseen organisaatiossa

Ammatillista kasvua, oppimista ja osaamisen kehittämistä voidaan tarkastella sosiaalipedagogisesta viitekehyksestä, jossa sosiaalipedagogiikka voidaan mieltää koko ihmisen elämänkaarta käsittävänä laaja-alaisena sosiaalialan kasvatuksen tieteenä, jonka

avulla ihmisen kasvua ja kasvatusta voidaan lähestyä laaja-alaisesti aikuisuuden eri elämänvaiheissa. Perinteisemmin aikuisuus on ymmärretty kasvun ja iän kautta saavutettavana kypsyyden tilana, mutta nykypäivänä aikuisuuden elämänvaihe nähdään edelleen jatkuvana kasvuprosessin kohteena, johon kuuluu erilaisia elämänkaareen liittyviä kehitysvaiheita. Normaaliin elämäntilanteeseen ja aikuisuuden elämänvaiheeseen kuuluu vahvasti jatkuvan muutoksen läsnäolo ja elinikäisen oppimisen edellytykset, ennakoimattomuus, jatkuvan muutoksen ja oppimisen tarve. Sen sijaan, että aikuisuudessa olisi saavutettu joku kypsyyden tila on se pikemminkin keskenkasvuisuuden tilan sietämistä. (Filander 2007: 151-152.)

Sosiaalipedagoginen ajattelutapa auttaa pohtimaan tarkemmin elinikäisen oppimisen tematiikkaa ja merkitystä ihmisen elämäntilanteissa. Silvennoinen (2007) väitöskirjassaan kuvaa sitä, miten ihmisen elämäntilanteissa työ ja opiskelu vaihtelevat monimuotoisella tavalla yksilön elämän eri vaiheissa. Kouluttautuminen ei ole enää painottunut nuoruuden elämänvaiheeseen, vaan kouluttautumista tapahtuu myöhemminkin aivan uusiin ammatteihin ihmisen elämäntilanteen aikana ja siten oppimisesta on tullut samalla eräänlainen ihmisen elämäntilanteen kestävä velvoite. (Silvennoinen 2007: 209.)

Sosiaalipedagoginen viitekehys ja lähestymistapa tarjoavat organisaatiolle konkreettisen tavan nähdä ja tukea asiantuntijuuden kasvua organisaatiossa, jossa asiantuntijan asiakastyö, siihen liittyvät verkostoyhteistyö sekä työyhteisö muodostavat sosiaalisen kontekstin ja oppimisympäristön asiantuntijuuden kehittymiselle. Sosiaalipedagogiikka laajenee samalla koskettamaan yhteisöllisyyden sekä yhteisön merkitystä ja elementtejä aikuisuuden elämänvaiheessa, jossa työelämän kautta oppiminen on merkityksellisessä roolissa. Työelämässä vallitsevat erilaiset opit kehittämisestä ja ohjaukselliset lähestymistavat tarjoavat oppimisen tilaisuuksia työelämässä. Näin työyhteisöistä muodostuu erilaisia oppimisyhteisöjä ja työntekijät nähdään jatkuvan ja elinikäisen oppimisen kohteina. (Filander 2007: 160-161.) Sosiaalipedagoginen lähestymistapa voi tukea taustateorianäkökulmista osaamisen kehittämistä organisaatioissa, koska se auttaa kohdistamaan huomioon kehitystyössä ja toimintojen jatkuvassa parantamisessa jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmiin ja tukemaan myönteisen oppimiskulttuurin syntymistä organisaatiossa.

Sosiaalipedagoginen ajattelutapa korostaa muutokseen vastaamista kasvatuksellisin keinoin tukien ja kannustaen siten asiantuntijuuden kehittymistä ja ammatillista kasvua elin-

ikäisen oppimisen odotuksiin peilaten. Nivalan ja Rynänen (2019) mukaan yhteisöä voidaan määritellä sellaiseksi ihmisten yhteenliittymäksi, jolla on jokin yhdistävä ja yhteinen asia, joka synnyttää yhteisön jäsenissä yhteenkuuluvuuden tunteen. Yhteisö voidaan määrittää myös muodollisemmin, institutionaalisen yhteenkuuluvuuden perusteella. Näin miellettyinä yhteisöön kuuluvat automaattisesti ne, joilla on jokin muodollinen asema tietyn instituution kokonaisuudessa ja jossa he ovat jäsenenä. Näin määriteltynä yhteisö määritellään ulkoisien kriteerien avulla. (Nivala & Rynänen 2019: 130.) Organisaatio ja siinä oleva työyhteisö voidaan käsittää siten sosiaalipedagogisen lähestymistavan mukaisesti yhteisöksi, joka mahdollistaa työntekijöiden ammatillisen kehittymisen ja kasvun. Samalla organisaatioon kuuluvat yhteisöt voivat toimia oppimisalustana niin yksilö- kuin yhteisötasolla. Organisaatiolla on mahdollisuus tukea monin eri tavoin yksilöiden henkilökohtaista oppimista ja kasvua, kuin myös sen työyhteisön yhteistoiminnallista oppimista. Oppimisprosessien avulla organisaatio kehittää omien toimintojen jatkuvaa parantamista oppivan organisaation periaatteiden mukaisesti. Tämän takia ammatillisen kasvun, osaamisen kehittämisen ja jatkuvan oppimiseen elementtien olemassaolon takia organisaatioissa on mielekästä tarkastella näitä sosiaalipedagogisesta näkökulmasta käsin.

Sosiaalipedagogiikassa yksilön kasvun nähdään toteutuvan yhteisöllisessä kontekstissa. Samoin asiantuntijuuteen liittyvää kehittymistä voidaan pitää yksilöllisenä ja yhteisöllisenä tapahtumana. Yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden erilaiset painottumiset oppimisessa vaihtelevat tavoitteiden ja tilanteiden mukaan. Yhteisöllinen oppiminen voi tukea yksilöllistä oppimista ja toista päin. Sosiaalisessa konstruktivismissa oppiminen ja sen taustalla oleva oppimisprosessi on oppimisen ja tiedonvaihdon välisen vuorovaikutuksen tulosta. Oppijalla on tässä prosessissa itsellään aktiivinen rooli tiedon rakentamisessa ja jakamisessa sekä osallistumisessa vuorovaikutukseen yhteisen objektin ympärillä yhdessä muiden kanssa. Oppimista varten tuotettua tietoa hankitaan, jaetaan ja rakennetaan yhdessä (Janhonen & Vanhanen & Nuutinen 2005: 31-32.).

### 3.3 Konstruktivistinen oppimiskäsitys tukee ammatillisen kasvun ja asiantuntijuuden kehittymistä verkko-ohjausosaamisessa

Konstruktivistinen oppimiskäsitys soveltuu hyvin aikuisoppimisen, ammatillisen kasvun ja henkilöstön kehittämisen syvempään ymmärtämiseen ja keinoihin tukea oppimista. Sen avulla voidaan kiinnittää huomiota aikuisen oppimisprosesseihin, jossa oppijan oppimisprosessi nähdään olevan johdonmukaista merkitysten määrittelyä ja kokemusten

tulkintaa. Sosiaalisen konstruktivismiin mukaan yksilöt rakentavat tietoa yhdessä samalla kun he osallistuvat yhteisiin toimintoihin ja ratkovat siinä olevia ongelmia dialogin avulla. Merkityksiä määritellään dialogin avulla prosessinomaisesti. Oppimista edistetään aktiivisen kyselyn, itseohjautuvuuden ja yksilöllisyyden avulla. Sosiaalinen konstruktivismi soveltuu hyvin kuvaamaan aikuisoppimista, ammatillista kasvua sekä henkilöstön kehittämistä. (Ruohotie 2000: 118-120.) Henkilöstön osaamisen kehittämisen tukitoimintoja suunniteltaessa konstruktivistinen oppimiskäsitys auttaa ottamaan kattavasti erilaisia vuorovaikutuksellisia oppimistilanteita ja yhdessä harjoittelua uusien asioiden omaksumista varten. Verkko-ohjausosaamisen koulutussuunnittelun kannalta on tärkeää tukea sellaista sisältöjen tuottamista, joiden avulla tuetaan asiantuntijan tiedon omaksumisen syväymmärrystä auttamalla häntä rakentamaan ja luomaan syys-seuraussuhteita opittavien asioiden välillä. Monesti emme kuitenkaan pohdi tietoisesti oppimistamme, vaikka käsityksemme oppimisesta ohjaakin tiedostamattomasti toimintaamme.

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on oppijan aktiivista toimintaa, jossa oppija rakentaa kokemansa, tietojensa ja uskomustensa kautta uudenlaisia merkityksiä ja tulkintoja ympäristöstään. Ihmisen toimintaa ja oppimista ohjaavat myös hänen aikaisemmat oppimiskokemuksensa. (Tynjälä 1999: 7.) Organisaatiossa vallitsevat toiminta- ja oppimiskulttuuri sekä käsitys asiantuntijuuden kehittymisestä vaikuttavat siihen, miten henkilöstön osaamisen kehittämiseen vastataan ja millaista koulutusta henkilöstölle tarjotaan. Jos ihmisten ajatellaan oppivan asioita toistuvien toimintojen, harjoittelun ja mallioppimisen kautta, koulutuksen sisällössä painottuu tiedon lisääminen opittavasta asiasta. Riskinä on, että koulutuksen sisältö ja oppimistavoitteet voivat jäädä liian pintapuoliseksi ja yksioikoiseksi asiantuntijatyön näkökulmasta. Sen sijaan, jos asiantuntijuuden kehittyminen ja oppiminen nähdään konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan prosessina, jossa tähdätään asioiden ja ilmiöiden henkilökohtaiseen syväymmärtämiseen, voidaan koulutuksessa huomioida paremmin sisällölliset laatuksymykset ja oppija erilaiset oppimistyyli. Lisäksi organisaation osaamisen kehittämisen toiminnoissa tulisi painottaa yhteistoiminnallista ja kollektiivista oppimiskulttuuria edistävien toimintojen luomista ja mahdollistamista.

Konstruktivistinen oppimiskäsitys soveltuu hyvin aikuisoppimisen, ammatillisen kasvun ja henkilöstön kehittämisen syvempään ymmärtämiseen. Sen avulla voidaan kiinnittää tarkemmin huomiota aikuisen oppimisprosesseihin, ja jossa oppijan oppimisprosessi nähdään olevan johdonmukaista merkitysten määrittelyä ja kokemusten tulkintaa. Sosi-

aalisen konstruktivismiin mukaan yksilöt rakentavat tietoa yhdessä samalla kun he osallistuvat yhteisiin toimintoihin ja ratkovat siinä olevia ongelmia dialogin avulla. Merkityksiä määrittellään dialogin avulla prosessinomaisesti. Oppimista edistetään aktiivisen kyselyn, itseohjautuvuuden ja yksilöllisyyden avulla. Sosiaalinen konstruktivismi soveltuu hyvin kuvaamaan aikuisoppimista, ammatillista kasvua sekä henkilöstön kehittämistä. (Ruohotie 2000: 118-120.)

Vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla asiantuntijuus kehittyy yhteistoiminnallisen oppimisen avulla. Yhteistoiminnallisen oppimisen avulla löydetään erilaisia näkökulmia työhön, luodaan positiivista riippuvuutta toisista, lisätään solidaarisuutta ja yhteistä hyvinvointia. Sosiaali- ja terveysalalla yhteistyötä tehdään erilaisissa tilanteissa ja sillä on suuri merkitys ammatillisessa toiminnassa. Asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde perustuu yhteistyöhön yhtä lailla kuin yhteistyö työtovereiden tai muiden toimijoiden kanssa. Ammatilliselta edellytetään hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja työssängsä. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla asiantuntijuus kehittyy yhteistoiminnallisen oppimisen avulla. (Janhonen & Vanhanen & Nuutinen 2005: 31, 45-46.)

### 3.4 Ohjauksen määrittelyä

Yleisesti hyväksytty tapa jäsentää ohjausta on tarkastella sitä johonkin tiettyyn ammattiryhmään tai yksittäiseen profession kuuluvaksi toiminnaksi. Näin määriteltynä ohjauksellinen toiminta on monesti liitetty ohjaustyötä toteuttavan henkilön ammattinimikkeeseen, kuten ammatinvalinnanohjaaja, työvoimaohjaaja, opinto-ohjaaja tai työnohjaaja. (Pasanen 2003: 11.) Monissa organisaatioissa tehdään ohjaus- ja neuvontatyötä riippumatta siitä, esiintyykö ohjaus ja neuvonta työntekijän ammattinimikkeessä tai ei. Inhimilliselle vuorovaikutukselle ominaisesti jokaisen ohjaus- ja neuvontatilanne on ainutkertainen tapahtuma. Ammatillisessa ohjauksessa korostuu tavoitteellisuus sekä vuorovaikutuksen laatu. Ohjauksen ydiosaamiin kuuluvat sellaiset tiedot ja taidot, jotka ovat yhteisiä kaikilla ohjausalan ammattilaisilla. Ohjauksen erikoisosaamiseen voidaan katsoa kuuluvan johonkin tiettyyn toimintaympäristöön tai asiakaskohderyhmään liittyvä tietous, taidot ja suuntautumistavat. (Onnismaa Jussi 2007: 21- 22.)

Auttamisnäkökulmassa ohjausta pidetään toimintana, jonka avulla asiakasta autetaan auttamaan itseään. Ohjauksen avulla asiakasta voimaannutetaan ja autetaan itseohjautuvuuteen ja ohjaus perustuu vahvaan yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen ohjattavan kanssa. Ohjaussuhteessa korostuu kollaboratiivisuus ja dialogisuus. Ohjaajan tehtävä

on ajaa asiakkaan etua ja hallita vuorovaikutusta haastavissakin tilanteissa ja prosesseissa. (Pasanen 2003: 12-13.) Käsitteellisesti ohjausta voidaan pitää ammattina tai metodina tai työtapana. Lisäksi ohjauksella on monia läheisiä käytänteitä kuten mentorointi tai valmennus ja välillä voi olla vaikeakin erotella niitä toisistaan. Ohjaus voidaan nähdä hyvin laaja-alaisesti, jolloin ohjauksessa voidaan nähdä samanlaisia toiminnallisia peruselementtejä. Yksi näistä on nähdä ohjauksen kohdistuvan ja edistävän inhimillisiä oppimis- ja työprosesseja, jotka voidaan liittää yksilö-, ryhmä – ja yhteisötasoon. Toinen ohjauksen peruselementti on nähdä ohjauksen metodien kohdistuvan toimijuuden vahvistamiseen ohjattavassa. (Vehviläinen 2020: 5-6.)

Ohjaus on ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutuksellista yhteistoimintaa, jonka avulla tuetaan ohjattavan oppimiseen, kasvuun, työhön ja ongelmanratkaisuun liittyviä prosesseja. Laadukas ja hyvä ohjaus tapahtuu dialogisessa, kunnioittavassa ja rakentavassa kohtaamisessa sekä vuorovaikutuksessa. Usein ohjausprosesseissa on kyse ohjattavan pitkäkestoisissa kasvu- ja oppimisprosesseista. Ohjausprosessit voivat liittyä myös institutionaalsiin siirtymäkohtiin, kuten opetussuunnitelmiin, erilaisiin koulutuspolkuihin tai työelämän siirtymätilanteisiin. (Vehviläinen 2020: 12.)

Ohjausprosessissa on siis kolme toimijatasoa, joissa toimijat voivat olla yksilöt, ryhmät, yhteisöt tai organisaatiot. Yksilötasolla ohjaus on ohjattavan henkilökohtaista ohjausta, joka tapahtuu kahdenvälisesti ohjaajan ja ohjattavan välillä. Yhtä lailla ryhmä on toimija, jota voidaan ohjata ryhmämuotoisesti. Yhteisö- ja organisaatiotasolla ohjauksesta huolehtii tietty tausta yhteisö esimerkiksi erilaisten ohjeiden, kriteerien, manuaalien tai tiedotustilaisuuksien avulla. Ohjaus yhteistoiminnallisena prosessina painottaa ohjauksessa toimintaan, joka on suuntautunut vaiheittaisesti ja tavoitteellisesti jonkin yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Prosessille tyypillisesti ohjauksessa on selkeitä vaiheita, kuten alku- ja loppuvaihe, tietty kesto ja kulku, sekä kehityskaari. Eri vaiheiden välillä tapahtuu asioiden työstämistä, kypsymistä ja kumuloitumista. (Vehviläinen 2020: 14-15.)

Piia Silvennoisen kuvaa väitöskirjassaan ohjausalan viime vuosikymmenten aikana tapahtunutta antiprofessionaalistumiskehitystä, jonka mukaisesti ohjauksen painopiste on siirtynyt ohjausprosesseihin diagnosoinnin sijaan. Ohjausalalla on siirrytty kohti aikuiskasvatuksellisia ohjaus- ja elämänsuunnittelun teorioita sosiaalisen konstruktivismiin mukaisesti. Myös ohjausasiantuntijuudessa on tapahtunut muutoksia. Perinteisessä ohjausasiantuntijuudessa ohjaaja ratkaisi ohjattavan ongelmia tieteellisen koulutuksensa poh-

jalta ja ohjaajalla nähtiin olevan sellaista tietoutta ja osaamista ohjattavasta, jota ohjattavalla itsellään ei ollut. Tällaista osaamista oli mm. psykologinen osaaminen. Ohjaustilanteen onnistumista mitattiin pitkälti sen avulla, miten hyvin ohjaaja onnistui löytämään ratkaisuja ohjattavan tilanteeseen ja ongelmiin. Nykyisessä toisen vaiheen ohjausasiantuntijuudessa keskeiseksi tekijäksi on noussut ohjaajan ja ohjattavan välinen tasavertaiseen vuorovaikutukseen perustuva ohjaussuhde. Ohjaustuki kohdistetaan ohjattavan omiin voimavaroihin ja häntä tuetaan ratkaisemaan itse ongelmiaan ja suuntaamaan oppimistavoitteitaan. Tällaisessa ohjaussuhteessa ohjattavalla nähdään oleva olennaisin tieto tavoitteiden saavuttamiseksi. Uudessa ohjausasiantuntijuudessa ohjaajan keskeisiä osaamisalueita ovat ohjaajan vuorovaikutustaidot, erilaiset tiedonhankinta- ja päätöksentekotaidot sekä tilannetaju. Ohjausasiantuntijuus edellyttää ajan trendien mukana pysymistä kattaen kulttuurilliset, yhteiskunnalliset ja sosiaaliset muutostekijät. (Silvennoinen 2007: 158-159.)

Nykypäivänä uravalintoja koskevia päätöksiä joudutaan tekemään koko ihmisen elämänkaaren ajan, ja yksilöltä edellytetään ura- ja elämänsuunnittelua koko elämänkaaren ajan. Näiden seurauksena on noussut tarve urasuunnittelun, ohjauksen ja neuvonnan tuen saamiselle jatkuvan oppimisen edellytyksien ja tavoitteiden mukaisesti. Erilaisilla ohjauksellisilla työtavoilla voidaan ihmisen urapolkuja ja elämänsuunnittelua tukea optimaalisesta niin, että hän voi löytää oman paikkansa muuttuvassa työelämässä ja muilla elämän osa-alueilla. Ohjaustyö onkin laajentunut käsitteenä, ja sen ulottuvuudet koskevat niin uraohjauksen kuin myös yleisemmän elämänsuunnittelun rajapintoja. Ohjaustyössä korostuu ilmiöiden, kuten työn ja opintojen, kokonaisvaltaisuuden merkitys ihmisen hyvinvoinnin mahdollistajina. Ohjaustyön nähdään sijoittuvan jaettujen kulttuuristen merkitysten ja ohjattavan henkilökohtaisen mielekkyyden etsimisen välimaastossa tapahtuvaksi toiminnaksi. (Onnismaa 2007: 15-16.)

### 3.5 Asiantuntijan rooli ohjauksessa

Vaikka perinteisesti koulutus- ja uravalintoihin liittyvä ohjaustyö on liitetty oppilaitoksissa annettavaan opinto-ohjaukseen, annetaan TE-toimistoissa työnhakijoille ohjausta ja neuvontaa koskien ammatillista osaamisen kehittämistä, työllistymisen tukemista sekä uravalintojen tekemistä. Ohjaus- ja neuvontatyötä toteutetaan ammatinvalinnan ja uraohjauksen neuvonnassa, koulutusohjauksessa ja ammattitietopalvelun neuvonnassa, ammatillisen kuntoutuksen ohjauksessa, sekä työvoimakoulutuksen kautta tapahtu-

vassa ohjauksessa ja työvälityksessä. TE-toimistoissa ohjaustyötä toteuttavat asiantuntijat ja ammatinvalintapsykologit. (Onnismaa 2007: 17-20.) TE-toimiston asiantuntijan työ on vaativaa ja laajaa osaamista vaativaa ihmiseen kohdistuvaa auttamis-, neuvonta - ja ohjaustyötä, jossa ohjaus tapahtuu työhallinnolle kuuluvien eri lainsäädäntöjen raamittamisissa puitteissa. Asiantuntijan ammatillinen ohjausosaaminen vaikuttaa merkittävästi asiakasohjauksen laatuun ja asiakaskokemukseen. Kattava ja menetelmällisesti monipuolinen ohjausosaaminen mahdollistaa laadukkaan asiakastyön, asiantuntijuuden olemassaolon ja toteutumisen asiakastyössä. Asiakastyön ohjauksellisuus ja asiakaslähtöisyys, kantaottavuus ja aitoon dialogiin perustuva kohtaaminen ovat asiakastyössä toivottuja laadullisia elementtejä.

Asiakkaiden palvelutarpeet ovat erilaisia eri tilanteissa, ja näillä on vaikutus suoraan ohjaustilanteeseen. Tiedotus-, neuvonta- ja ohjaustilanteissa asiantuntijan tehtävä ja rooli on erilainen. Tilanteissa, joissa asiakas etsii tietoa ja on vastaanottajan roolissa, toimii asiantuntija tiedon antajan roolissa, jossa ohjaajan päätehtävänä on jakaa oikeaa ja riittävää tietoa asiakkaalle. Neuvontaa vaativissa tilanteissa asiakas odottaa ongelmienratkaisuun auttavia neuvoja ohjaajalta, jotta asiakas itse voisi valita tilanteeseensa parhaimmin soveltuvan neuvon. Tällöin asiantuntija antaa asiakkaalle erilaisia toiminta- ja ratkaisuvaihtoehtoja ja toiminnassa korostuu ohjaajan asiantuntijuus tietyssä substanssissa. Neuvojen tulee olla asiantuntevia ja ymmärrettäviä asiakkaalle. Ohjattavalla itsellään on aktiivinen rooli ongelmanratkaisuissa, ja ohjauksen työskentelyn kohteena ovat ohjattavan tekemät tulkinnat ja tavoitteet. Ohjauskeskusteluiden avulla asiantuntija pyrkii vahvistamaan ohjattavan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisuvaihtoehtojen antamista ohjattavalle. Tilanteiden vaihtuessa vaihtuu myös asiantuntijan rooli ohjauksessa. Nykypäivänä korostetaan ohjaussuhteen jaettua asiantuntijuutta, jossa ohjattava on oman tilanteensa ja siihen liittyvien ratkaisujen paras asiantuntija. Ohjaajalla on taas ohjausprosessista paras asiantuntemus. (Onnismaa 2007: 26-27.)

### 3.6 Verkko-ohjausosaaminen

Opinnäytetyössä verkko-ohjausosaamisen rooli ja merkitys ohjaustyössä nostettiin keskiöön sen ollessa kasvava toimintatapa asiakastyössä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Ohjaustyötä toteutetaan kasvokkain tapahtuvana ja etäpalveluna verkkopalveluiden avulla rinnakkain. Tieto ja viestintäteknologialla onkin potentiaalia muuttaa ja parantaa merkittävästi sosiaalityön käytäntöjä. Teknologian integroiminen sosiaalityöhön voi auttaa luomaan uusia innovatiivisia käytänteitä mahdollistaen sosiaalisen muutoksen.

Teknologiaintegraation avulla voidaan luoda joustavampia, saavutettavampia, henkilökohtaisempia ja yksilöllisempiä palveluita. Sosiaalityön suurin haaste onkin hyödyntää tekniikan kehitystä ja digitaalista edistystä sosiaalisen edun hyväksi. (Bertzin & Singer & Chan 2015: 4.) Sosiaalialan kentällä Camilla Granholm (2016) liittyy ”sulautuvan sosiaalityön” käsitteen kuvaamaan sosiaalityön ja informaatioteknologian läpileikkaavuutta sosiaalityön kentällä. Sulautuvan sosiaalityön käsitteen avulla voidaan ymmärtää paremmin virtuaalisen ulottuvuuden luomia positiivisia mahdollisuuksia sosiaalityöntekijöille. Koska ihmiset elävät nykyään kahdessa ulottuvuudessa, fyysisessä ja virtuaalisessa, on sosiaalityön oltava läsnä kummassakin. Koko ajan sosiaalityön kentällä käydään keskustelua siitä, miten verkossa tapahtuva käytännön sosiaalityö vaikuttaa sosiaalityön käytäntöön, jossa työtä tehdään kasvokkain asiakkaan kanssa. (Granholm 2016: 21- 23.) Samalaista keskustelua käydään työhallinnon asiakastyön kohdalla vertailtaessa verkkopalveluiden avulla toteutettavaa etäpalvelua ja kasvokkain tapahtuvaa ohjaustyötä. Monissa yhteyksissä nostetaan edelleen kasvokkain tapahtuvan ohjaustyön paremmuus suhteessa verkkovälitteiseen ohjaukseen. Onkin perusteltua pohtia sitä, onko kyse enemmän verkko-ohjauksen tuntemattomuudesta tai koulutuksen puutteesta alan ammattilaisilla?

Verkko-ohjauksella tarkoitetaan internetin välityksellä tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään erilaisia tieto- ja viestintäteknologioita. Ohjauksen kommunikaatiovälineenä voi toimia tietokone, älypuhelin tai tabletti mukaan lukien niiden eri sovellukset. Verkko-ohjaukselle ominaista on se, että ohjaus voidaan toteuttaa paikasta ja ajasta riippumatta, se voi olla reaaliaikaisesti tai viiveellisesti tapahtuvaa, ja siinä voidaan yhdistää molemminpuolinen vuorovaikutus ja yksipuolinen viestintä. Verkko-ohjaukseen voidaan liittää monimuoto-ohjauksen ja sulautuvan oppimisen käsitteet, mikä ohjauksessa vaihtelevat verkko-ohjauksen ja kasvokkain tapahtuvan ohjauksen tilanteet. Sulautuvassa ja monimuotoisessa ohjauksessa voidaan puhua hybridiohjauksesta. Kuten paikan päällä tapahtuvassa ohjauksessa, myös verkko-ohjausta voidaan toteuttaa yksilö-, ryhmä- tai yhteisötasolla. Jotta verkon avulla tapahtuva ohjaustyö voitaisiin ottaa työarjen ohjaustyöareenaksi, vaatii se myös organisaatiotason prosesseja verkko-ohjausta edistämään. Organisaatiotasolla on hyvä määritellä verkko-ohjauksen tavoitteita, kenelle verkko-ohjausta kohdistetaan, miten ohjaus resurssoidaan, millaisten kanavien kautta se on saatavilla ja ketkä verkko-ohjausta toteuttavat. Verkko-ohjauksen laadukkuus edellyttää siihen panostamista yhtä lailla kuin kasvokkain tapahtuvaan ohjaukseen. (Mäenpää & Peltonen & Ylönen 2017: 14-19.)

### 3.6.1 Erilaisten sovellusten, pilvipalveluiden ja sosiaalisen median tuntemuksen verkko-ohjauksessa

Yhä useammat organisaatiot tarjoavat palveluitaan hyödyntäen sosiaalisen median resursseja, kuten Facebook, Twitter tai LinkedIn. Nämä sovellukset tarjoavat mahdollisuuden vuorovaikutukseen henkilöiden kanssa, jotka etsivät ohjausapua. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää niin palveluiden tarjoamiseen kuin markkinointiin ja sen on havaittu olevan myös tehokas työkalu yhteisöjen luomiseen sekä ryhmämuotoisen sosiaalisen tuen antamiseen. Sampson ja Makela (2014) nostavat artikkelissaan esille sen, että huolimatta sosiaalisen median hyödyistä, on niiden käytössä myös omat riskinsä. Sosiaalisen median avulla yksilöiden liikkumien erilaisten ryhmien välillä voi myös hämärtää ammattilaisen ja asiakkaan välisiä rajapintoja. Myös tiedonvaihdon laajentuminen voi sekoittaa yksityiselämään ja työelämään liittyviä tietoja, jolloin työ- ja yksityiselämän välinen rajapinta voi hämärtyä ammattilaisilla. (Sampson & Makela 2014: 13.)

Uudenmaan TE-toimisto on mukana Facebookissa, Twitterissä, You Tubessa ja Instagramissa, joiden avulla se jakaa tietoa palveluistaan ja markkinoi niitä. Julkaisuista vastaa keskitetymin viestintäyksikkö. Asiantuntijoiden tulisi tuntea organisaation käyttämät sovellukset ainakin sillä tasolla, jotta he osaisivat ohjata asiakkaita näihin ja myös niiden käytössä. Monesti näiden sovellusten tuntemus ja osaamisen edellyttää niiden käyttöä henkilökohtaisessa elämässä. Tässä kohtaa on tärkeää, että organisaatiossa koulutetaan henkilöstöä sovellusten viestinnälliseen arvoon sekä koulutetaan yksityiselämän rajaamiseen näissä sovelluksissa.

### 3.6.2 Vuorovaikutuksen luonne ja läsnäolon merkitys verkko-ohjauksessa

Verkko tarjoaa omanlaisensa toimintaympäristön ja vuorovaikutuksellisen areenan ohjaustyölle, jolla on omat erityispiirteensä. Verkkopohjaisessa viestinnässä sosiaalisten vihjeiden saaminen ohjaustyön tueksi on vähäisempää. Sosiaalisilla vihjeillä tarkoitetaan sellaisia tekijöitä, jotka liittyvät ohjattavan sosiaaliseen asemaan kuten ikä, sukupuoli tai ulkonäkö. Lisäksi verkkopohjaisesta viestinnästä voivat puuttua välittömät vuorovaikutustilanteesta saatavat vihjeet kuten eleet, ilmeet tai liikkeet. Näiden vihjeiden puuttuminen voi vaikuttaa ohjaajan tulkintoihin, etenkin ainoastaan tekstipohjaisessa viestinnässä.

nässä. Verkkopohjaisen viestinnän voidaankin ajatella olevan sävyiltään monesti neutraalimpaa, koska nämä visuaaliset ja sosiaaliset vihjeet puuttuvat. Siten siinä korostuu ohjaajan kielelliset taidot huomattavasti. Yhteistä sosiaalista todellisuutta rakennetaan ja tuotetaan vahvasti kielellisesti, joka onkin yksi diskurssianalyysin perusajatuksista. (Matikainen 2003: 64.)

Verkossa tapahtuva ohjaus asettaa ohjattavan ja ohjaajan uudenlaisten haasteiden äärelle vuorovaikutuksen avulla tapahtuvalle ohjaukselle. Voidaan perustellusti kysyä, miten läheiseen vuorovaikutukseen voidaan ohjaustilanteessa päästä silloin kun ei olla fyysisesti samassa tilassa? Koska visuaalisen informaation viestinnällinen arvo voi olla paljon vähäisempi tai sitä ei ole saatavilla ollenkaan ohjaustilanteissa, voi ohjaajalla kasvaa huoli siitä, että kaikkea ei tule huomatuksi ohjaustilanteessa. Ohjaajan onkin hyvä tuntea erilaisia keinoja, joita voidaan liittää verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen tueksi viestintää rikastuttamaan. Näitä keinoja voivat olla erilaisia visuaalisuutta lisäävien tekijöiden liittäminen vuorovaikutuksen tueksi, kuten kuvien tai videoiden käyttäminen. (Guttorm – Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 43.)

Ohjaajan perusrooliin kuuluu vuorovaikutuksen tuottamisen asiantuntijana toimiminen. Ohjaaja tukee ohjattavaa niin, että hän pystyy itse hahmottamaan paremmin tilannettaan, ja viemään eteenpäin itsenäisesti omia tavoitteitaan ja pyrkimyksiään. Tällöin puhutaan ulkoistamisen periaatteen toteutumisesta ohjauksen vuorovaikutuksessa. Kohtaamistilanteissa ohjaaja voi käyttää erilaisia interventiotyyplejä ohjattavan tilanteiden mukaan dialogisessa vuorovaikutuksessa. (Pasanen 2003: 13-14.) Matikainen (2003) nostaa esille verkkokeskustelun kriittisiä näkökulmia, joiden avulla voidaan tarkastella verkkovuorovaikutuksen onnistumista ja laadullista sisältöä. Ensinnäkin verkkokeskustelu on yhtä lailla vuorovaikutusta, jolla tulisi olla selkeä tavoite onnistuakseen. Tämä tarkoittaa, että ohjaajalla tulisi olla käsitys siitä, miksi keskustelua käydään ja mikä sen tavoite on ja miten hän rakentaa ohjaajan roolin verkkokeskustelun aikana. Verkkokeskustelussa ohjaajan roolia määrittävät yksittäiset puheenvuorot, niiden sävy ja paikka, kysymysten laatu ja esittäminen, sanavalinnat sekä niiden suhde ohjattavan puheenvuoroihin. Verkkokeskusteluiden luonnetta voi värittää myös verkkoympäristön mahdollistamien symbolien avulla, joiden avulla voidaan kannattaa, kannustaa ja ideoida. Ohjaaja voi määritellä ja rytmittää sitä, onko keskustelu vapaampaa vai ohjatumpaa johonkin tiettyyn suuntaan. Näiden keinojen ja ohjaamisen astetta säädellen ohjaaja voi vaikuttaa vuorovaikutuksen

sisältöön ja laatuun verkko-ohjauksessa. Matikainen nostaa myös kannustamisen tärkeyden kaikessa keskustelussa, jossa keskustelijaa kannustetaan ja rohkaistaan vuorovaikutukseen. (Matikainen 2003: 126-127; 129.)

### 3.6.3 Kirjallisen viestinnän merkitys verkko-ohjaustilanteessa

Verkko-ohjauksessa on omanlaisia vuorovaikutuksen pelisääntöjä, jotka poikkeavat kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Pelkästään kirjalliseen viestintään perustuva vuorovaikutus, kuten chatissa, korostuu viestinnän tulkinnanvaraisuus. Sanavalinnoilla ja tekstimuotoilulla on merkitystä viestin tulkinnalle. Toisaalta tekstinä käytävään keskusteluun voi palata myöhemmin tekstin tallentuessa keskustelualustalle. Myös keskustelun rytmi voi vaihdella huomattavasti ja ohjaajalta edellytetään fokuksinnin taitoa ja aihe kerrallaan etenemisen taitoa niin, että keskustelu etenee merkitykselliseen suuntaan ohjattavan kannalta. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 52-53.)

Matikainen (2003) nostaa esille sen, että reaaliaikainen chat-keskustelu eroaa selkeästi ertiaikaan tapahtuvasta keskustelusta. Chat-keskustelu on luonteeltaan kiivastempoista, hektistä ja aaltomaista. Kommentit ovat usein lyhyitä. Ominaista keskustelulle voivat olla toistuvat hiljaiset hetket, joita seuraa nopeasti ryöpsähtävät viestiketjut. Chatissa voi syntyä myös samaan aikaan monia eri keskusteluita. Näiden ominaisuuksien takia chatiin osallistuvan kirjoittamisnopeudella on merkitystä. Chatiin osallistujilla on monesti tunne nopeasti ohikiitävästä vuorovaikutuksellisesta hetkestä. Chattiin perustuvaa ohjaustyötä onkin hyvä puntaroida etukäteen, millaisten asioiden käsittelyyn se sopii ja mihin ei. (Matikainen 2003: 129-130.)

Verkkovuorovaikutuksen ominainen piirre on sosiaalinen vihjeettömyys. Sosiaaliset vihjeet voivat liittyä ohjattavan sosiaaliseen asemaan tai välittömään itse välittömään vuorovaikutukseen liittyviä vihjeitä. Visuaalisten vihjeiden puuttuminen vaikeuttaa viestinnän tulkintaa, koska pelkkään tekstin tulkintaan perustuva viestintä voi synnyttää monenlaisia tulkintoja vastaanottajassa. Verkossa tapahtuvaa viestintää voidaan rikastuttaa huuto- ja kysymysmerkkien tai hymiöiden avulla. Tavallaan verkkopohjainen viestintä on neutraalimpaa, koska sosiaaliset vihjeet puuttuvat. (Matikainen 2003: 64.) Uudenmaan TE-toimiston asiantuntija voisi Teams-sovellusta käytettäessä verkko-ohjauksessa hyödyntää sen chat-ominaisuutta ohjauksen tukena. Asiantuntijan tulisi kuitenkin tarkemmin miettiä ja suunnitella etukäteen millaisissa asioissa ja miten käyttäisi chatia ohjauksen tukena.

Tekstipohjaisuuden takia verkkovuorovaikutuksessa korostuu kielen ja kielenkäytön merkitys. Verkossa tapahtuvassa ohjauksessa on erityisen tärkeää kiinnittää huomioita siihen, miten kieltä käytetään ja millaisia asioita kielen avulla tuotetaan. Kielen avulla tuotetaan asioita, joilla on seurauksia ohjattavalle. Verkko on siten epämääräisempi sosiaalisen vuorovaikutuksen alusta, mutta samalla se on vahvasti institutionalisoitunutta siihen taustaorganisaatioon, joka ohjausta tarjoaa. (Matikainen 2003: 65-66.) Toisaalta sosiaalisten vihjeiden puuttuminen vuorovaikutuksessa voi tuoda ohjaussuhteeseen tasavertaisuutta enemmän, ja kasvottomuuden mahdollisuus madaltaa ohjattavan kynnystä hakeutua ohjaukseen. Pelkästään tekstipohjaiset ohjauspalvelut voivat lisätä ohjauspalveluiden tasa-arvoa. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 54.)

#### 3.6.4 Verkko-ohjaustilanteen suunnittelu ja toteutus

Ohjaajan ja ohjattavan yhdessä toimimista voidaan suunnitella, toteuttaa ja arvioida, koska ohjaus on aikaan sidottu ja vaihteittain hahmotettavissa oleva prosessi. Ohjausprosessiin voivat osallistua ohjaaja tai ohjaajat ja ohjauksen kohteena voi olla ohjattava, ohjattavien ryhmä tai yhteisö. Ohjausprosessia raamittaa tavallisesti jokin taustaorganisaatio, joka luo ohjausprosessia varten taustarakenteita, polkuja ja odotuksia. Ohjausprosessin toimijoiden välinen yhteistyö perustuu pedagogiseen kumppanuuteen, jossa hyvä yhteistyö ja sen ylläpitäminen pyritään turvaamaan ohjausprosessin aikana. Yhteinen ymmärrys ohjausprosessin tavoitteista varmistaa hyvän yhteistyön. (Vehviläinen 2020:197.) Prosessinomaisesti etenevään asiakastyöhön liittyy vahvasti ymmärrys asiakasprosessin eri vaiheista sekä asiantuntijan omasta roolista ja vastuualueista siinä. Tämän lisäksi tarvitaan ymmärrystä verkko-ohjaustyön prosessista, sen eri vaiheista ja omasta roolista siinä suhteessa ohjaustyön tavoitteisiin. Näiden tietojen ja osaamisen perusteella voi asiantuntija kohdata asiakkaan laadukkaasti ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti myös verkossa.

Verkko-ohjausosaaminen edellyttää erityisen huolellista ohjaustilanteen ennakkovalmistelua, suunnittelua ja sopimisen taitoa ohjaajalta onnistuneen verkko-ohjaustilanteen mahdollistamiseksi. Verkko-ohjaustilanne voi edellyttää ennakkosuunnittelua ja sopimista jopa enemmän kuin kasvokkain tapahtuva ohjaus. Tätä voidaan kutsua verkko-ohjaustilanteen valmisteluvaiheeksi, joka edellyttää erilaista valmistelun tasoa kuin kasvokkain tapahtuva ohjaustilanne. Ohjaustilannetta varten on hyvä olla selkeät toimintaohjeet ohjaustilannetta varten, sekä yhteiset keskustelunaiheet määriteltynä etukäteen.

Samoin tulisi ohjaustilanteen osapuolilla olla varasuunnitelma teknisten haasteiden varalle. Laitteiden ja verkkoyhteyksien toimivuus tulisi tarkastaa myös etukäteen. Ohjaajan on osattava ohjeistaa myös ohjattavaa näissä asioissa ennen ohjaustilannetta. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 44-46.)

Etäpalvelun- ja ohjauksen tarjoaminen ohjattavalle tarjoaa ammattilaiselle mahdollisuuden antaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja ohjattavalle erilaisten verkkovälineiden avulla, kuten sähköpostin, chatin, puhelimen, videoneuvottelun avulla. Sampson ja Makela (2014) nostavat esille sen, että etäpalveluiden avulla annettava ohjaustyö ei välttämättä sovellu kaikille, eikä sen käyttäminen ole silloin tehokasta. Tämä voi tulla kyseeseen silloin esimerkiksi, kun henkilöllä ei ole riittäviä digivalmiuksia tai hänellä ei ole mahdollisuuksia etäpalveluiden käyttöön. Sampson ja Makela nostavat artikkelissaan esille nostaman huomion siitä, että rajoittunut digitaalinen lukutaito on edelleen yksi digitaalisen yhteiskunnan ongelmista. Digitaaliseen lukutaitoon kuuluvat kyky ilmaista itseään kirjallisesti tai sekä ymmärtää tietokoneen käyttöä ja kieltä niiden toimintojen osalta, jota käytetään sähköpostin, chatin, videoneuvottelujen tai virtuaalisten ympäristöjen käytössä. (Sampson & Makela 2014: 10-11.) TE-toimistossa asiantuntijan tulisi osata varmistaa etäpalvelun soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus ohjattavien kohdalla jo ohjaustyön suunnitteluvaiheessa, sekä tarjota mahdollisesti lähipalveluna toteuttavaa ohjaustyötä etäpalvelun sijaan mikäli se olisi tarkoituksenmukaisempaa asiakkaan näkökulmasta.. Etäpalveluiden tehokas ja tarkoituksenmukainen tarjoaminen ja käyttö, sekä niiden avulla tehtävä ohjaustyö vaatii siten asiantuntijalta erityistä osaamista, tietoa ja taitoa.

Onnistunut verkko-ohjaustilanne etenee vaiheittaisesti alku-, keski- ja loppuvaiheen kautta. Jokaisessa vaiheessa tulee rakentaa luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentamista. Ohjaajalta se edellyttää monen samanaikaisen toimintojen tekemistä, kuten keskustelua, lukemista ja kirjoittamista. Ohjauksen eteenpäin vieminen onnistunee voi edellyttää ohjaajalta harjoittelua. Ohjaajan tulee tuntea onnistunutta ohjaustilannetta tukevia tekijöitä, kuten toimintaympäristön läpikäyminen ohjattavan kanssa, tallentamiseen ja tietosuojaan liittyvät asiat, videon käyttö, puheen selkeys ja ymmärrettävyys, puheenvuorojen pyytäminen, oman toiminnan selittäminen ohjauksen aikana ohjattavalle ja yhteisen ymmärryksen aktiivinen varmistaminen, ohjattavan motivaation ja aktiivisen osallistumisen mahdollisuuden varmistaminen. Ohjaustilanteet loppuvaiheen keskeisiä asioita voidaan tiivistää neljällä K:lla: kertaa, kokoa, kiitä ja kannusta. Ohjauskeskustelun

lopussa on hyvä kerrata keskustelun johtopäätökset ja varmistaa yhteisymmärrys johtopäätöksistä. Ohjauskeskustelu voidaan päättää ohjattavan kiittämällä ja kannustamisella sekä positiivisen palautteen antamisella. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 47- 51.)

### 3.6.5 Eettiset periaatteet verkko-ohjauksessa

Tieto- ja viestintätekniiikan käytön hyödyistä ja haitoista neuvonta- ja ohjaustyössä on alettu kirjoittamaan jo 1960-luvulta lähtien. Mahdollisina etuina mainitaan usein tehokkuuden parantuminen, kustannusten aleneminen ja resurssien sekä palveluiden laajeneminen. Verkkopalveluiden avulla voidaan myös saavuttaa uusia asiakasryhmiä ja yhteisöjä. Tärkeimpinä huolina nostetaan esille eettiset kysymykset ja ongelmat, joita kehityksen mukana nousee esille. Eettistä pohdintaa tarvitaan koskien sosiaalista tasa-arvoa, resurssointia ja palveluita. Myös sillä on merkitystä, miten ammattilaiset pyrkivät käsittelemään ja ratkomaan näitä eettisiä kysymyksiä ajan kuluessa. (Sampson & Makela 2014: 2.) Kaikkeen ihmistyöhön sisältyy moraalisia ja eettisiä kysymyksiä ja ammatillisuutta voidaan tarkastella oikean ja väärän näkökulmasta. Muuttuvassa toimintaympäristössä ei monesti ole valmiita toimintamalleja tarjolla, ja silloin korostuu ammattieettisen pohdinnan merkitys ennakoimattomissa tilanteissa. Etiikkaan liittyy tiedollinen ja toiminnallinen ulottuvuus ja sen avulla voidaan pohtia hyvää ja oikeaa. (Onnismaa 2007: 105.)

Sampson ja Makela (2014) nostavat artikkelissaan esille esimerkin verkkopalveluiden hyödyntämisestä asiakkaiden uraohjaukseen tukena. He korostavat, että palveluita suunniteltaessa on osattava ottaa huomioon ihmisten erilaiset valmiudet tehdä itsenäisesti omaan uraansa liittyviä päätöksiä kuin taas ne ihmiset, joilla on paremmat valmiudet hyödyntää erilaisia tietolähteitä koskien ammatillisia, koulutuksellisia ja työllistymismahdollisuuksia tukevaa tietoa urapäätösten tekemiseksi. (Sampson & Makela 2014: 6-7.) Verkkopalveluiden kehitystyössä on tärkeää huomioida myös erilaisilla valmiuksilla olevien asiakkaiden mahdollinen lisäohjauksen tarve alan ammattilaiselta, sillä kaikilla ei ole samanlaiset mahdollisuudet hyötyä itsenäisesti verkkopalveluiden avulla saatavasta tiedosta. Verkkopalveluihin tulisi sisällyttää nopeasti saatava ohjaustuki ja tämä tulisi huomioida palveluiden resurssoinnissa. Jotta verkossa tapahtuvaa ohjausta voidaan antaa tuloksettaasi asiakkaille, on ammattilaisten osaamisen kehittäminen verkko-ohjausosaamisessa varmistettava.

Yhtä lailla on tärkeää pohtia eettisesti verkkopalveluiden ja verkkovälitteisesti tapahtuvan ohjauksen saavutettavuutta ylipäättänsä erilaisilla valmiuksilla olevien ja erilaisine palvelutarpeineen olevien ihmisten kohdalla. Palvelut ovat nykypäivänä saavutettavissa eri välineiden avulla erilaisissa virtuaalisissa ympäristöissä. Niiden tulisi olla saavutettavia myös niille, jotka tarvitsevat apua palveluiden käytössä tai yksinkertaisesti vain ohjausapua oman urapolkunsa työstämiseen koulutuksellisissa ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. (Sampson & Makela 2014: 8.) Ohjauksen on oltava ohjattavan saatavilla, saavutettavissa ja oikea-aikaista, jotta sen tavoitteet tukea ohjattavan urasuunnittelua ja elämänhallintaa toteutuisivat hyvin. Ohjauspalveluiden saatavuudella varmistetaan ohjauspalveluiden olemassaolo, saavutettavuudella taas varmistetaan palvelujen käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä. Verkko-ohjauksen saavutettavuutta voidaan tarkastella sen avulla, miten saavutettavia ne ovat eri aistien avulla, asenteelliseen saavutettavuuden, tiedollisen saavutettavuuden, sosiaalisen ja taloudellisen sekä viestinnällisen saavutettavuuden näkökulmasta. Ohjauksen saavutettavuus paranee, kun ohjattava voi valita itselleen sopivimman vuorovaikutustavan. Jotta tiedollinen saavutettavuus toteutuisi, tarvitaan selkeitä ohjeistuksia, riittävästi tietoa ja neuvontaa verkossa tapahtuvalle ohjaukselle. (Kolehmainen & Mäenpää & Peltonen & Ylönen 2017: 27-29.)

Eettisten periaatteiden toteutumista verkossa tapahtuvissa viranomaispalveluissa on tuettu lainsäädännöllisesti saavutettavuuden ja palveluiden yhdenvertaisen toteutumisen näkökulmasta. Yhdenvertaisuuslain (30.12.2014/1325) mukaan viranomaisten tulee edistää yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan. Edistämistoimenpiteiden tulee kohdistua viranomaisten toimintaympäristöön ja toiminnan tulee olla tehokasta, tarkoituksenmukaista ja oikeasuhtaista. (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 § 5.) Lain sähköisestä asioinnista viranomaispalveluissa tarkoituksena on lisätä sähköisen asiointin sujuvuutta, nopeutta tietoturvallisuutta (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.12.2003/13). Myös laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (3.luku 7§ 306/2019) on määritelty palveluntarjoajalle palveluiden saavutettavuusvaatimukset, kuten sisältöjen havaittavuus, ymmärrettävyys, käyttöliittymän ja navigoinnin hallittavuus sekä toimintavarmuus. Laissa (2.luku 4§) määritellään myös erikseen viranomaiselle velvollisuus suunnitella ja ylläpitää digitaaliset palvelunsa niin, että ne olisivat tietosuoja- ja tietoturvallisia, helppokäyttöisiä ja helposti löydettävissä. (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta.)

Verkko-ohjaustyössä pätevät samat ohjaustyön eettiset periaatteet kuin kasvokkain tapahtuvassa ohjaustyössä. Nämä ammattieettiset periaatteet ohjaustyössä määrittävät

ammattilaisen tai ammattikunnan suhtautumista asiakkaaseen, kollegoihin tai yhteiskuntaan. Monesti ammattieettisen ohjeistuksen on kirjattu yleisinä periaatteina, sääntöinä tai toimintaa ohjaavina suuntaviivoina. Auttamistyössä pyritään toimintaan, joka tuottaa hyvää, mutta toisinaan tehdään myös pahaa. Näissä tilanteissa ammattilaiselta edellytetään moraalista rohkeutta ja harkittua eettistä valmiutta valita pienin paha huonoista vaihtoehdoista. (Onnismaa 2007: 115-116.)

Ohjauksessa toteutettavan toiminnan tulee olla ohjattavaa kunnioittavaa, edistää hänen hyvinvointiaan ja tasa-arvoista kohtelua. Ohjattavan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja hänelle tulee tarjota erilaisia vaihtoehtoja monipuolisesti, josta hän voi valita. Ohjaajan toiminnan tulee olla totuudenmukaista, rehellistä ja hienotunteista. Ohjaajan tulee jakaa tietoa, joka on oikeaa, ajankohtaista ja riittävän monipuolista. Verkko-ohjauksessa tulisi toteutua luottamuksellinen ohjausympäristö yhtä lailla kuin kasvokkain tapahtuvassa ohjaustilanteessa. Ohjattavalla on oikeus tietää jo yhteydenottovaiheessa keskustelun luottamuksellisuus. Ohjaajalla on yleinen vaitiolovelvollisuus, paitsi jos ohjauskeskustelussa tulee ilmi suunnitteilla oleva tai jo tapahtunut rikokseen tai lastensuojeluun liittyvä asia. Mahdollisia tietojen luovuttamista voidaan antaa lainsäädännön puitteissa. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 56.)

Ammattieettiseen toimintaan kuuluu myös oman asiantuntijuuden kehittäminen ja oman työn kehittäminen. Asiantuntijan on tiedostettava toiminnassaan omien arvojen ja asenteiden vaikutus, sekä mahdollisten muiden taustaorganisaation tai yhteiskunnan asettamat odotukset, joilla voi olla ristiriitaisia vaikutuksia ohjaussuhteeseen. Tiedostamalla ja tunnistamalla nämä paineet tai toiveet, voi asiantuntija suhteuttaa toimintaansa niin, että hän voi antaa kuitenkin eettisesti kestäväää ohjausta asiakkaan edun mukaisesti. (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 56-57.) Ammattieettisen pohdinnan avulla asiantuntija voi kehittää omaa osaamistaan sillä ammattieettinen pohdinnan ja reflektion avulla löytyvät ratkaisut tukevat asiantuntijuuden kehittymistä. Osaamisen kehittymisen avulla myös oma asenne käyttää ja hyödyntää erilaisia verkkopalveluita ja verkko-ohjausvälineitä asiakastyön tukena voi madaltua ammattilaisella.

### 3.6.6 Verkkovälineiden käyttö, tietoturva ja tietosuoja verkko-ohjauksessa

Sampson ja Makela (2014) artikkelissaan nostavat esille sen, että ohjaustyössä on jouduttu kautta aikojen kiinnittämään huomiota ohjaussuhteen luottamuksellisuuteen asiakastapausten tietojen tallentamisessa erilaisiin verkkopohjaisiin ympäristöihin. Samoin ääni- ja videotallenteiden käyttö on luonut mahdollisuuksia luottamuksellisuuden loukkaamiseen. Asiakastyön ja asiakastapahtumien tallentaminen verkkopohjaisiin ympäristöihin lisää mahdollisuuksia ulkopuolisille päästä ja käyttää erilaisia tietueita on samalla kasvattanut tätä riskiä. Sähköpostien, chattien, videoneuvottelujen muiden vastaavien virtuaaliympäristöjen käytössä piilee tietosuoja- ja tietoturvariski. Ammattilaisten on oltava valppaita näiden riskien välttämiseksi käyttämällä asianmukaisia turvatoimia. (Sampson & Makela 2014: 9.) Onkin tärkeää, että organisaatiossa huolehditaan tietosuojan- ja tietoturvan huomioimisesta sen eri toiminnoissa, prosesseissa ja palveluissa sekä henkilöstön säännöllisellä kouluttamisella digi-, tietosuoja- ja tietoturva-asioissa. Näin saadaan henkilöstä sitoutumaan tietosuojaohjeistuksien noudattamiseen asiakastyössään.

Jotta verkko-ohjaus voidaan toteuttaa sujuvasti, laadukkaasti ja tietoturvallisesti, olisi verkko-ohjauksen toteutusta varten organisaatiolla hyvä olla selkeä yhteinen suunnitelma ja sopimus verkko-ohjauksessa käytettävistä palveluista ja työvälineistä. Sopimuksessa voidaan velvoittaa ohjaajia käyttämään tiettyä palvelua ja rajata viestintäkanavia, joita ohjaaja voi käyttää. Hyvä suunnitelma ja sopimus pohja edistää tehokasta resursien käyttöä ja selkeyttä palveluiden käytössä. Suunnitelmassa on hyvä huomioida myös ohjattavan valinnanmahdollisuuden tarjoamista käytettävien välineiden kohdalla, jotta ohjattavan kanssa voidaan sopia joustavasti mitä välineitä ohjaussuhteessa käytetään (Hakkarainen & Kolehmainen & Peltola & Ylönen 2017: 61.)

Onnistunut verkko-ohjaustilanne edellyttää hyvää valmistelua ohjaajan ja ohjattavan fyysiseltä ympäristöltä, jotta ohjaustilanteelle voidaan taata häiriöttömyys ja tietojen luottamuksellisuus. Tilan akustiikka ja valaistus tulisi myös huomioida ennakkoon. Verkkohjauksen keskeisin työväline, tietokone tai mobiililaitte, mahdollistaa erilaisten muiden kohtaamista edistävien laitteiden liittäminen ohjaustilanteeseen. Tarvittavia laitteita ohjaustilanteessa ovat toimintavarma verkkoyhteys, näppäimistö, mikrofoni, kuulokkeet, headsetit, konferenssimikrofoni ja web-kamera. Välineiden valintaan vaikuttaa myös se, osallistuuko ohjaustilanteeseen useampi henkilö vai ei. (Hakkarainen & Kolehmainen & Peltola & Ylönen 2017: 63.)

## 4 Opinnäytetyön tavoitteet, rajaukset, tutkimuskysymys ja menetelmät

Kyseessä oli tutkimuksellinen opinnäytetyö, joka sisälsi tutkimuksellisia elementtejä, sillä siinä kerättiin tietoa, tehtiin tilastollisia esityksiä, ja käytettiin tutkimusmenetelmien käyttöä. Akateeminen tieteenalaan perustuva tutkimustyö, joka perustuu oman tieteenalansa sääntöihin ja vaatimuksiin, tulee erottaa kuitenkin tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä ja kehittämistoiminnasta. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tavoitellaan uuden tiedon hankintaa tutkimuksellisin keinoin, jotka nojaavat sovittuihin toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin. Näitä ovat tietoon liittyvä universalismi, yhteisöllisyys, puolueettomuus ja kriittinen tarkastelu. (Salonen 2013: 8-10.; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 1997: 23-23.)

### 4.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Uudenmaan TE-toimiston johdon ja johdon tuen strategisen kehittämisen yksikköä varten uutta tietoa henkilöasiakastyössä työskentelevien asiantuntijoiden verkko-ohjausosaamiseen liittyvistä osaamistarpeista ja koulutus-toiveista. Opinnäytetyöstä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää opinnäytetyön jälkeisessä jatkokehitystyössä ja opinnäytetyö luo näin kehitystyölle tietopohjaista alustapohjaa. Tämä jatkokehitystyö rajataan kuitenkin pois tästä opinnäytetyöstä, ja sen nähdään kuuluvan Uudenmaan TE-toimiston omaan organisatoriseen kehittämistyöhön. Aiheen rajaaminen on perusteltua, sillä sen avulla voidaan varmistaa saatavan tiedon merkityksellisyys suhteessa opinnäytetyön tavoitteisiin. Aiheen rajaaminen auttaa myös tarkentamaan ajatusta siitä, mitä tietoa nimenomaan haluaa saada kerätyn aineiston avulla. Tämän takia aineiston keruu kannattaa aloittaa sen jälkeen, kun on pohtinut hyvin aiheen rajausta. Aiheen rajaamisen vaikuttaa myös se, onko tutkimus kvantitatiivinen vai kvalitatiivinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aihetta joutuukin usein tarkentamaan tai kohdentamaan uudelleen aineistonkeruun vaiheessa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 75.)

Opinnäytetyön tavoitteet noudattavat ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tavoitteita, jossa tavoitteena on kehittää opiskelijan taitoja niin, että hän voi opinnäytetyön avulla osoittaa osaavansa soveltaa opintojensa aikana hankkimiaan tietoja ja taitoja työelämän tilanteissa. Opinnäytetyön avulla opiskelija voi myös osoittaa osaamisensa työelämäkumppanille ja soveltaa työarjessa konkreettisesti hankkimaansa tieto- ja taitopääomaa. Lisäksi opinnäytetyön avulla voidaan pureutua tarkemmin tiettyyn ongelmaan ja löytää

uusista ja innovatiivisista ratkaisukeinoista niihin. (Ammattikorkeakouluopinnot.fi www-sivut.) Ammattikorkeakoululain mukaan ammattikorkeakoulujen yksi pääasiallisista tehtävistä on edistää tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa, joka tukee ja uudistaa työelämää, aluekehitystä sekä alueen elinkeinorakennetta. (Ammattikorkeakoululaki 2014/932: 4 §.)

Opinnäytetyön tavoite oli ammattikorkeakoululain mukaisesti vahvasti työelämälähtöinen ja se on toteutettu tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppanin – Uudenmaan TE-toimiston kanssa. Sen avulla tuotettiin sellaista uutta tietoa, joka tuki Uudenmaan TE-toimiston henkilöstön strategista osaamisen kehittämistä ja jatkuvaa toimintojen parantamista. Tutkimuksellisissa opinnäytetöissä pyritään löytämään vastauksia työelämässä oleviin keskeisiin kysymyksiin tai ongelmiin kartoittamalla, tutkimalla, kehittämällä työelämän toimintamalleja tai uudistamalla käytäntöjä paremmiksi. Tutkimuksellisissa opinnäytetöissä kysymyksiin tartutaan tekemällä kyselyitä, haastatteluja tai kokeita. (Lapin ammattikorkeakoulun opinto-opas.)

## 4.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymys

Uudenmaan TE-toimiston henkilöasiakastyötä tekevien asiantuntijoiden ammatillisia osaamisen kehittämistarpeita ja koulutustarpeita verkko-ohjausosaamisessa lähestyttiin vahvasti ammatillisen osaamisen kehittämisen näkökulmasta alla olevan tutkimuskysymyksen avulla:

Mitkä ovat keskeisimmät Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet verkko-ohjausosaamisessa ja millaista osaamisen kehittämisen tukea Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijat toivovat verkko-ohjausosaamisessaan?

Tutkimuskysymys oli luotu Työ- ja elinkeinoministeriön TE-palvelustrategiaan silmällä pitäen. Tutkimuskysymyksen avulla voitiin saada tietoa siitä, millaista henkilöstön verkko-ohjausosaamisen kehittämistä tulisi toteuttaa palvelustrategian vuosina 2021-2023 Uudenmaan TE-toimistossa niin että voitaisiin parhaiten vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin ja toteuttaa laadukasta verkossa ja etäpalveluna tapahtuvaa asiakastyötä. Työ- ja elinkeinoministeriön TE-palvelustrategiassa 2021-2023 nostetaan esille verkkoasiointi yhdeksi pääpalvelukanavaksi kansalaisille, joiden avulla toteutetaan TE-toimistojen asiantuntijapalveluita kasvokkain tapahtuvana lähipalveluna tai etäyhteyksiä hyödyntäen.

Eri palvelukanavien avulla toteutettavassa asiakkaiden henkilökohtaisessa ohjaamisessa ja palvelutarpeen arvioimisessa tullaan korostamaan vuorovaikutustaitoja henkilöstön osaamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työelämä 2020: 7; 38-39.)

### 4.3 Menetelmät

Opinnäytetyön menetelmällisiin valintoihin vaikutti opinnäytetyön tavoite, käsitys tarkasteltavasta ilmiöstä ja tahtotila tarkastella ilmiötä riittävän kokonaisvaltaisesti. Yhdenvertaisen mahdollisuuden antaminen Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoille tuoda esille omaa käsitystään omasta verkko-ohjausosaamisesta, siinä olevia osaamistarpeita ja koulutustoiveita pidettiin tärkeänä. Kvalitatiivinen lähestymistapa ilmiön tarkasteluun oli soveltuvin, koska aiheesta ei löytynyt aikaisempaa selvitystä Uudenmaan TE-toimistossa ja aihe oli siten uusi. Kvalitatiivinen lähestymistavassa lähtökohtana on moninaisen elämän tai ilmiön todellisuuden kuvaaminen ja ilmiötä tai asiaa pyritään tarkastelemaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on löytää uusia asioita tai paljastaa olemassa olevia tosiasioita. Laadullisissa menetelmävalinnoissa korostuu ajatus siitä, että ihmistä käytetään tiedonkeruun pääasiallisena lähteenä. Tutkija kerää aineistoa haastatteluiden, kyselyiden avulla tai tutkijan tekemien omien havaintojen perusteella. Kvalitatiivinen tutkimus on joustavampi sellaisia ilmiöitä tarkasteltaessa, joissa tutkittava aihe on vielä uusi, kartoittamaton tai ennakoimaton. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2005: 75; 152 - 155.) Opinnäytetyön tavoite oli puhtaasti laadullinen, eikä siinä ollut määrällisen tutkimuksen tavoitetta kuten hypoteesin testaus, ilmiöiden erojen tai niiden kausaalisuhteiden selittäminen (Vilkkä 2007: 18).

Koska aikaisempaa suoriltaan verrattavaa tietoa ei ollut käytettävissä tätä opinnäytetyötä varten, oli perusteltua aloittaa asiantuntijoiden verkko-ohjausosaamistarpeiden kartoittaminen kokonaisvaltaisesti kvalitatiivisen lähestymistavan avulla. Opinnäytetyössä aineistonkeruussa käytettiin myös kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä menetelmiä, kuten mielipiteen mittaamista ja sen numeraalista arviointia, mutta siinä ei pyritä selittämään tutkittavien asioiden välisiä kausaalisuhteita tai hypoteesin testausta suhteessa johonkin taustateoriaan (Vilkkä 2007: 18).

### 4.4 Aineiston tiedonkeruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruussa suositaan tutkimuksellisia metodeja, kuten erilaiset haastattelut, kyselyt, havainnointi, tekstien tai dokumenttien diskursiivinen

analysointi. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on myös se, että tutkimukseen valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksen mukaisesti. Tutkimusta toteutetaan joustavasti tutkimuksen edetessä ja monesti tutkimussuunnitelmia muokataan tutkimuksen aikana tarvittaessa tarpeiden mukaan. Kyselytutkimusten etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan saada monipuolinen ja laaja aineisto. Etuna nähdään myös se, että kyselyn avulla voidaan samanaikaisesti kerätä tietoa laajalta kohdejoukolta tutkijan aikaa säästäen. Kyselyn huolellinen alkusuunnittelu takaa aineiston käsittelyn helppouden. Toisaalta riskinä kyselyiden käytössä voi olla saatujen vastaisten puutteellisuus, onnistuneiden vastausvaihtoehtojen puuttuminen ja väärinymmärrysten mahdollisuus. Huolellisella kyselylomakkeen laadinnalla näitä ongelmia voidaan välttää. Huolellisella lomakkeen laadinnalla voidaan edesauttaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 155; 184.)

Haastattelu voi olla vapaamuotoinen tai strukturoitu yhdenmukaisesti. Strukturoidussa, eli yhdenmukaisessa haastattelussa haastattelija esittää haastateltavalle kysymyksen ennalta määrätysti ja yksityiskohtaisesti muotoiltujen kysymysten avulla. Kysely- ja haastattelutekniikan avulla saadaan tietoa ennen kaikkea ihmisen aikaisemmista käsityksistä käyttäytymisestään tai toiminnasta, tai heidän käsityksiään tulevaisuudessa tapahtuvasta käyttäytymisestä ja toiminnasta. Siten kaikkea käyttäytymiseen liittyviä seikkoja ei pystytä saamaan selville ainoastaan kyselyn avulla, koska annettu tieto perustuu ihmisen muistiin ja käsityksiin tutkittavasta ilmiöstä. Esimerkiksi todellisen käyttäytymisen ja odotusarvoisen käyttäytymisen välillä voi olla suuri ero. (Jyrin 1974: 7-9.)

Kyselyissä kysymyksiä voidaan muotoilla eri tavoilla sen mukaan, millaista tietoa on tavoite kerätä. Siinä voidaan käyttää avoimia kysymyksiä, joissa vastaaja saa vapaasti vastata kysymykseen tai voidaan käyttää monivalintakysymyksiä, joissa vastaaja valitsee tutkijan ennalta määrittämien vastausvaihtoehtojen välillä. Mukana voi olla myös vaihtoehtona avoin vaihtoehto, johon vastaaja saa täydentää vapaasti lisävaihtoehtoa. Tällä tavoin voidaan saada kyselyn avulla sellaista tietoa, mitä tutkija ei ole osannut ottaa huomioon kyselyä laatiessaan. Kolmas kyselytyyppi on skaaloihin perustuva kysely, joissa vastaaja ilmoittaa miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kyselyssä esitetyn väittämän kanssa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 187–189.) Kyselyissä, joissa kysymysten muoto on vakioitu eli standardoitu, kysytään kaikilta kyselyyn vastaavilta samat asiat samalla tavalla ja järjestyksessä. Kyselyyn osallistuva henkilö lukee kysymykset ja vastaa niihin. Kyselyissä havaintokohteena on henkilö ja häntä koskevat

asiat, kuten mielipiteet, käyttäytyminen, asenteet tai ominaisuudet. Kysely soveltuu aineistonkeruutavaksi silloin, kun tutkittavia henkilöitä on paljon. (Vilka 2007: 28.)

Strukturoitu kysely toimi opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä, joka soveltui hyvin aineistonkeruutavaksi, sillä kyselyn kohdejoukko oli suuri. Kysely lähetettiin n. 600 henkilöasiakaspalvelutyötä tekevää asiantuntijalle, koska asiantuntijoille haluttiin antaa yhdenvertainen mahdollisuus vastata kyselyyn ja sitä kautta vaikuttamisen mahdollisuus tulevaan koulutussuunnitteluun. Oletuksena oli, että kyselyyn vastaisi noin yksi kolmasosa asiantuntijoista, joka vastasi aika hyvin todellista toteutumaa kyselyn vastaustoteutuksessa ollen 196 asiantuntijaa. Vaikka opinnäytetyön kohdejoukko oli tavanomaista suurempi perinteiselle laadulliselle tutkimukselle, ei sen tavoitteet täyttäneet määrällisen tutkimuksen kriteerejä.

Kysely sisälsi yhteensä 27 erityyppistä kysymystä, joista osassa saatavaa tietoa tullaan hyödyntämään puhtaasti opinnäytetyön ulkopuolelle jäävässä kehitystyössä. Näitä kysymyksiä ei käsitelty tässä opinnäytetyössä. Kyselylomakkeessa käytetyt kysymystyypit olivat webrobo-sovelluksen valinta-, monivalinta – ja asteikkotyypiset kysymykset sekä neljä avointa kysymystä. Asteikkokysymyksissä vastaaja sai valita valmiiksi annetun asteikon mukaisesti, kuinka samaa mieltä tai eri mieltä hän oli annetun väittämän kanssa. Avoimet kysymykset mahdollistivat saatavan tiedon informatiivisuuden kasvattamisen laadullisesti. Kysymykset laadittiin teemoittain ohjausosaamisen ja verkko-ohjausosaamisen teoreettisiin perusteisiin pohjautuen, joista on mainittu tarkemmin raportin aikaisemmassa osiossa. Kyselylomakkeen kysymysten luomisessa hyödynnettiin vahvasti Oulun ammattikorkeakoulun Tutkimus- ja kehitystyön julkaisua (ePooki 38/2017) Verkko-ohjaaja -Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa oppaan teemottelun logiikkaa sekä oppaassa olevaa Miia Törmäsen laatimaa verkko-ohjauksen laite- ja sovellustaulukkoa. Kysymyspatteristoa muokattiin ja täydennettiin Uudenmaan TE-toimiston toimintaympäristöön ja asiakastyöhön soveltuvaksi. Näitä olivat mm. TE-toimiston asiakasohjausprosessia, virkamiestyötä, työhallinnossa käytettäviä tietojärjestelmiä, laitteita ja välineitä koskevat täydennykset.

Kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä pyrittiin myös varmistamaan sisällyttämällä kyselyn testaus testihenkilöillä kyselyn luontivaiheeseen. Kyselyn luontivaihe sisälsi myös kyselyn testausvaiheen, jossa kysely testattiin ennen sen lähettämistä kohdejoukolle neljällä henkilöllä. Yksi testihenkilöistä oli organisaation ulkopuolinen henkilö ja kolme organisaation sisäistä henkilöä. Testauksen avulla sain s palautetta kyselystä kokonaisuutena,

kysymysasettelusta, selkeydestä ja ajankäytöstä. Testihenkilöiltä saamani palautteen avulla muokkasin muutamia kysymyksiä ja lyhensin hieman kyselyä. Arvioitu vastausaika kyselyyn oli 15 minuuttia, jonka testihenkilöt vahvistivat. Kyselyyn oli mahdollista vastata eri aikoina, eli kyselyn jokaisen sivun jälkeen vastaaja pystyi tallentamaan vastauksensa ja jatkamaan vastaamista myöhemmin. Tätä pidettiin hyvänä ajatellen asiantuntijoiden arkityön hetkisyyttä ja asiakastyöstä irrottautumisen mahdollisuutta.

Kysely luotiin Webropol 3.0 kyselyohjelmiston avulla, joka on käytössä TE-toimistoissa henkilöstökyselyjä varten. Sovelluksen avulla voi tehdä ja lähettää kyselyitä sekä laatia raportteja.. Sähköpostissa oli mukana saatekirje, jossa ilmeni kyselyn tarkoitus ja tietosuojaseloste. Kyselyn lähetekirjelmän avulla halusin motivoida osallistujaa vastaamaan kyselyyn, avata kyselyn tarkoitusta ja merkitystä, jotta vastaaja rohkaistuisi vastaamaan kyselyyn. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 193.)

#### 4.5 Kyselyn luotettavuus

Kyselyn yksi suurimmista eduista on se, että sen avulla voidaan kerätä tietoa ja kysyä monia eri asioita monelta henkilöltä samaan aikaan. Sen avulla tutkija voi säästää aikaa ja taloudellisia kustannuksia huomattavasti. Kyselyn avulla saatua suurtakin aineistoa voidaan käsitellä ja analysoida tietokoneavusteisesti helposti. Samaan aikaan kyselytutkimuksiin liittyy heikkouksia, jotka tutkijan on hyvä osata ottaa huomioon tutkimustyön eri vaiheissa. Tutkimusaineisto voi jäädä sisällöltään pinnalliseksi. Tutkija ei voi myöskään varmistaa vastaajien vastausten huolellisuutta tai sitä, onko vastaaja ymmärtänyt asian oikein. Vastaajien perehtyneisyys voi myös vaikuttaa siihen, miten kysymyksiin vastataan. Yhtä lailla kyselyn laatijalta edellytetään perehtyneisyyttä teemaan sekä tietoa ja taitoa kyselyiden laatimiseen ylipäättänsä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 184.)

Kyselyn luotettavuutta lisää se, että kyselylomakkeessa kysytään kaikilta osallistujilta samat asiat samalla tavoin ja samassa järjestyksessä. Kyselyn avulla voidaan kerätä tietoa ja kysyä monia eri asioita monelta henkilöltä samaan aikaan. Siten tutkija voi säästää aikaa ja taloudellisia kustannuksia huomattavasti. Kyselyn avulla saatua suurtakin aineistoa voidaan käsitellä ja analysoida tietokoneavusteisesti helposti. Samaan aikaan kyselytutkimuksiin liittyy heikkouksia, jotka tutkijan on hyvä osata ottaa huomioon tutkimustyön eri vaiheissa. Tutkimusaineisto voi jäädä sisällöltään pinnalliseksi. Tutkija ei voi

myöskään varmistaa vastaajien vastausten huolellisuutta tai sitä, onko vastaaja ymmärtänyt asian oikein. Vastaajien perehtyneisyys voi myös vaikuttaa siihen, miten kysymyksiin vastataan. Yhtä lailla kyselyn laatijalta edellytetään perehtyneisyyttä teemaan sekä tietoa ja taitoa kyselyiden laatimiseen ylipäätensä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 184.)

Kyselyn ymmärrettävyyttä pyrittiin kasvattamaan lisäämällä kyselyn alkuun avaustekstin, jossa kerrottiin lyhyesti mitä verkko-ohjausosaaminen on ja mitkä ovat sen osa-alueet, joita kyselyssä kartoitetaan kunkin vastaajan osalta. Kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä pyrittiin myös varmistamaan sisällyttämällä kyselyn testaus testihenkilöillä kyselyn luontivaiheeseen. Kyselyn luotettavuutta lisää se, että kyselylomakkeessa kysyttiin kaikilta osallistujilta samat asiat samalla tavoin ja samassa järjestyksessä.

Kyselyn analyysivaiheessa vastauksissa nousi esille se, että selkeästi joillekin vastaajille koko aihe saattoi olla kokonaan tai osittain vieras. Tämän voidaan ajatella vaikuttavan osittain vastausten luotettavuuteen. Vastaajat ovat voineet arvioida osaamistaan ylä- tai alakanttiin tai vastaukset on voitu ymmärtää väärin. Kyselyn ymmärrettävyyttä pyrittiin kasvattamaan lisäämällä kyselyn alkuun avausteksti, jossa kuvattiin lyhyesti mitä verkko-ohjausosaaminen on ja mitkä ovat sen osa-alueet. Kysely lähetettiin sähköpostitse saatetekstin kera, jossa kerrottiin kyselyn tarkoitus ja tietosuojaseloste. Kyselyn lähetekirjelmän avulla haluttiin motivoida osallistujia vastaamaan kyselyyn, avata kyselyn tarkoitusta ja merkitystä, jotta vastaajat rohkaistuisivat vastaamaan kyselyyn. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 193.) Tästä huolimatta monissa vastauksissa korostui melko suurin ”en tiedä/neutraali” vastausprosenttiosuus, ja joihinkin kysymysosioihin ei ollut vastattu lainkaan.

Kysely lähetettiin Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoille 22.1.2021 ja muistutusviestejä lähetettiin kaksi kertaa kyselyn vastausaikana sähköpostitse organisaatiopostijakelun avulla. Kyselylomakkeeseen pystyi vastaamaan ajastetun nettilinkin avulla, joka oli avoinna 22.1-1.2.2021 välisenä aikana. Näin pystyttiin varmistamaan vastausten saaminen ennalta määrättyä aikana ja estämään vastausten tuleminen kyselyajan ulkopuolisena aikana. Sähköisesti toimitetun kyselyn etu onkin juuri vaivaton muistutusviestin lähettäminen esimerkiksi ajastetusti. Kyselyn ajoituksessa otettiin huomioon riittävä vastausaika, jotta vastausprosentti ei jäisi liian alhaiseksi. (Vilka 2007: 28.)

## 5 Tulokset ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa asiantuntijoiden uusista verkko-ohjauksen osaamistarpeista sekä koulutustarpeista siinä. Aineiston tulkinna pyrittiin löytämään vastauksia juuri näihin kysymyksiin. Kyselyyn vastasi yhteensä 196 asiantuntijaa, joista kaikki eivät kuitenkaan vastanneet jokaiseen kysymyksiin. Tulokset esitetään siksi vastanneiden osalta todellisten lukumäärien mukaisesti kysymyskohtaisesti. Kyselyn tulosten tulkinta ja analyysitapa on opinnäytetyössä kuvaileva, vaikkakin analyysissa hyödynnetään numeraalista tietoa. Kerätty aineisto oli suuri ja siten aineiston analyysissa ja tulkinna pystyttiin hyödyntämään prosenttijakaumia kuvailevasti.

Opinnäytetyössä aineistoa käsiteltiin ja analysoitiin kvalitatiivisessa tutkimuksen mukaisesti laadullisesti induktiivista analyysitapaa hyödyntäen. Analyysissa hyödynnettiin loogista päättelyä ja näihin perustuvien tulkintojen avulla toivottiin löytyvän uusia ja odottamattomia seikkoja tutkittavasta ilmiöstä. Tästä syystä laadullisessa tutkimuksessa ei testata tutkimushypoteeseja tai teorioita, vaan aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkija ei määrää siten sitä, mikä on aineistossa tärkeää tai ei. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on myös se, että tapauksien nähdään olevan ainutlaatuisia ja aineiston tulkinta tapahtuu sen mukaisesti. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 154 - 155.)

Kerätyn aineiston analyysi -, tulkinta- ja johtopäätösten tekovaihe ovat tutkimuksellisen työn ydinvaiheita. Vasta analyysivaiheessa tutkijalle selviää, onko hän saanut vastauksia tutkimuskysymyksiin. Aineistoa joudutaan järjestämään tarkoituksenmukaisiksi kokonaisuuksiksi. Tätä vaihetta kutsutaan aineiston litteroinniksi. Aineiston litteroinnista ei ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta. On tärkeää, että tutkija on päättänyt ennakkoon, miten aikoo analysoida kerättyä aineistoa. Tavanomaista on, että aineisto analysoidaan aineiston keräämisen ja järjestämisen jälkeen. Etenkin tutkimuksissa, joissa aineisto kerätään strukturoidun kyselylomakkeen avulla, aineiston analyysi on järkevää toteuttaa vasta sitten kun aineisto on kerätty ja järjestetty. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 209 - 211.)

Kyselyn tulosten tulkinta ja analyysitapa oli opinnäytetyössä kuvailevaa vaikkakin analyysissa hyödynnettiin numeraalista tietoa. Valinta – ja monivalintakysymysten avulla

saatua numeraalista tietoa analysoitiin prosenttilukujakaumien muodossa. Asteikko-kysymysten kohdalla analysoitiin vastaajien prosenttijakaumia viidessä eri luokassa. Näistä on kerrottu tarkemmin kohdassa 7.2.

Avointen kysymysten kohdalla vastausten laadullinen sisällönanalyysi toimi tulkintatapa. Laadullisen sisällönanalyysin avulla pystyttiin tarkastelemaan sitä, millaisia asioita, aiheita ja erilaisia teemoja vastaavat nostivat esille vastauksissaan. Laadullinen sisällönanalyysi pohjautuu tukijan tekemälle omalle koodaukselle. Koodien avulla tutkija löytää, tunnistaa ja nimeää keräämästään aineistoista nousseita pääelementtejä. Vastauksien sisällöt ryhmiteltiin niistä nousevien pääluokkien alle. Koska monissa vastauksissa korostuivat samat teemat, oli luokittelu helppo toteuttaa. Aineiston sisällöllisessä analyysissä ja tuloksien esittelyssä pyrin kuvaamaan aineistoa pitkälti sellaisina kuin ne olivat ilman omaa tulkintaani näistä. (Laadullinen sisällönanalyysi n.d.) Avointen kysymysten avulla saatiin laajempaa tietoa verkko-ohjausosaamisen osaamistarpeista ja tarkemmista koulutustarpeista. Laadullisen sisällönanalyysin avulla voitiin näin varmistaa paremmin TE-toimiston asiantuntijoiden kokemien osaamistarpeiden esille tuleminen kyselyn avulla ja avointen kysymysten avulla voitiin kasvattaa samalla kyselyn informaatioarvoa paremmaksi.

## 5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyssä kerättiin osallistujalta taustatietoina vastaajan työkokemus työvuosina ja asiakaskohderyhmä, jonka kanssa pääasiallisesti työskentelee TE-toimistossa. Lisäksi kysyttiin tietoa verkko-ohjauksen välineistä, joita vastaaja on käyttänyt asiakastyössä sekä aikaisemmin saatu mahdollinen koulutus verkossa tapahtuvaan ohjaustyöhön. Näiden taustatietokysymysten avulla halusin nähdä osallistujien vastaajajakaumaa niin työkokemusvuosien kuin asiakaskohderyhmien kohdalla, saatua aikaisempaa verkko-ohjauskoulutusta sekä verkko-ohjausvälineiden tuntemusta. Näitä tietoja ei kerätty kuitenkaan löytämään eroavaisuuksia eri ryhmien välillä opinnäytetyössä. Näitä tietoja voidaan kuitenkin hyödyntää jatkokehitystyössä Uudenmaan TE-toimistossa tarkemmin.

Kyselyyn vastanneista (n=195) 60 % teki yli 30-vuotiaiden asiakkaiden kanssa töitä, 25 % teki alle 30-vuotiaiden kanssa töitä ja 15 % teki kotoutumislainpiirissä olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa töitä. Vastaajista eniten työskenteli yli 30-vuotiaiden asiakkaiden kanssa ja vähiten vastauksia saatiin kotoutumislainpiirissä työskenteleviltä asiantuntijoilta.



Kaavio 1 Vastausten jakautuminen asiakastyön asiakaskohderyhmien osalta yli 30-vuotiaat, alle 30-vuotiaat ja kotoutumislain piirissä olevat asiakkaat

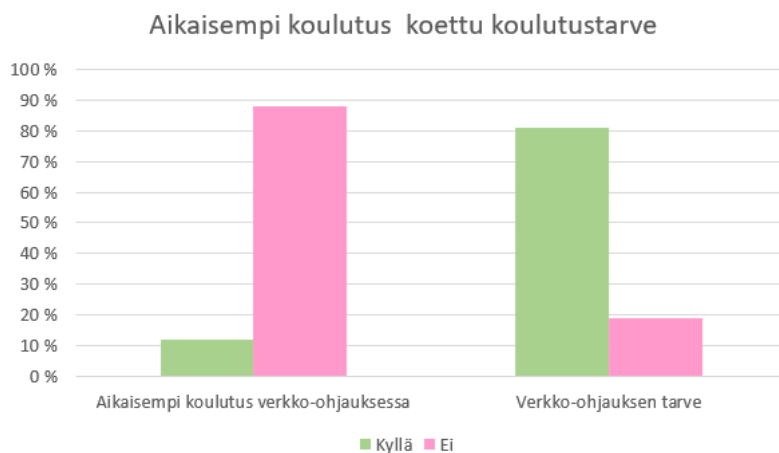
Kyselyyn vastanneista (n=195) 38,5 % oli työskennellyt 0-1 vuotta, 25,6% vastanneista oli työskennellyt 2-4-vuotta ja 35,9% vastanneista oli työskennellyt yli 5-vuotta Uudenmaan TE-toimistossa. Jakaumat työkokemusvuosien menivät melko tasaisesti vastausluokkien osalta ja eniten vastauksia saatiin 0-1 vuotta työskennelleiltä asiantuntijoilta.



Kaavio 2 Vastausten jakautuminen työkokemusvuosien osalta 0-1 vuotta, 2-4 vuotta ja yli 5-vuotta

Taustatietoina kyselyssä kartoitettiin myös sitä, oliko vastaaja saanut aikaisemmin koulutusta verkossa tapahtuvaan ohjaustyöhön ja kokiko hän tarvitsevansa koulutusta siinä. Kysymysosioon vastanneista (n=195) 12% oli saanut aikaisemmin koulutusta verkossa tapahtuvaan ohjaustyöhön, kun taas 88% ei ollut saanut aikaisemmin koulutusta. Verkko-ohjauskoulustarvetta 81 % vastaajista koki tarvitsevansa koulutusta verkko-ohjausosaamisessa, kun taas 19% ei kokenut tarvitsevansa koulutusta. Vastausprosentit

menivät melkein linjassa toisiinsa nähden, eli vastaajista suurin osa ei ollut saanut koskaan aikaisempaa koulutusta verkko-ohjausosaamisessa ja vastaavasti suurin osa vastaajista koki tarvitsevansa koulutusta verkko-ohjausosaamisessa.



Kaavio 3 vastausjakaumat aikaisempaa koulutusta saaneiden osalta ja niiden jotka eivät ole koulutusta saaneet sekä vastausjakaumat verkko-ohjaustarvetta kokevien asiantuntijoiden ja niiden välillä, jotka eivät koe tarvitsevansa koulutusta.

Kysymysosiossa oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai tarkentaa millaista koulutusta hän toivoisi verkko-ohjausosaamisen suhteen. Vastausten sisällönanalyysin perusteella keskeisiksi koulutustarpeiksi teemoitettuna nousivat verkko-ohjausvälineiden haltuunotto ja käyttökoulutus, asiakkaan kohtaaminen ja valmistautuminen etäohjaukseen, ohjauksellisuus ja vuorovaikutuksellisuus verkko- ja etäohjauksessa, asiakkaan osallistamisen keinot ja erilaiset pedagogiset keinot verkko-ohjauksen aikana, tietosuojakysymykset verkko-ohjauksessa, asiakkaan osallistamisen keinot verkkotapaamisessa ja OMA-asiointipalvelun ohjauksellisempi käyttö asiakastyössä. Moni vastaajista korosti sitä, että heistä olisi mielenkiintoista saada koulutusta monipuolisesti verkko-ohjausosaamisen liittyen.

## 5.2 Verkko-ohjausvälineiden ja sovellusten tuntemus sekä koulutustoiveet

Kyselyssä oli yhteensä kahdeksan kysymystä, joiden avulla kartoitettiin asiantuntijoiden verkko-ohjausvälineiden ja eri verkkosovellusten tuntemusta ja käyttökokemusta, sekä

koulutustoiveita niissä. Verkko-ohjausvälineitä ja sovelluksia kartoitettiin niin Uudenmaan TE-toimistossa käytössä olevien välineiden osalta kuin tunnetuimpien muiden organisaatioiden mahdollisesti käyttämistä välineistä. Asiantuntijat voivat asiakastyössään kohdata muita verkkosovelluksia, joita yhteistyökumppanit saattavat käyttää ohjauksen välineenä. Näitä tilanteita voi tulla mm. moniammatillisessa verkostoyhteistyössä asiakkaan kanssa.

Verkko-ohjausvälineiden käyttökokemus jakaantui vastaajien osalta seuraavasti: kyselyyn vastanneista 6,7% oli käyttänyt anonyymia chattia, 10,3% oli käyttänyt tekstipohjaista chattia omalla nimellään, 98,5% oli käyttänyt sähköpostia, 85,1% oli käyttänyt äänipuhelu puhelinta, 17,9% oli käyttänyt äänipuhelu Skypeä ja 36,9% äänipuhelu Teamsiä. Ääntä- ja videota samanaikaisesti etäneuvotteluyhteydellä oli käyttänyt Skypessä 15,4% ja Teamsillä 37,4%. Vastausjakauman perusteella asiantuntijat olivat käyttäneet asiakasohjauksen välineenä eniten sähköpostia ja äänipuhelua puhelimella. Sen sijaan etäneuvotteluyhteyttä ääni- ja videotoinnolla oli käytetty vähemmän ja chat-toimintoa vielä vähemmän.



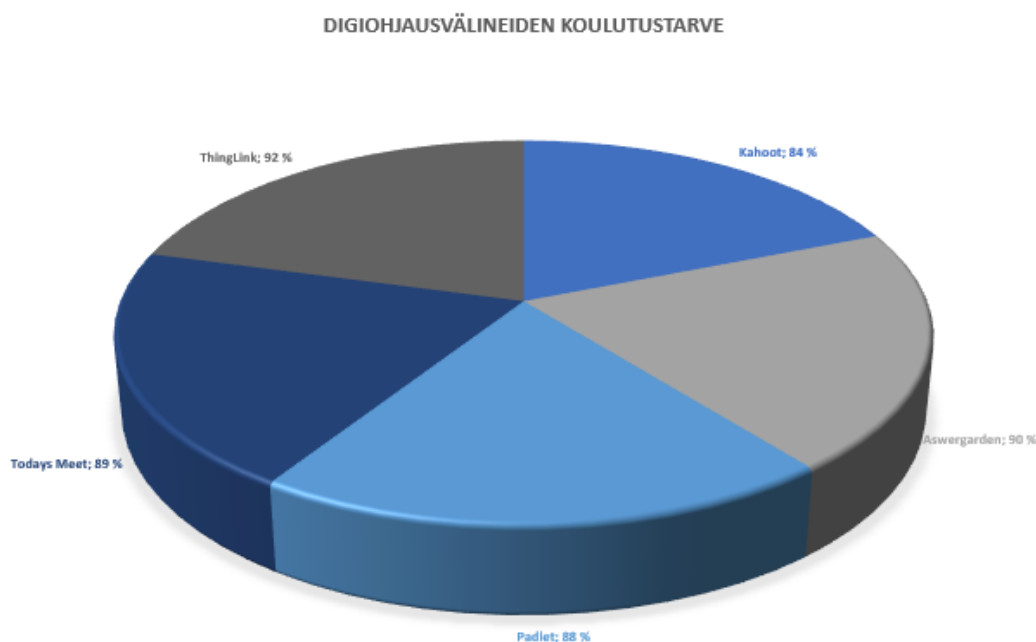
Kaavio 4 Verkko-ohjausvälinen käyttökokemuksen jakautuminen.

Ulkopuolisten organisaatioiden tarjoamien mahdollisten verkkosovellusten tuntemusta koskevaan kysymysosoon vastasi 75 vastaajaa, joista Zoom-sovelluksen joko tunti tai oli käyttänyt 89% vastaajista, Google Hangoutsin kohdalla vastaavasti 68% vastaajista sekä Adobe Connectin 49% vastaajista. Lisäksi kyselyssä kysyttiin, miten hyvin asiantuntija tunnistaa ne tilanteet, milloin voi käyttää näitä sovelluksia tai ei asiakastyössään. Tähän kysymykseen vastasi 118 vastaajaa, joista 54 % ilmoitti tietävänsä milloin voi käyttää näitä tai ei, 57 % vastaajista ilmoitti osaavansa valita ohjaustilanteen kannalta parhaan välineen tai ratkaisun ja 57 % vastaajista ilmoitti tietävänsä, miten tietoturvasuus näissä tilanteissa varmistetaan. Zoomi-sovellus oli selkeästi eniten tunnettu vastaajien osalta. Muitakin verkkosovelluksia kuin mitä TE-toimistossa käytetään, tunnetaan mutta niiden tietoturvasuutta tai tietosuojakysymysten huomioimista ei tunneta yhtä kattavasti välttämättä. Ulkopuolisten organisaatioiden tarjoamien ja käyttämien verkkosovellusten tunteminen asiantuntijan taholta voi olla tärkeää silloin, jos asiakastyössä joutuu näitä sovelluksia hyödyntämään yllättävissä tilanteissa. Näitä tilanteita voi sattua esimerkiksi silloin, kun oman organisaation käyttäjärjestelmät eivät ole käytettävissä organisaation ulkopuolisille henkilöille. Asiantuntijat on silloin osattava valita toimivin ja samaan aikaan tietoturvallisin verkko-ohjausväline ja osattava käyttää sovellusta.

Uudenmaan TE-toimiston asiakastyössä käytettävien verkko-ohjausvälineiden laitteiden tuntemusta, käyttöä ja koulutustarpeita koskevaan kysymysosoon vastasi 114 osallistujaa, joista 40% koki tarvitsevansa koulutusta tietokoneen käytössä, 43% ulkoisen web-kameran käytössä, 77% koki tarvitsevansa koulutusta konferenssimikrofonin käytössä. Valintakohdassa ”koken tarvitsevani koulutusta tietokoneen käytössä” piti vastaajan täydentää avoimeen kenttään millaista koulutusta. Vastausten sisältöanalyysin perusteella nousi selkeimmin esille Teams-sovelluksen sekä erilaisten muiden tietokone- ja verkko-ohjelmistojen (Microsoft Office) ja sovellusten käyttöön ja tiedonhallintaan liittyvän koulutuksen tarve.

Tarkentavassa kysymyksessä Skype for Business ja Teams-sovelluksen käyttökoulutuksen tarpeesta, johon vastasi 102 osallistujaa 97,1 % ilmoitti kokevansa koulutustarvetta Teamsista ja 21,6% vastaajista Skype for Businessistä. Vastausten perusteella nousee selkeästi esille Teams-sovelluksen käyttökoulutustarve ja Uudenmaan TE-toimistossa olisi hyvä järjestää tässä koulutusta asiantuntijoille, jotta Teams-sovellusta osattaisiin hyödyntää arkityössä hyvin ja sovelluksen mahdollisuudet asiakastyötä tukevana välineenä olisi tunnistettu paremmin asiantuntijoiden keskuudessa.

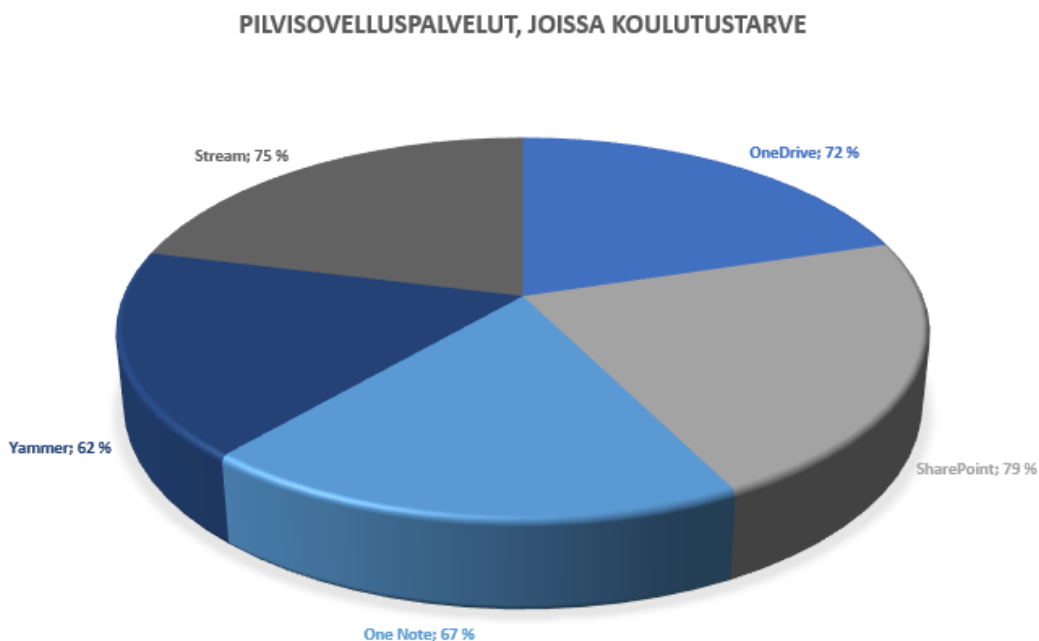
Digiohjausvälineiden tuntemus ja koulutustarve kysymysosioon vastasi 130 vastaajaa, joista Kahootin suhteen koki koulutustarvetta 84% vastaajista, Aswergardenin kohdalla 90% vastaajista, Padletin kohdalla 88% vastaajista, TodaysMeetin kohdalla 89% vastaajista ja ThingLinkin kohdalla 92% vastaajista. Vastausjakauman perusteella nousee esille selkeästi erilaisten digiohjaustyövälineiden tuntemattomuus ja toisaalta vastaajat kokivat tarvitsevansa koulutusta digiohjausosaamisen välineiden tuntemuksessa ja käytössä. Digiohjausvälineitä asiantuntijat voivat kohdata erilaisissa työpajoissa tai tilaisuuksissa, joissa näitä voi joutua käyttämään. Kahootin tuntemus voisi tuoda pelillisyyttä joihinkin ryhmätoimintoihin, joita asiantuntijat järjestävät eri asiakaskohderyhmille.



Kuvio 5 Digiohjausvälineiden koulutustarvetta koskeva vastausjakauma

Uudenmaan TE-toimistossa käytössä olevien pilvisovelluspalveluiden osaamista kartoitettiin myös kyselyssä. Tähän kysymysosioon vastasi 159 vastaajaa, joista 72 % vastaajista koki tarvitsevansa koulutusta OneDriven käytössä, 79% SharePointin käytössä, 67% OneNoten, 62% Yammerin ja 75% Stream palvelun käytössä. Vastausten perusteella nousee esille yleisesti koulutustarve eri pilvisovelluspalveluiden osalta, joita Uudenmaan TE-toimistossa käytetään. Näistä keskeisimmät asiantuntijatyön kannalta ovat OneDriven, SharePointin ja Yammerin hallinta. Näiden hallinnalla on merkitystä verkko-ohjauksessa aikana nopean tiedonhaun ja löytämisen kannalta, jotta asiantuntija osaa

ohjata, antaa oikeaa ja ajantasaista tietoa sekä neuvoja nopeasti asiakkaalle jo ohjauksen aikana.

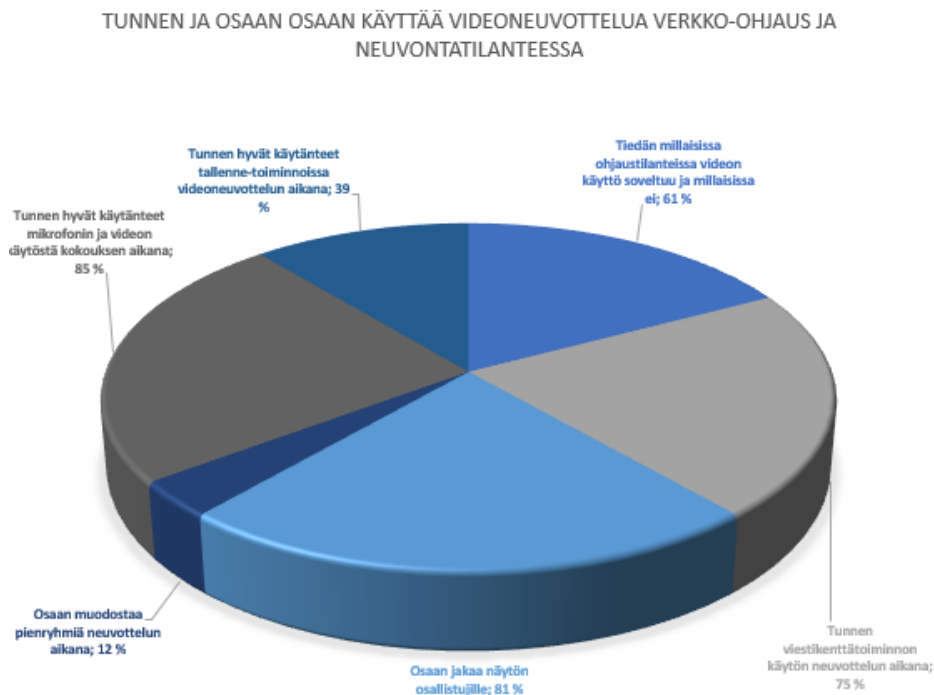


Kaavio 6 Vastausjakauma pilvipalveluiden koulutustarve koulutustarpeesta

Sosiaalisen median koulutustarvetta koskevaan kysymysosioon vastasi yhteensä 122 vastaajaa. Eniten koettiin tarvitsevan koulutusta Twitterin käytössä (57%) ja LinkedInin käytössä (75%). You Tuben kohdalla 38% koki tarvitsevansa koulutusta ja Facebookin 22%. WhatsAppin kohdalla koulutusta koki tarvitsevansa 13% vastaajista. Vastaajat pysyivät erikseen avoimeen viestikenttään vielä tarkentamaan, millaista koulutusta he toivoisivat sosiaalisen median suhteen, johon vastasi 31 vastaajaa. Vastausten sisältöanalyysissä koulutustoiveista nousi esille vahvimmin tarve saada tietoa ja koulutusta sosiaalisen median hyödyntämisessä asiakastyössä niin ettei tietoturva vaarannu ja siitä mitä asiantuntija saa työstään kertoa sosiaalisessa mediassa. Moni vastaajista ilmoitti tuntevansa sovelluksia yksityiselämän puolelta mutta työkäyttöä ajatellen niiden arvo oli tuntemattomampaa. Myös viestinnällisesti toivottiin lisää tietoa siitä, millainen viestintä on suositeltavaa, kuten TE-palveluiden mainostaminen ja millainen jopa kiellettyä. Koulutustoiveet ovat linjassa Sampsonin ja Makelan (2014) havaintojen kanssa siitä, että sosiaalisen median käytössä on riskejä, jotka voivat liittyä työ- ja yksityiselämän raja-

pintojen hämärtymiseen. Näiltä riskeiltä voidaan välttyä kouluttamalla henkilöstöä riittävästi sosiaalisen median käytössä niiden hyödyistä asiakastyön kannalta ja mahdollisista riskeistä.

Verkko-ohjaus – ja neuvontatilanteissa videoneuvottelun käyttöä ja osaamista koskevaan kysymykseen vastasi 171 vastaajaa, joista 61% ilmoitti tietävänsä millaisiin ohjaustilanteisiin videoneuvottelu sopii ja millaisiin ei. Vastaajista 75% ilmoitti tuntevensa viestikenttätöiminnön käytön neuvottelun aikana ja 81% vastaajista osasi jakaa tietokoneensa näytön videoneuvottelun aikana. Pienryhmän osasi muodostaa 12% vastaajista videoneuvottelun aikana. Pienryhmien muodostamista voidaan tarvita erilaisissa verkkovälitteisissä kokous- tai ryhmäohjaustilanteissa. Hyvät käytänteet mikrofonin käytössä neuvottelun aikana tunsi 85% vastaajista ja tallenne-toimintojen osalta 39% vastaajista. Vastausten perusteella osaamisen kehittämisen tarvetta on selkeimmin pienryhmän muodostamisessa verkko-ohjaustilanteessa sekä hyvien käytänteiden tietämyksen vahvistamista tallenne toiminnon osalta. Osaamisen vahvistamista tarvitaan myös sen suhteen, millaisissa tilanteissa videoneuvottelua kannattaa käyttää ja millaisissa ei.



Kuvio 7 Asiantuntijoiden kokema osaaminen videoneuvottelun käytössä verkko-ohjaustilanteessa

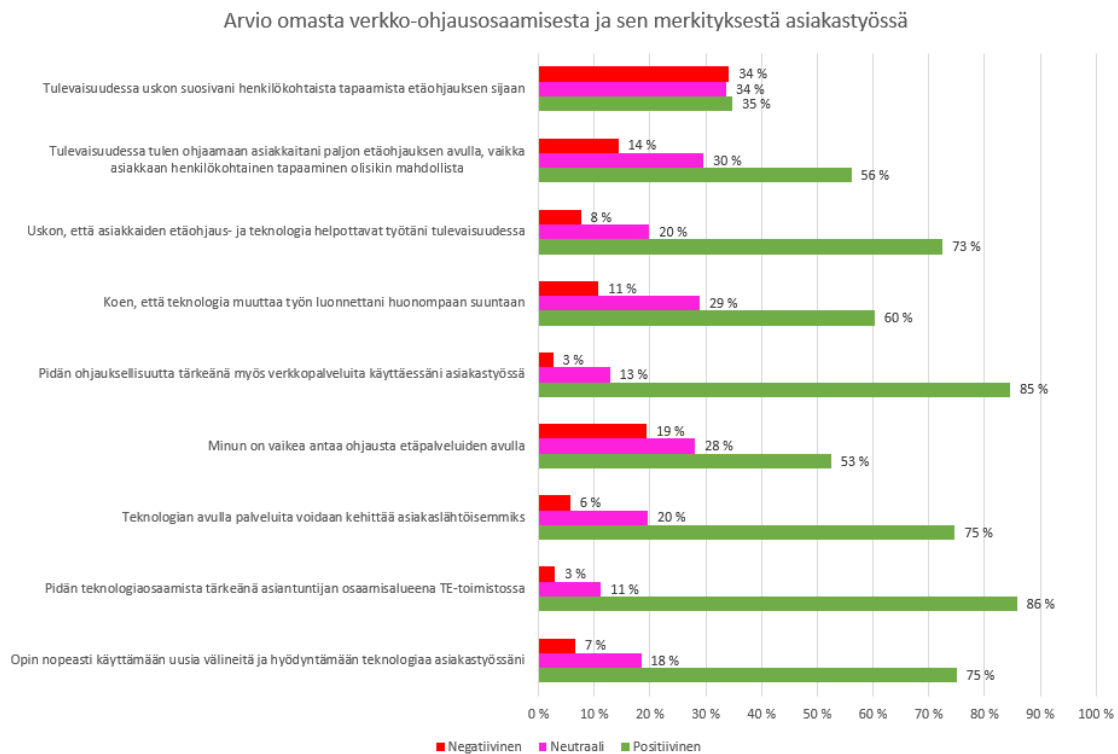
Yhteenvedona verkko-ohjausvälineiden ja sovellusten tuntemusta ja käyttöä koskevassa osiossa voidaan todeta, että Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijat tarvitsevat monipuolista koulutusta niiden verkkovälineiden ja sovellusten käytössä ja haltuunotossa, joita Uudenmaan TE-toimistossa käytetään asiakastyössä. Osaamisen kehittämisen tarpeet vaihtelevat aivan alkeistason koulutustarpeista yksittäisten välineiden tai sovellusten parempaan osaamiseen. Selkeästi nousi esille se, että ensi sijassa tulisi henkilöstöä kouluttaa Teams-sovelluksen sekä siihen yhdistettävien laitteiden käytössä, koska tämän sovelluksen avulla voidaan asiakasohjausta toteuttaa verkossa. Myös erilaisten käytössä olevien pilvisovelluspalveluiden tuntemusta ja hallintaa tulisi kasvattaa, sillä näiden sovellusten avulla tiedonhallinta helpottuu huomattavasti ja se tukee asiakastyön ja ohjauksen sujuvuutta.

### 5.3 Verkko-ohjausprosessin tuntemus, verkko-ohjauksen hyödyt ja koulutustoiveet

Kyselyssä oli asteikkotyypistä kysymysosioita, jossa asiantuntijat arvioivat kokemaansa osaamista verkko-ohjausosaamiseensa ja kohtaamistaitoja verkko-ohjauksessa, kokemaansa hyötyyn verkkopalveluiden käytöstä omassa asiakastyössä, verkko-ohjausprosessivaiheiden ja laatunäkökulmien tuntemukseen, tietosuoja- ja tietoturvaosaamiseen verkko-ohjauksessa. Kysymystyyppinä toimi 5 skaalainen asteikkotyyppi, jossa vastaajat arvioivat sitä, kuinka samaa mieltä tai eri mieltä he olivat annettujen väittämien kanssa kussakin kysymysosiossa, jossa 1= täysin eri mieltä, 3= en tiedä/neutraali, 5 = täysin samaa mieltä. Tulosten analyysivaiheessa yhdistettiin vastausvaihtoehdot 1 ja 2 joiden ajatellaan olevan negatiivisia arvoja osaamiselle sekä vastausvaihtoehdot 4 ja 5 joiden ajatellaan olevan positiivisia arvoja osaamiselle. Vastausvaihtoehdon 3 kohdalla ei voi olla varma, miksi vastaaja ei ole osannut arvioida osaamistaan selkeämmin ja tuloksissa on esitetty vastausvaihtoehdon 3 vastausprosentit analysoimatta tätä enempää. Voidaan kuitenkin päätellä, että vastaaja ei ole osannut arvioida syystä tai toisesta osaamistaan kyseisessä asiassa selkeästi ja tarvitsisi luultavasti tässä osaamisen kehittämistä tai vahvistamista.

Asiantuntijat arvioivat omaa kokemaa verkko- ja etäohjausosaamisessaan sekä verkkopalveluiden toimivuutta asiakastyönsä tukena kahdeksan eri väittämän avulla. Tähän kysymysosioon vastasi 196 vastaajaa. Asiantuntijat kokivat heillä olevan hyvät valmiudet oppia uutta ja hyödyntää teknologiaa tulevaisuudessa asiakastyönsä tukena. Teknologi-osaamista pidettiin tärkeänä ja teknologian sekä etäohjauksen uskottiin helpottavan

asiakastyötä tulevaisuudessa. Ohjauksellisuutta pidettiin tärkeänä verkkopalveluita hyödynnettäessä asiakastyössä. Vastausjakaumissa tuli hajontaa enemmän väittämässä, jossa piti arvioida, uskoko asiantuntija käyttävänsä tulevaisuudessa henkilökohtaista tapaamista etäohjauksen sijaan. Vastaajista 33,37% antoi väittämän kohdalla vastauksen ”neutraali tai en tiedä”. Vastaajista 56,1 % uskoi ohjaavansa kuitenkin asiakkaitaan paljon etäohjauksen avulla tulevaisuudessakin, vaikka asiakkaiden henkilökohtainen tapaaminen olisikin mahdollista.



Kaavio 8 Vastausjakauma asiantuntijoiden kokemasta osaamisesta verkko-ohjausosaamisessa ja sen toimivuudesta asiakastyön tukena

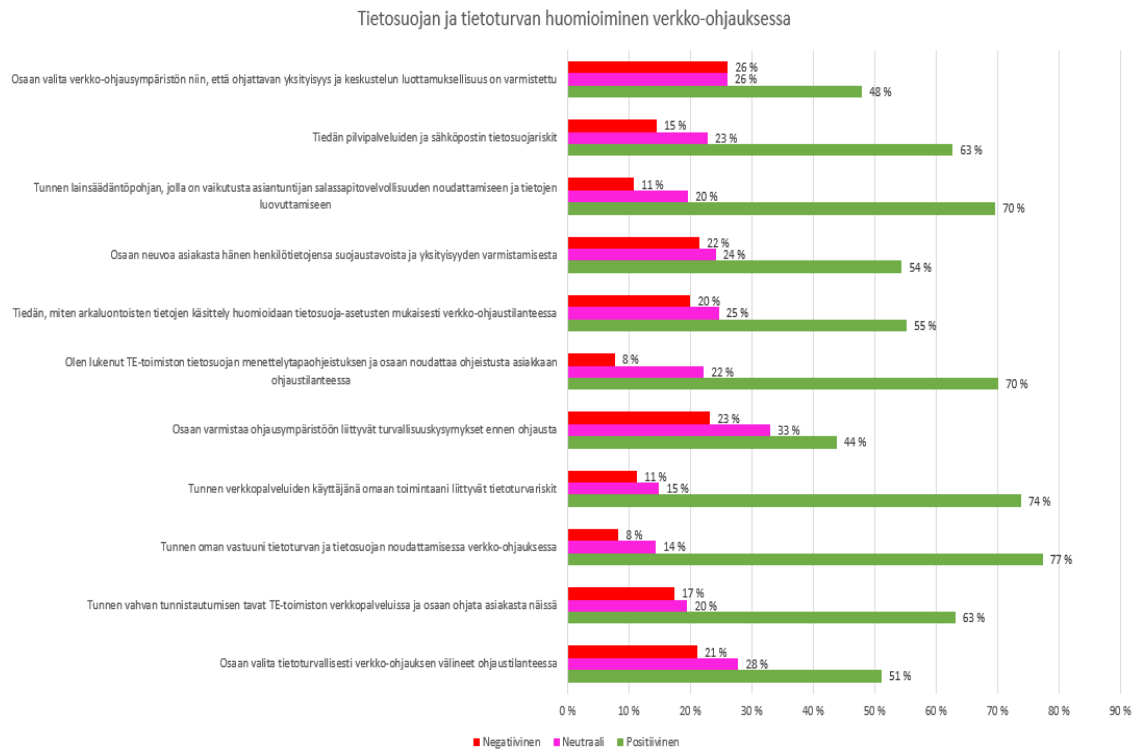
Kysymysosiota seurasi avoin kysymys, jossa asiantuntijat saivat halutessaan tarkentaa kokemiaan hyötyjä verkko-ohjauksesta asiakastyössä. 155 asiantuntijaa vastasi tähän kysymykseen. Vastauksissa nousi esille sisällönanalyysin perusteella verkko-ohjauksessa sellaiset hyödyt asiakastyön kannalta, jotka voidaan luokitella verkko-ohjauksen laadullisiin kvalifikaatioihin. Verkko-ohjauksen avulla toteutettavan asiakastyön ehdottomasti suurin hyöty nähtiin olevan verkko-ohjauksen ja verkkoasiointitavan ajasta ja paikasta riippumattomuus, joustavuus, asiointitavan nopeus sekä tehokkuus. Vastauksissa nousi esille myös asiakkaiden parempi tavoitettavuus sekä mahdollinen osallistumiskynnyksen madaltuminen tapaamiselle asiakkaan taholta. Tämä nostettiin esille etenkin

nuorten asiakkaiden kohdalla tai sellaisten ihmisten kohdalla, joilla on sosiaalisten tilanteiden pelkoa. Toisaalta jotkut vastaajista nostivat esille sen, että kaikkien asiakkaiden kanssa verkkopalveluiden ja etäohjauksen käyttö ei välttämättä ole soveltuvin keino heikkojen asiakkaan heikkojen digivalmiuksien takia. Toisaalta asiakkaiden kannustaminen verkkopalveluiden käyttöön nähtiin asiakkaan työelämävalmiuksia tukevana toimintana esimerkiksi pitkään työmarkkinoilta poissa olleiden asiakkaiden kohdalla. Verkko-ohjauksen koettiin myös mahdollistavan paremmin erilaiset ryhmäohjausmuodot- tai tapaamiset ja niihin koettiin ihmisten osallistuvan helpommin. Verkko-ohjauksen avulla asiakkaalle koettiin pystyvän jakamaan helpommin erilaista tietoa ja neuvoja kuin esimerkiksi pelkästään puhelinasiointitavalla. Samoin verkko-ohjauksen koettiin olevan yleisesti asiakaslähtöistä, vuorovaikutteista ja ohjauksellista.

Vastauksista selkeästi nostettiin esille myös verkko-osaamisen taitojen merkitys niin ohjattavan kuin ohjaajan taholta. Kuvayhteyden koettiin helpottavan vuorovaikutusta, mutta osa ilmoitti asiakkaiden arastavan kuvallista viestintää. Jotkut nostivat esille sen, että kommunikointi ilman visuaalisia vihjeitä on vuorovaikutuksellisesti haastavampaa. Tekstiviestisovelluksen koettiin oleva nopea ja helppo tapa kommunikoida tiedottavissa asioissa asiakkaiden kanssa. Puhelimitse asiakkaiden koettiin olevan avoimempia ja keskusteluiden yllättävänkin syvällisiä. Nämä asiantuntijoiden esille tuomat havainnot tukevat sitä, että joidenkin asiakkaiden kohdalla kynnys osallistua ohjaustapaamisen voi madaltua käytettäessä verkko-ohjausta on linjassa verkko-ohjauksen saavutettavuutta koskevan tutkimuksen tuloksiin, jonka mukaan verkko-ohjaus voi lisätä ohjauspalveluissa niiden sosiaalista saavutettavuutta ja madaltaen kynnystä osallistua ohjaukseen. Kun ohjattava voi valita oman paikan ja tilan ohjaukselle, ei uusi ympäristö lisää jännitystä ohjaustilanteeseen. Kirjoittamisen mahdollisuus voi helpottaa vaikeiden asioiden käsittelyä. Verkko-ohjauksessa palvelun anonymiteetti voi edesauttaa sosiaalisen häpeän tunteen madaltumista. (Kolehmainen & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017: 27-29.)

Tietoturvaan ja tietosuojan liittyvien asetusten ja ohjeistusten tuntemus ja toimiminen verkko-ohjaustilanteessa asiantuntijat arvioivat 11 väittämän avulla (ks. kuvio 9 alla). Kysymysosoioon vastasi 195 henkilöä. Asiantuntijat arvioivat tietosuoja- ja tietoturvaosaamisen hyvällä tasolla etenkin oman vastuun ja roolin tuntemisessa ja noudattamisessa ohjaustilanteessa (77%) sekä käyttäjään liittyvien tietoturvariskien tunteminen (74%). Suurin osa vastaajista oli lukenut TE-toimiston tietosuojan menettelytapaohjeen (70%) sekä tuns salassapitosäännöksiin liittyvän lainsäädäntöpohjan (70%). Sen sijaan posi-

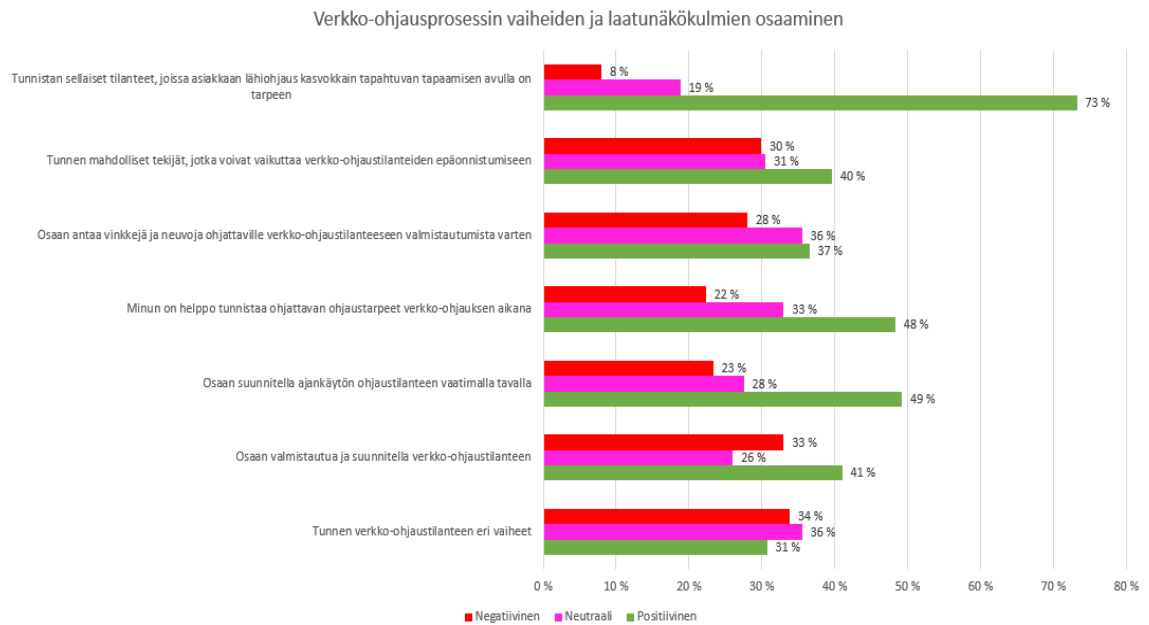
tiivisen arvon antoi 51% vastaajista väittämälle, jossa vastaaja arvioi osaako valita tietoturvallisesti verkko-ohjausvälineen ohjaustilanteessa ja 21% vastaajista antoi negatiivisen ja 28% neutraalin arvon. Myös tietoturvallisesta ohjausympäristön valintaa koskevaan väittämään 49% antoi positiivisen arvon ja 26% negatiivisen ja 26% neutraalin arvon. Vastausten perusteella osaamisen vahvistamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa voidaan katsoa olevan verkko-ohjausvälineiden ja ympäristön valintaa koskevissa asioissa eniten.



Kuvio 9 Vastausjakauma tietosuoja- ja tietoturva-asioiden tuntemuksessa ja soveltamisessa verkko-ohjaustilanteessa

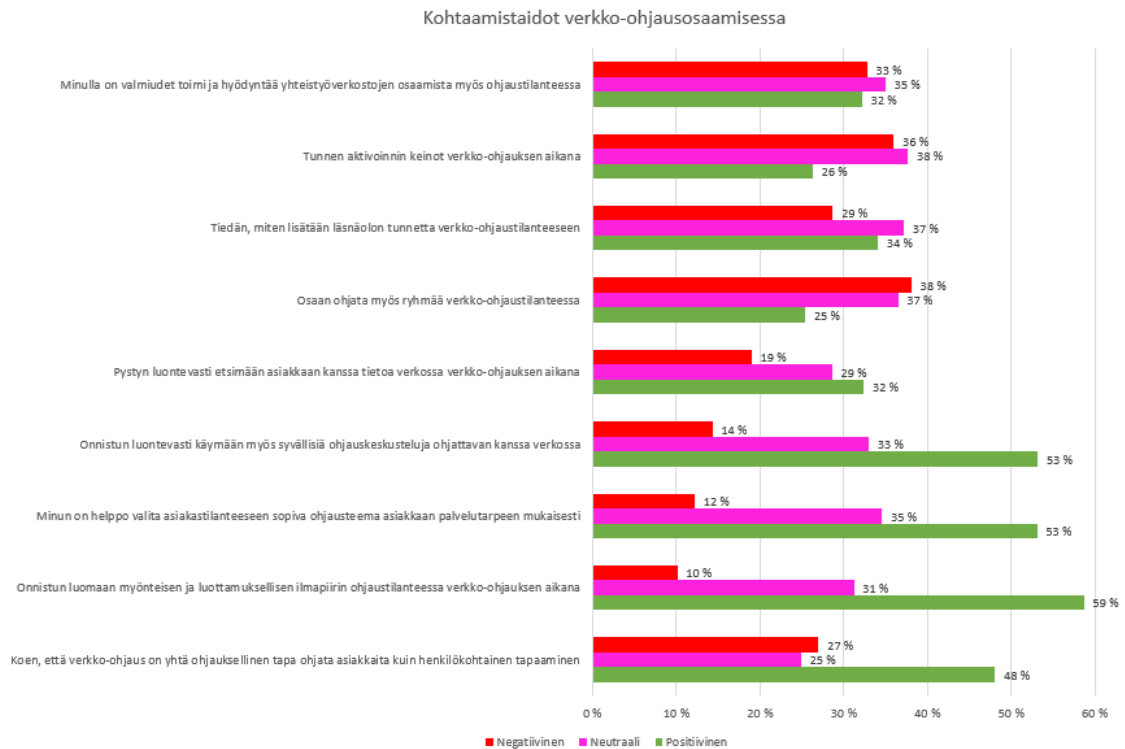
Verkko-ohjausprosessin vaiheiden ja laatunäkökulmia koskevaan kysymysosioon vastasi 189 asiantuntijaa, jossa he arvioivat osaamistaan seitsemän väittämän avulla (ks. kuvio 10 alla). Vastausten perusteella asiantuntijat kokivat osaavansa tunnistaa hyvin ne tilanteet, joissa asiakkaan lähiohjaus on tarkoituksenmukaisempaa (73%). Muiden väittämien kohdalla jäätin selkeämmin alle 50% luokkaan positiivisissa arvioissa osaamisen suhteen. Selkeästi osaamisen kehittämistä ja koulutusta tarvitaan verkko-ohjausprosessivaiheiden, ohjaustilanteiden valmistautumiseen ja suunnitteluun, sekä neuvonnallisiin

valmiuksiin verkko-ohjauksessa. Nämä vastaukset ovat linjassa aikaisempien kysymysosioiden vastauksien kanssa, joissa asiantuntijat kokivat tarvitsevansa vahvasti koulutusta verkko-ohjausosaamisessaan.



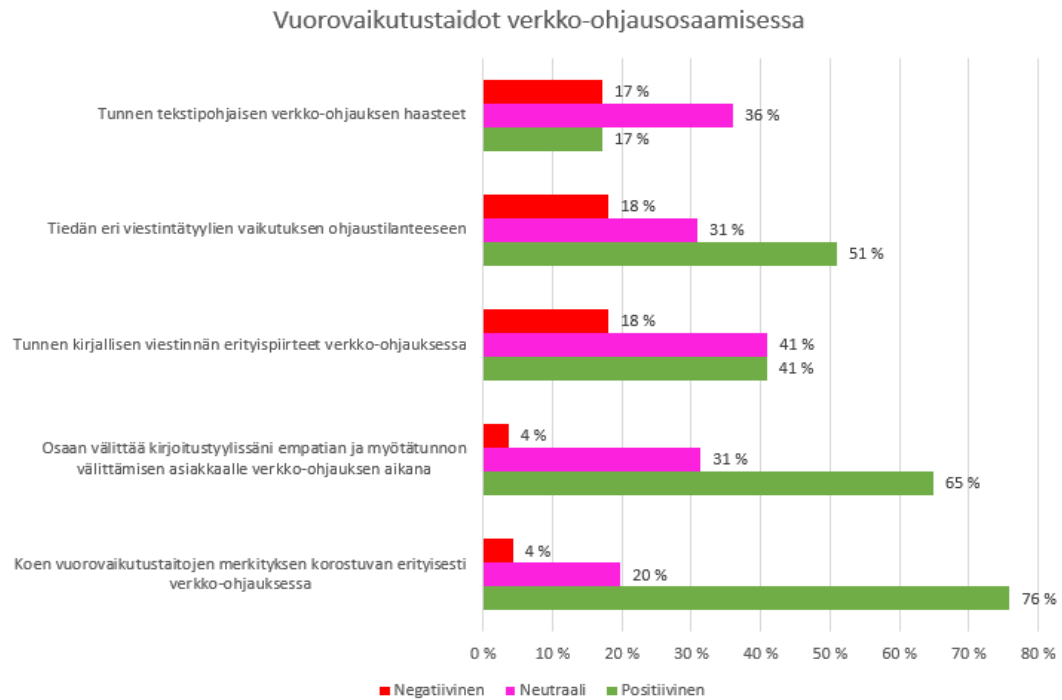
Kuvio 10 Vastausjakauma verkko-ohjausprosessin vaiheiden ja laatunäkökulmien tunteminen

Kysymysosiossa, joka koski kohtaamistaitoja verkko-ohjauksessa, arvioivat asiantuntijat osaamistaan yhdeksän eri väittämän avulla (kuviot 11 alla). Tähän osioon vastasi 189 asiantuntijaa. Vastausjakaumien perusteella voidaan havaita, että suurimmaksi osaksi eri väittämien kohdalla jäätiiin alle 50% positiivisten arvoitien osuudessa. 59% vastaajista koki kuitenkin onnistuvansa luomaan myönteisen ja luottamuksellisen ilmapiirin verkko-ohjaustilanteessa. Selkeimmin negatiivisen arvon osaamiselle saivat väittämät koskivat aktivoinnin keinoja verkko-ohjaustilanteissa, ryhmäohjausosaamista ja yhteistyöverkostojen osaamisen hyödyntämistä ohjaustilanteissa. Neutraalin arvon antavien osuus oli merkittävät lähes kaikkien väittämien kohdalla. Selkeästi osaamisen kehittämistä ja vahvistamista tarvitaan myös niiden osa-alueiden kohdalla, joiden avulla kohtaavaa ja moniammatillista yhteistyötä voidaan yhtä lailla toteuttaa verkko-ohjauksessa.



Kuvio 11 Vastausjakauma kohtaamistaidot verkko-ohjauksessa

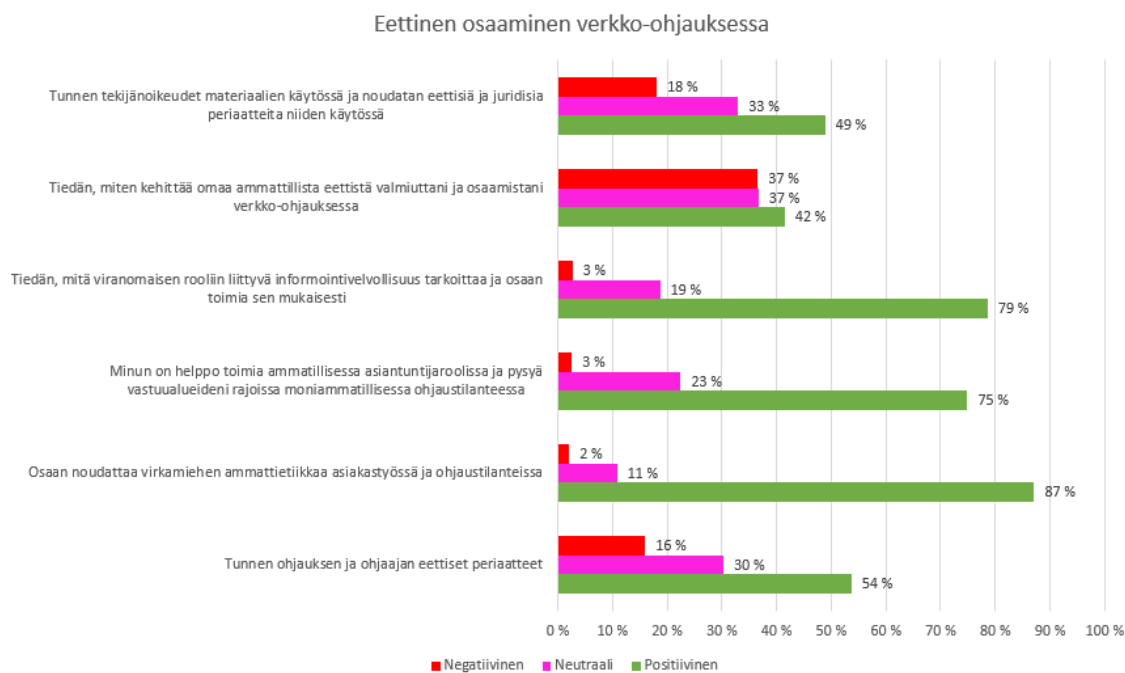
Vuorovaikutustaitojen merkitys ja osaaminen verkko-ohjauksessa kysymysosioon (kuvio 12 alla) vastasi 189 asiantuntijaa viiden eri väittämän avulla. 76% vastaajista koki vuorovaikutustaitojen merkityksen korostuvan verkko-ohjauksessa, kun taas ainoastaan 4% oli eri mieltä. 61% koki osaavansa välittää empatiaa kirjallisessa viestinnässään. Selkeästi vuorovaikutuksen eri viestintätyylien vaikutuksesta (51% positiivista arviota) ja kirjallisen viestinnän erityispiirteistä (41% positiivista arviota) ja etenkin tekstipohjaisesta verkko-ohjauksen haasteista (17 positiivista arviota) tarvittaisiin osaamisen kehittämistä. Aikaisemmissa kysymysosioiden vastauksissa kävi ilmi, että monella ei ollut kokemusta chatti-ohjauksesta ja siten myös käsitys tämän vuorovaikutuskeinon haasteista on monelle tuntematon.



Kuvio 12 Vastausjakauma vuorovaikutustaidot verkko-ohjauksessa

Eettinen osaamisen verkko-ohjauksessa kysymysosioon (kuvio 13 alla) vastasi 188 asiantuntijaa kuuteen eri väittämään. 87% asiantuntijoista arvioi tietävänsä ja osaavansa noudattaa virkamiehen ammattietiikkaa asiakas- ja ohjaustyössä ja 79% tietää mitä viranomaisen informointivelvollisuus tarkoittaa ja osaa toimia sen mukaisesti. 75% vastaajista ilmoitti, että heidän on helppo toimia ammatillisessa asiantuntijaroolissa ja pysyä omien vastualueiden rajoissa moniammatillisessa yhteistyössä. Sen sijaan 54% antoi positiivisen arvon koskien ohjauksen ja ohjaajan eettisten periaatteiden tuntemusta, 49% ilmoitti tuntevansa tekijänoikeudet verkossa käytettävien materiaalien suhteen ja 42% koki osaavansa kehittää ammattieettisiä valmiuksiaan verkko-ohjauksessa.

Vastausten perusteella työhallinnon virkamiesrooliin ja asiantuntijatyöhön liittyvä ammattietiikka ja sen periaatteiden noudattaminen omassa asiakastyössä näyttäisi olevan hyvällä tasolla. Sen sijaan osaamisen kehittämistä vahvistavaa koulutusta tulisi antaa koskien ohjaustyön eettisiä periaatteita, niiden soveltamista verkko-ohjauksessa sekä koulutusta siinä, miten asiantuntija voi kehittää omia ammattieettisiä valmiuksiaan ohjaustyössä. Tämä on tärkeää toimintojen jatkuvan parantamisen, ammatillisen kasvun ja asiantuntijuuden kehittymiselle eri substanssien kohdalla.



Kuvio 13 Vastausjakauma eettisen osaamisen suhteen verkko-ohjauksessa

## 6 Eettisyys ja tutkimuslupa

Nyky-yhteiskunnassa tutkimustoiminnan avulla tietoa kertyy, jaetaan ja julkistetaan laajasti internetin avulla. Tiedon hankkimiseen ja julkistamiseen liittyy yhteisesti hyväksytyjä ja sovittuja tutkimuseettisiä periaatteita. Näiden periaatteiden avulla tieteessä ja tutkimustoiminnassa otetaan eettinen vastuu tiedon käytöstä ja seurauksista yhteiskunnallisesti. Myös perusasteen opiskelijoiden on osattava toteuttaa eettistä pohdintaa tutkimuksellisissa töissään. Tutkimustoiminnassa tavoitteena on tietoisten ja eettisiin perusteluihin nojautuva tutkimustoiminta, jossa eettistä pohdintaa toteutetaan tutkimustoiminnan kaikissa vaiheissa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005: 25-28.)

Opinnäytetyön toteutusta varten hankittiin tutkimuslupa. Opinnäytetyössä ei käsitelty asiakkaisiin tai asiantuntijoihin yksilöitäviä henkilötietoja ja tämän takia voitiin tutkimuslupahakemus käsitellä paikallistason toimistossa, eikä tutkimuslupahakemusta tarvinnut anoa erikseen Työ- ja elinkeinoministeriöltä. Tutkimustuloksia käsittelee ainoastaan ne henkilöt Uudenmaan TE-toimistossa, joilla oli siihen oikeus tutkimusluvan mukaisesti luottamuksellisesti.

Opinnäytetyön aikana toteutettu tutkimuksellinen toiminta noudatti Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) hyvän tieteellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita, joita ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa tulee noudattaa. Näitä ohjeita ja periaatteita sovellettiin kaikissa tutkimuksellisen toiminnan etenemisvaiheissa, kuten aineistonkeruu-, analyysi- ja tulkinta sekä raportointi- ja julkistamisvaihe. Jokaisessa tutkimuksellisen toiminnan vaiheessa huomioitiin ihmisarvon- ja oikeuksien kunnioittamisen ja luotettavuuden, vapaaehtoisuuden, osallistujien anonymiteetin toteutuminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.)

Kyselyyn osallistujilla oli oikeus olla osallistumatta ja mahdollisuus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa. He saivat myös valita kysymykset, joihin halusivat vastata tai ei kyselylomaketta täyttäessään. Osallistujille oli annettu saatekirjeessä tieto kyselyn käyttötarkoituksesta ja tiedonhallinnasta. Kyselyyn vastaajien anonymiteetti säilyi kaikissa vaiheissa eikä kyselyyn osallistujilta kerätty lainkaan henkilötietoja, joiden avulla voitaisiin tunnistaa henkilö jälkikäteen annettujen vastausten tai tulosten perusteella. Taustatietoina osallistujilta kysyttiin ainoastaan työkokemus vuosin asiantuntijatyössä, aikaisempi saatu koulutus verkko-ohjausosaamisessa sekä asiakaskohderyhmä, jonka parissa työskentelee. Koska vastauksia kyselyyn vastasi noin 1/3 Uudenmaan TE-toimiston henkilöasiakastyötä tekevistä asiantuntijoista, on tuloksista mahdotonta yhdistää niitä johonkin tiettyyn henkilöön.

## 7 Pohdinta

Covid-19 pandemian vaikutus asiakasohjaukseen ja asiakastyön toimintatapoihin oli mullistava ja nosti esille äkillisesti Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoilla uusia osaamistarpeita sekä toiveita saada koulutusta verkko-ohjausosaamisessa. Koska aikaisempia taustaselvityksiä aiheesta ei Uudenmaan TE-toimiston osalta ollut, oli suunnittelu- ja kehittämistyö hyvä aloittaa toteuttamalla asiantuntijoiden verkko-ohjaus- ja teknologiaosaamisesta ja koulutustoiveista siinä. Näin voitiin saada riittävästi tietoa verkko-ohjausosaamisen koulutussuunnittelua- ja toteutusta varten opinnäytetyön jälkeistä jatkokehittämistä varten.

Digitalisaation, ja etenkin Covid-19 pandemian muuttaneessa toimintaympäristössä oli Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoilla hyödynnettävänä ainoastaan verkon avulla tarjottava etäohjaustyö. Opinnäytetyön kyselyyn vastaajista kuitenkin suurin osa ilmoitti,

ettei ollut koskaan saanut koulutusta verkko-ohjaukseen tai siinä käytettävien sovellusten käyttöön. Osaamisen kehittämisen tarve laaja-alaisesti verkko-ohjausosaamisessa oli kyselyn tulosten perusteella ilmeinen asiantuntijoilla. Moni heistä koki tarvitsevansa monipuolista koulutusta verkko-ohjausosaamisessa ja piti sitä tärkeänä osana oman ammatillisuuden kehittymistä. Asiantuntijoiden oma asenne uuden oppimiseen verkkovälineiden käytössä ohjaus- ja asiakastyössä oli kyselyn tulosten perusteella pääasiallisesti positiivinen. Moni vastaajista uskoi, että tulevaisuudessa tulisi hyödyntämään etäohjausta kasvokkain tapahtuvan ohjauksen rinnalla. Kuten Ruohotie (2000) toteaa, niille kenelle sitoutuminen jatkuvaan oppimiseen on luonnollista, ovat samalla avoimempia uusille informaatioille välttämällä näin ennakoivasti osaamisaukot ammattitaidossaan. Kun yksilö on sitoutunut oppimiseensa, on hänen oppimisensa samalla suunnitellumpaa, itseohjautuvampaa ja tarkoituksellisempaa. (Ruohotie 2000: 9.)

Vaikka teknologinen innovaatio tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia, se ei takaa teknologisen kehityksen siirtymistä kohti sosiaalisen oikeudenmukaisuuden arvoja. Sosiaalityöllä on ainutlaatuinen näköalapaikka, mutta myös eettinen velvollisuus edistää sitä, että teknologinen kehitys on kaikille avointa ja että se ei osaltaan lisää maailmassa vallitsevaa eriarvoisuutta. (Berzin & Singer & Chan 2015: 4.) Sosiaalipedagoginen lähestymistapa auttaa kiinnittämään huomiota erityisesti erilaisiin yhteiskunnan ulkopuolelle rajaaviin ilmiöihin tai rakenteisiin yhteiskunnassa, jonka seurauksena yksilöt voivat kokea ulkopuolelle jäämistä ja osattomuutta ja eriarvoisuus lisääntyä. (Nivala & Ryyänen 2019: 170.) Tämän opinnäytetyöstä saadun tiedon ja jatkokehitystyön avulla halutaan kasvattaa TE-toimiston palveluiden ja ohjauksen saatavuutta ja yhdenvertaista toteutumista kansalaisille.

Opinnäytetyössä saadun tiedon perusteella nousee esille henkilöstön osaamisen kehittämisen merkitys toimintaympäristön ja toimintatapojen muuttuessa. On ensisijaisen tärkeää, että asiantuntijoita koulutetaan kattavasti niin teknologiaosaamisen kuin verkko-ohjausosaamisen suhteen. Vain näin voidaan taata asiakkaille suunnatun palvelun ja ohjaustyön laatu sekä saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutuminen. Ohjauksen avulla edistetään hyvinvoinnin lisääntymistä ja syrjäytymisen ehkäisemistä yhteiskunnassamme ja ohjaustyötä tulisi kehittää systemaattisesti yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi (Hyvän ohjauksen kriteerit 2014).

Verkossa tapahtuva ohjaus asettaa ammattilaisille uudenlaisia osaamisvaatimuksia ohjausosaamisellekin. Verkko-ohjausosaaminen edellyttää asiantuntijalta ohjausosaamisen lisäksi erialisia digitaitoja, jotta ohjaustyö verkon avulla voidaan toteuttaa tuloksekkaasti. Asiantuntijalta edellytetään riittävän hyvää teknologiaosaamista, kuten verkko-ohjauksessa tarvittavien erilaisten laitteiden, välineiden ja sovellusten hallintaa. Lisäksi asiantuntijalla tulisi olla erityisasiantuntemusta ohjauksen prosessin - ja menetelmähallinnan tietoutta ja näiden soveltamisen taitoa edelleen verkko-ohjausympäristöön soveltuvaksi. Samalla tietosuojan- ja tietoturvaan liittyvät seikat sekä eettiset kysymykset verkkopalveluita -ja ohjausta hyödynnettäessä tulisi olla hyvällä osaamisen tasolla asiantuntijoilla. Asiakas- ja ohjaussuhteen hyvä asiakaskokemus ja luottamuksellisuus voidaan saavuttaa näiden seikkojen vahvan substanssiosaamisen ja soveltamisen taidon avulla verkko-ohjauksen aikana.

Digitaalisuutta hyödyntäen voidaan parantaa palveluiden kohdentamista tarkemmin ja oikea-aikaisemmin. Tämä parantaisi asiakkaiden saamaa arviointia, puuttumista ja reaaliaikaisen palautteen saamisen mahdollisuutta ja palvelut olisivat saavutettavampia maantieteellisesti. Näin palveluiden ja ohjauksen digitaalisuuden hyöty ulottuisi laajemmin yhteiskunnan hyväksi. Näistä hyödyistä huolimatta erilaiset rajoitukset, eettiset ja oikeudelliset näkökulmat, koulutuksen ja osaamisen puute ja sosiaalityön tai siihen verrattavan työn historiallinen riippuvuus kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta on hidastanut teknologian integraatiota ohjaustyöhön. (Berzin & Singer & Chan 2015: 4.) Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisten verkko- ja digiohjaustaitojen kehittäminen parantaa TE-toimiston asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää ja hyödyntää paremmin digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti asiakkaan digivalmiuksista riippumatta.

Digitalisaatio edellyttää vahvaa osaamisen kehittämistä ja resursointia, sekä muutosjohtamista organisaation johdolta. Heimovaara-Kotonen ja Paasu-Hyynynen (2020) kirjoittavat julkaisussa *Digisti kohti työelämää* siitä, kuinka digipalveluiden kehittäminen on erittäin vaikeaa, mikäli kehittämistyöhön osallistuvilla ei ole aikaisempaa kokemusta tai osaamista digitaitojen osalta. Myös työhyvinvoinnin kannalta henkilöstön digiosaamisen kehittäminen on tärkeää. (Heimovaara-Kotonen & Paasu-Hyynynen 2020: 13-15.) Erään Tiimiverkko-hankkeen yhteydessä oli toteutettu ammattilainen asiakkaana- valmennus, jossa valmennuksen osallistujat saivat tietoa digitaalisesta valmennusprosessista ja sen sisällöistä. Valmennuksen avulla osallistujat saivat tietoa siitä, millaiset tekijät vaikuttavat valmennuksessa pysymiseen ja motivaation ylläpitämiseen ja onnistuneen asiakaskokemuksen luomiseen. Näin valmennuksen avulla pystyttiin antamaan osallistujille kokemus

ohjauksesta etäpalveluna. (Heimovaara-Kotonen & Kiiskilä & Koskivaara & Paasu-Hyy-nynen & Rutanen & Salmijärvi 2020: 22.) Opinnäytetyön jälkeisessä verkko-ohjausosaamien kehitystyössä Uudenmaan TE-toimistossa onkin tärkeää ottaa kokemuksellisen

Digitalisaatio edellyttää organisaation ja henkilöstön jatkuvaa uudistumiskykyä. Muutos-tarpeet läpileikkaavat organisaation eri toimintoja, etenkin johtamisen kulttuuria ja henkilöstön osaamisen kehittämisen alueita, jotta yhdenvertaiset palvelut toteutuisivat kansalaisille. Menestyksekkään digitalisaation kannalta osaamisen kehittämistä johtopor-taan osalta tulisi kehittää muutosjohtamisen ja valmentavan johtamisen osalta, jotta työnteon moninaisuutta, autonomisten tiimien toimintaa ja ketterän kokeilukulttuurin muodostumista voidaan tukea optimaalisesti. Henkilöstön osaamisen tulisi vastata digi-taalisen ajan osaamisvaatimuksia. Työntekijöiden sisäistä motivaatiota muutokseen tu-lee tukea ja vaikuttamisen sekä kehittämisen mahdollisuuksia olisi annettava riittävästi henkilöstölle. Hallinnonaloilla tarvitaan uudentyyppistä osaamista, kuten palvelumuotoi-lua, digitaalista tiedonhallintaosaamista ja ketterää kehittämisosaamista. (Sosiaali- ja ter-veysministeriön linjaukset 2025: 24-26.)

TE-toimiston palveluiden saavutettavuutta, asiakaspalvelun yksilöllisyyttä ja laatua voi-daan parantaa kehittämällä asiantuntijoiden ohjausosaamisen taitoja tulevaisuuden tar-peiden näkökulmasta, joissa korostuvat digiohjaustaidot ja teknologiaosaaminen. Digi-talisaation ja tekoälyn tulon myötä korostuu vahvasti asiantuntijoiden ammattieettiset val-miudet, joita viranomaistoimijatahon koulutussuunnittelussa tulisi muistaa huomioida. Kohtaavan ja laadukkaan asiakasohjaustyön toteutumiseksi on ensiarvoisen tärkeää kiinnittää huomiota verkko-ohjausosaamisen laatuun ja tasoon. Pelkän hyvän palvelui-den asiantuntemuksen tai tehokkaan asiakaspalvelun korostaminen osaamisvaatimuk-sissa eivät takaa laadukasta, saavutettavaa, yhdenvertaista ja hyvää asiakaskokemusta. Koska asiakasohjaustyötä tullaan toteuttamaan tulevaisuudessa kasvavassa määrin verkon avulla etäpalveluna, on ensisijaisen tärkeää, että ohjaustyötä tekevillä asiantun-tijoilla on hyvä perusosaamisen verkko-ohjausosaamisessa ja digitaalisissa taidoissa. Näin mahdollistetaan aidosti digitalisaation tuomat hyödyt julkisten palveluiden asiak-kaille yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

## Lähteet

Sähköiset lähteet:

Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932. Saatavilla sähköisesti < <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>> Luettu ja viitattu 3.12.2020

Ammattikorkeakouluopinnot.fi www-sivusto. Saatavilla sähköisesti < <https://www.ammattikorkeakouluopinnot.fi/opinnaytetyo-8082>> Luettu ja viitattu 3.12.2020

Bertzin, Stephanie Cosner & Singer, Jonathan & Chan Chitat 2015. Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work. American Academy of Social Work and Social Welfare. Saatavilla sähköisesti: <<https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>> Luettu ja viitattu 25.4.2021

Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016 nro 5. Saatavilla sähköisesti: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>> Luettu ja viitattu 3.3.2021

Dufta Mikko & Halonen, Minna & Kari, Mika & Koivisti, Tapio & Koivisto, Raija & Myllyoja, Jouko 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisu 33. Saatavilla sähköisesti: <[https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/33\\_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/33_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0)> Luettu ja viitattu 5.12.2020

Granholm, Camilla 2016. Social work in digital transfer -blending services for the next generation. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla sähköisesti < [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf)> Luettu ja viitattu 19.4.2021

Heimovaara-Kotonen, Essi & Kiiskilä, Taja & Koskivaara, Ida-Maria & Paanu-Hyynen, Sanna & Rutanen, Maaret & Salmijärvi, Jonna 2020. Ammatilainen asiakkaana teoksessa Heimovaara-Kotonen, Essi & Paanu-Hyynen, Sanna (toim.): Digisti kohti työelämää! Kokemuksia digipalveluiden kehittämisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja 289. 22. Saatavilla sähköisesti: < [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348825/JAMKJULKAISUJA2892020\\_web.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348825/JAMKJULKAISUJA2892020_web.pdf?sequence=6&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 25.4.2021

Heimovaara-Kotonen, Essi & Paasu-Hyynen, Sanna 2020 teoksessa Heimovaara-Kotonen, Essi & Paanu-Hyynen, Sanna (toim.): Digisti kohti työelämää! Kokemuksia digipalveluiden kehittämisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja 289. 13-15. Saatavilla sähköisesti: <[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348825/JAMKJULKAISUJA2892020\\_web.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348825/JAMKJULKAISUJA2892020_web.pdf?sequence=6&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 4.3.2021

Hyvän ohjauksen kriteerit 2014. Hyvän ohjauksen kriteerit perusopetukseen, lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Opetushallituksen informaatioaineistot. Saatavilla sähköisesti: < [https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918\\_hyvan\\_ohjauksen\\_kriteerit-1.pdf](https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit-1.pdf)> Luettu ja viitattu 1.5.2021

Melin, Harri & Krutova, Oxana & Turja, Tuuli 2000. Työelämän uusi normaali? teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 3/2000. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. 28-29. Saatavilla sähköisesti < <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161854>> Luettu 27.1.2021.

Isopahkala-Bouret, Ulpukka 2005. JOY AND STRUGGLE FOR RENEWAL. A Narrative Inquiry into Expertise in Job Transitions. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla sähköisesti < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19834/joyandst.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu ja viitattu 15.4.2021

Jatkuva oppiminen. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Jatkuva oppiminen. Saatavilla sähköisesti < <https://minedu.fi/jatkuva-oppiminen>> Luettu ja viitattu 3.12.2020

Julkisen hallinnon ICT. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Valtionvarainministeriö. Saatavilla sähköisesti: <<https://vm.fi/digitalisaatio>> Luettu ja viitattu 3.3.2021

Jyrinki, Erkki 1974. Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. Hämeenlinna: Arvi A. Kirjapaino. Saatavilla sähköisesti Jyväskylän yliopiston elektroniset kirjat <<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/50766>> Luettu ja viitattu 5.12.2020

Kohonen, Iina & Kuula-Luumi, Arja & Spoof, Sanna-Kaisa 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019 (3). Saatavana sähköisesti: <[https://www.tenk.fi/si-tes/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/si-tes/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)>. Luettu 26.4.2021.

Kolehmainen, Anna & Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna 2017. Ohjausprosessit ja toimintatavat verkko-ohjauksessa teoksessa Guttorm, Tomi & Hakkarainen, Timo & Kolehmainen, Anna & Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna (toim.): Verkko ohjaaja. Opas ohjaukseen ja tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulun kehittämis- ja tutkimusjulkaisut. 27-29; 44-51. Saatavilla sähköisesti: <[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 16.3.2021

Laadullinen sisällönanalyysi. Tietoarkisto. Saatavilla sähköisesti <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>> Luettu ja viitattu 2.4.2021

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019. Saatavilla sähköisesti <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidp446745600>> Luettu ja viitattu 2.4.2021

Laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista 28.12.2012/916. Saatavilla sähköisesti <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>> Luettu ja viitattu 6.12.2020

Laki sähköisestä asioinnista viranomaispalveluissa 24.1.2003/13. Saatavilla sähköisesti <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>> Luettu ja viitattu 2.4.2021

Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna 2020. Ohjaus ja verkko-ohjaus teoksessa Guttorm, Tomi & Hakkarainen, Timo & Kolehmainen, Anna & Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna (toim.): Verkko ohjaaja. Opas ohjaukseen ja tieto- ja

neuvontatyöhön verkossa. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulun kehittämis- ja tutkimusjulkaisut. 14-19. Saatavilla sähköisesti: < [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 16.3.2021

OECD kannustaa Suomea kehittämään jatkuvaa oppimista kokonaisuutena. Opetus- ja kulttuuriministeriön tiedote. Päivitetty 19.2.2020. Saatavilla sähköisesti <<https://minedu.fi/-/1410877/oecd-kannustaa-suomea-kehittamaan-jatkuvaa-oppimista-kokonaisuutena>> Luettu ja viitattu 3.12.2020

Opinnäytetyön toteuttaminen. Opinnäytetyön toteutustapoja -tutkimuksellinen opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. Saatavilla sähköisesti: <<https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>> Luettu ja viitattu 4.12.2020

Osallistuva ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Helsinki: Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Saatavilla sähköisesti < [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 3.3.2021

Sampson, James P & Makela, Julia P 2014. Ethical Issues Associated with Information and Communication Technology in Counselling and Guidance. Faculty Publications Department of Educational Psychology and Learning Systems. Florida States University Libraries. Saatavilla sähköisesti < [https://www.researchgate.net/publication/263488205\\_Ethical\\_issues\\_associated\\_with\\_information\\_and\\_communication\\_technology\\_in\\_counseling\\_and\\_guidance](https://www.researchgate.net/publication/263488205_Ethical_issues_associated_with_information_and_communication_technology_in_counseling_and_guidance) > Luettu ja viitattu 30.3.2021

Silvennoinen Piia 2007. Ikä, identiteetti ja ohjaava koulutus. Ikääntyvät pitkäaikaistyöttömät oppimisyhteiskunnan haasteena. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla sähköisesti < <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13361/9789513928490.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu ja viitattu 2.2.2021

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Saatavilla sähköisesti <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>> Luettu ja viitattu 21.3.2021

TE-palvelustrategia. Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä. 2020:58. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavilla sähköisesti: <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM\\_2020\\_58\\_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Luettu ja viitattu 27.1.2021

Työllisyyden kuntakokeilut. Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavilla sähköisesti <<https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>> Luettu ja viitattu 27.1.2021

#### Kirjalliset lähteet:

Filander, Karin 2007. Aikuisuus, sosiaalipedagogiikka ja uusi moraalijärjestys. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakausikirja. Vuosikirja 2007 8.vuosikerta. 151-161. Kuopio: Kopijyvä

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy

Janhonen, Sirpa & Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2005. Kohti asiantuntijuutta. Oppiminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Dark Oy

Matikainen Janne 2003 (toim.). Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Helsinki: Yliopistopaino

Nivala Elina & Ryynänen Sanna 2020. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. 3. painos. Tallinna: Printon Trukikoda

Onnismaa Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Hakapaino Oy

Pasanen Heikki. Mitä ohjaus on? Teoksessa Oppimisen ohjaus verkossa. Toimittanut Janne Matikainen. Yliopistopaino, Helsinki 2003

Ruohotie Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell Oy

Salminen Jari 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. Vantaa: Grano Oy

Tynjälä Päivi 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsitteiden perusteita. Tampere: Tammer-Paino Oy