

DIGIKOLMILOIKKA

Asiakkaiden kokemukset etävalmennuksesta Työkykyinen-hankkeessa COVID-19-pandemian aikana



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Kevät 2021

Jaana Rautiainen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä kuvaillaan Työkykyinen-hankkeen asiakkaiden kokemuksia etävalmennuksesta hankkeen ensimmäisen toimintakauden aikana. Tutkimuksen keskiössä on asiakaskokemus ja tutkimus toteutettiin COVID-19-pandemian aiheuttamaan poikkeustilan aikana. Poikkeustilan takia sekä asiakkailta että työntekijöiltä vaadittiin aiempaa enemmän digiosaamista ja sopeutumista etänä tuotettavaan palveluun.

Tutkimuksessa yhdistyvät kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen ote eli puhutaan menetelmätriangulaation keinon toteutuvasta tutkimuksesta. Tutkimusta lähestyttiin fenomenologisesta näkökulmasta. Aineistonkeruu toteutettiin lomakehaastattelulla ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä ja kategoriointia käyttäen.

Tutkimustulokset osoittavat, että etävalmennuksen keinoin toteutuva palvelu on laadukasta ja asiakkaan tilannetta eteenpäin vievää. Tutkimustuloksista on kuitenkin hyvä nostaa näkyväksi se, että etänä toteutuvat palvelut eivät täysin tule korvaamaan kasvokkainen tapahtuvaa henkilökohtaista kohtaamista. Hybridimallin mukainen, etänä ja kasvokkain toteutuvan kohtaamisen yhdistelmä, tuleekin olemaan yksi tulevaisuuden tapa tuottaa erilaisia palveluja. COVID-19 muutti maailmaa ja vauhditti ihmisten digioppimista ja aikaansaai digiloikka. Jotkut hyppäsivät jopa digikolmiloikan!

Avainsanat Asiakaskokemus, digitalisaatio, kohtaaminen, vaikeasti työllistyvät, valmennus

Sivut 53 sivua ja liitteitä 8 sivua

Author Jaana Rautiainen

Spring 2021

Subject Digital triple jump- fit for work- project clients' experiences of remote coaching during the COVID-19-pandemic

Supervisors Merja Salminen

ABSTRACT

The thesis describes the clients of the fit for work project experiences of the remote coaching during the first operating period of the project. The focus of the study is on customers experience and the study was put into practice during the COVID-19-pandemic emergency. Due to the state of emergency, both the customers and employees were required to have more digital skills and to adaptation the remotely produced service than before.

The research combines a qualitative and a quantitative approach, in which we are talking about a feasible study of the method of method triangulation. The research is approached from a phenomenological perspective. Data collection was carried out through a form interview and the data was analyzed by using content analysis and categorization.

The research results indicate that the service provided by means of remote coaching is of high quality and takes the customer's situation forward. However, it is good to make it clear from the research results that remote services will not completely replace face-to-face personal encounters. According to the hybrid model, the combination of remote and face-to-face encounters will be one way of providing different services in the future. COVID-19 changed the world and accelerated people's digital learning and created a digital leap. Some even jumped a digital triple jump!

Keywords Customer experience, coaching, digitalization, difficult to employ and meeting

Pages 53 pages and appendices 8 pages

Sisälllys

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU	4
2.1	Työllisyystilanne Päijät-Hämeessä	4
2.2	Työkykyinen-hanke tutkimuksen toimintaympäristönä	5
2.2.1	Työllistämishanke.....	6
2.2.2	Kohderyhmä	7
2.3	Palveluohjaus	9
3	KOKEMUS ETÄYHTEYKSIN.....	10
3.1	Kokemus ja asiakaskokemus.....	10
3.2	Kohtaaminen.....	11
3.3	Digitalisaatio.....	12
3.3.1	Verkko-oppiminen.....	13
3.3.2	Etävalmennus.....	14
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	14
5	TUTKIMUKSEN METODOLOGIA.....	16
5.1	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus- menetelmätriangulaatio	16
5.2	Fenomenologinen lähestymistapa.....	17
5.3	Lomakehaastattelu.....	18
5.4	Tutkimuskysymys	18
5.5	Tutkimuksen vaiheet- aineiston hankinta ja analyysi	19
5.5.1	Aineiston kerääminen	19
5.5.2	Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi menetelmänä.....	20
5.5.3	Palvelumuotoilu	22
5.5.4	Tutkimusaineiston analysointi	23
5.5.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	23
6	TUTKIMUSTULOKSET	25
6.1	Vastaajat profiloituna.....	25
6.2	Kohtaaminen etänä.....	34
6.3	Etävalmennuksen kokemus	37
6.4	Palvelun vaikuttavuus etätoteutuksena	39
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
8	POHDINTA.....	45
	Lähteet.....	48

Kuvat, taulukot ja kaavat

Taulukko 1. Kategoriaryhmät ja niiden lukumäärät

Taulukko 2. Vastaajajoukko ikäjakaumittain

Taulukko 3. Työttömyyden kesto

Kuva 1. Fenomenologinen kehä

Kuva 2. Sisällönanalyysivaiheet

Kuva 3. Palvelumuotoilu spiraalimaisesti

Kuva 4. Naiset 18–29-vuotiaat

Kuva 5. Miehet 18–29-vuotiaat

Kuva 6. Naiset 30–40-vuotiaat

Kuva 7. Miehet 30–40-vuotiaat

Kuva 8. Naiset 41–50-vuotiaat

Kuva 9. Miehet 41–50-vuotiaat

Kuva 10. Naiset 51–65-vuotiaat

Kuva 11. Miehet 51–65-vuotiaat

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake digikolmiloikka

Liite 2 Saatekirje kyselyyn

Liite 3 Käyttäjäpersoonakortti (malli)

1 JOHDANTO

Kiinan Wuhanista joulukuussa 2019 alkanut epidemia COVID-19 eli koronavirus tuli muuttamaan meidän kaikkien elämää; liikkumista, opiskelua, työskentelyä. Valtioiden rajoja suljettiin ja ihmisten liikkumista rajoitettiin. Suomi ja koko maailma olivat poikkeustilanteessa ja keväällä (11.3.2020) WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi. (Duodecim, 2021) 18.3.2020 myös Suomessa astui voimaan poikkeuslaki (Valtioneuvosto, 2020).

Poikkeuslailla kiellettiin muun muassa kaikki julkiset yli kymmenen henkilön tapaamiset. Koulut, ammattioppilaitokset ja ammattikorkeakoulut sulki ovensa. Järjestöjen kokoontumisia ja kuntouttavaa työtoimintaa ei järjestetty, myös yksityisen- ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä uskonnollisten yhteisöjen kehoitettiin toimivan samoin. (Valtioneuvosto, 2020)

Käytännössä lähes koko maailma pysähtyi. Tämä toi meidät kaikki uuden eteen. Tuli aika, jolloin piti kehittää nopeasti uudenlaisia tapoja tuottaa ja toteuttaa erilaisia palveluja, joita alun perin oli suunniteltu. Koronapandemia haastoi toteuttamaan tavoitteiltaan määriteltyjä palveluita etävalmennuksen keinoin, huomioiden kuitenkin aidon kohtaamisen ja asiakaslähtöisen palvelun. Näissä poikkeusoloissa käynnistyi myös Työkykyinen-työllisyyspoliittinen työllistämishanke.

Tässä tutkimuksessa tarkastelen Työkykyinen 1-hankkeen asiakkaiden kokemuksia etävalmennuksesta hankkeen ensimmäisen vuoden aikana. Tutkimuksen punaisena lankana ja tutkimuskysymyksenä on miten hankkeen asiakkaat kokevat etävalmennuksen. Tutkimuksen keskeisinä käsitteinä ja työn teoreettisena viitekehysinä ovat etävalmennus, asiakaskokemus, kohtaaminen, palveluohjaus sekä vaikeasti työllistyvät.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten yksilö- ja ryhmämuotoinen etävalmennus palvelee asiakasta sekä hänen työllistymistään ja miten asiakkaat kokevat

etävalmennuksen. Lisäksi tavoitteena on, että asiakkaiden kokemukset tulisivat näkyviksi etävalmennuksen kehittämisessä ja tulokset olisivat toiminnan kehittämiseen ja juurruttamiseen sovellettavia.

Tämä ammatilliselle kentälle suunnattu tutkimus toimiikin parhaimmillaan juuri tuomalla uusia käytäntöjä. Vilka (2005, s. 18) on myös kirjassaan Tutkimusmetodeja ammatillisella kentällä nostanut keskusteluun tieteellisen tutkimuksen ja ammatillisen tutkimuksen eroavaisuudet. Hänen näkemyksensä mukaan ne tulisi nähdä enemmän toisiaan täydentävinä tutkimuksina. Ammatillinen tutkimus tuottaa uusia tai parannettuja käytäntöjä, kun taas puolestaan tieteellinen tutkimus uusia teorioita. ”Parhaimmillaan teorian ja uusien käytäntöjen muodostaminen ruokkivat toisiaan, koska teorit muodostuvat käytännöstä ja käytännöt soveltavat teorioita sekä muuttuvat teorioiden avulla.” (Vilka, 2005, s. 18)

Tutkimus ja kehittäminen integroituvat hyvin Työkykyinen-työllistämishankkeessa tuottaen hankkeen toiselle ja kolmannelle vuodelle hyödynnettävää tietoa etävalmennuksena tapahtuvasta yksilö- ja ryhmävalmennuksesta. Valmennusten tavoitteena on olla tukemassa työnhakijoiden työllistymistä. Hanke mahdollistaa innovoinnin ja toisaalta tutkimustulokset voivat toimia diffuusiona eli hyväksi havaitun toimintatavan levittämisen kanavana.

Ilmiönä Työkykyinen-hankkeen taustalla ovat työttömyys ja heikossa työmarkkinatilanteessa olevat työnhakijat. Työllisyyspoliittisten hankkeiden tavoitteena on parantaa työttömien työnhakijoiden työmarkkina- ja valmiuksia ja siten edistää heidän työllistymistään. TE-toimisto rahoittaa näitä hankkeita ja hankerahoitus voidaan myöntää enintään kolmeksi vuodeksi. Hanketoiminnan tulee olla hankepääatöksen mukaista ja hankkeet ovat toiminnastaan raportointivelvollisia.

Opinnäytetyön metodologisena lähestymistapana on menetelmätriangulaatio eli monimuotomenetelmää hyödyntävä tutkimusote. Menetelmätriangulaatiota puoltaa se, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä ei saavuteta riittävänä kattavaa kuvaa. Yhdistely myös lisää tutkimuksen validiutta sekä laajentaa ja syventää sitä.

Kuvaan työssäni tutkimusaineistoa määrällisen analyysin avulla selittäen ilmiöiden välisiä suhteita numeroiden ja tilastojen avulla. Lisäksi tutkimukseen liitetään elementtejä kvalitatiivisen tutkimuksen puolelta, jota lähestyttiin fenomenologisesta näkökulmasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen liittäminen osaksi opinnäytetyötä on perusteltua, koska tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten kokemuksia ja tutkimuksen subjektina on ihminen.

Aineisto kerättiin Forms-kyselylomakkeen avulla ja kyselyyn vastasi kaikkiaan 57 henkilöä. Tulokset analysoitiin sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi menetelmiä käyttäen, lisäksi tutkimustulosten analysoinnissa on elementtejä palvelumuotoilusta. Tutkimus on hyvin ajankohtainen ja tuottaa arvokasta tietoa muuttuvan työelämän tarpeeseen. Aikaisempia tutkimuksia etävalmennuksesta työttömien kokemana en löytänyt.

2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU

2.1 Työllisyystilanne Päijät-Hämeessä

COVID-19-pandemia sai työttömyyden rajuun nousuun ja tammi-helmikuussa 2021 työttömiä oli verrattuna vuoteen 2020 noin 80 000 enemmän. Huolestuttavaa oli alle 25-vuotiaiden työttömyyden kasvu. Lukumääräisesti työttömiä oli eniten 26–50-vuotiaissa. Naisten työttömyys kasvoi miehiä enemmän ja kasvua naisten osalta oli 99 000 ja miesten 83 000. Tätä on selitetty sillä, että työttömyys ja lomautukset ovat kohdistuneet suhteellisesti naisvaltaisille aloille. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 2021)

Kanta- ja Päijät-Hämeen kunnissa tammikuun 2021 lopulla oli työttömiä työnhakijoita 22 997. Korkein työttömyysaste oli Lahdessa 17 prosenttia, joka on selvästi suurten kaupunkien korkein. (ESS, 28.1.2021). Uusia tapoja työttömyyden kasvun hillitsemiseen pyritään luomaan muun muassa 1.3.2021 voimaan astuneen työllisyyden kuntakokeilun avulla, jonka yhtenä tavoitteena on olla uudistamassa palvelurakenteita ja tarjota uudenlaisia tapoja työllistämiseen. Kuntakokeilun myötä kunnille siirtyy työllistämisen vastuu kaikkien alle 30-vuotiaiden nuorten, maahanmuuttajien ja työnhakijoiden, jotka eivät ole oikeutettuja ansiosidonnaiseen päivärahaan osalta. Lahti sen ympäristökunnat Hollola, Asikkala, Kärkölä ja Orimattila kuuluvat myös työllisyyden kuntakokeiluun ja kuntakokeilun myötä näille kunnille siirtyy liki 13 000 työtöntä työnhakijaa TE-palveluista. (Lahti, 2020)

Työllisyyden kuntakokeilussa kunnille tulee runsaasti uusia tehtäviä, jotka ovat aiemmin olleet julkisen työvoimapalveluiden järjestämisvastuun alaisia. Kunnille siirtyy myös päätäntäoikeus työllisyysmäärärahojen käytöstä. Kuntakokeilun tavoitteena on, että työllisyysaste saataisiin nousemaan ja siten erityisesti pitkän työttömänä olleet henkilöt, jotka eivät ole enää ansiosidonnaiseen päivärahaan oikeutettuja, työllistymään. (Lahti, 2019) Työkykyinen-hankkeen tavoitteena on olla osaltaan rakentamassa heikossa työmarkkina- asemassa olevien henkilöiden työllistämisen polkua.

2.2 Työkykyinen-hanke tutkimuksen toimintaympäristönä

Työkykyinen 1 -työllistämishankkeen (01.01.2020–31.12.2021) tavoitteena on palveluohjauksen sekä yksilö- ja ryhmämuotoisen valmennuksen keinoin löytää ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät kykene täyteen työviikkoon, heidän tarvettaan vastaava työllistymisen polku. Toissijaisesti hankkeeseen voivat ohjautua myös kokoaikaista työtä hakevat. (TE-palvelut päätös, 2019)

Hankkeen ensisijaiselle kohderyhmälle eli osatyökykyisille työnhakijoille etsitään yrityksistä pilkottuja työtehtäviä pienempiin kokonaisuuksiin. Merkittävin uusi toimintamalli hankkeessa on voimakas toiminnan keskipisteen siirtyminen aitojen työnantajaorganisaatioiden sisälle keskittyen siellä yksittäisiin työtehtäviin kokonaisten työpaikkojen sijaan. Toiminta ei rakennu perinteisen valmennustoiminnan ympärille, vaan lähestyy työelämää sisältäpäin. (TE-palvelut päätös, 2019)

Asiakkaat hankkeeseen ohjautuvat Työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston kautta sekä eri kuntien työllisyshoidon yksiköiden ja muiden palveluntuottajien kautta. Hankkeen asiakasohjautuvuutta tehostetaan laajalla markkinoilla sekä erilaisilla infotilaisuuksilla, joita järjestetään hankkeen toiminta-alueella. Hankemarkkinoinnin tavoitteena on herätellä motivoituneet työnhakijat uudenlaisen palvelun pariin. (TE-palvelut päätös, 2019)

Hankkeen määrällisenä vuositavoitteena (2020) on, että 50 prosenttia hankkeen asiakkaista työllistyy osa-aikaisesti vähintään 18 viikkotunnin työajalla ja 30 prosenttia asiakkaista alle 18 viikkotunnin työsuhteeseen. Loput 20 prosenttia hankkeeseen ohjautuvista asiakkaista ovat joko opiskelemassa tai muussa työllistymistä edistävässä palvelussa. (TE-palvelut päätös, 2019)

Jokaiselle hankkeeseen ohjautuvalle asiakkaalle etsitään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvettaan vastaava työllistymisenpolku. Työnhakija-asiakkaille annettava työllistymisen tuki perustuu yksilölliseen kohtaamiseen sekä työelämävalmiuksia edistävään ryhmämuotoiseen palveluun, jossa rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa suunta kohti työelämää.

Alkukartoituksessa selvitetään asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti, jonka jälkeen aletaan yhdessä rakentamaan suunnitelmaa tulevasta palvelupolusta. Yksilövalmennuksen keinoin autetaan asiakasta löytämään ja tunnistamaan omat voimavarat ja vahvuudet.

Ryhmäverkkovalmennuksissa palvelutarjotin sisältää erilaisia henkilökohtaista tilannetta parantavia ja oikea-aikaisia informatiivisia ryhmiä. Tavoitteena niissä on tarjota valmennuksen aikana tehtävien harjoitteiden kautta asiakkaille syvempää tutustumista omaan urasuunnitteluun, lisätä minäpystyvyyden tunnetta ja tehdä tavoitteellisempaa urasuunnittelua. Työnhakutaitoja ja -valmiuksia puolestaan kehitetään työnhakuklubissa, jossa on sisältönä muun muassa oman osaamisen tunnistaminen, työnhaun asiakirjat, työnhakukanavat ja työhaastattelussa onnistuminen.

Työnantajille puolestaan tuodaan kattavaa tietoa osatyökykyisten työllistämiseen liittyen sekä herätellään mahdollisia asenteellisia vääristymiä. Lisäksi työnantajille tarjotaan tarpeen mukaan apua ja tukea työllistämisen kysymyksissä. Hanke palvelee sekä työhakijoita että työnantajia tavoitteenaan saada heidät kohtaamaan. (TE-palvelut päätös, 2019)

Virallisesti hanke käynnistyi tammikuussa 2020, mutta käytännössä henkilöstö hankkeeseen oli rekrytoitu maalikuussa 2020. Hankkeen tiimi sai toimia viikon niin sanotussa normaali olosuhteissa, ennen kuin kevään 2020 koronapandemia haastoi hankkeen toimintatapoja uuteen. Henkilökohtaiset kasvotusten tapahtuvat tapaamiset tuli peruuttaa ja siirtää verkon kautta toteuttavaksi. Tämä vaati niin työntekijöiltä kuin asiakkailta melkoisia digiloikkia, jotkut hyppäsivät jopa digikolmiloikan.

2.2.1 Työllistämishanke

Työkykyinen 1-hankkeen 01.01.2020–31.12.2021 rahoittaja toimii Hämeen TE-toimisto eli kyseessä on työllisyyspoliittinen (TYPO-hanke). Hankkeen kärkenä ovat osatyökykyiset, toissijaisena hankkeeseen voivat ohjautua myös muut työttömät työnhakijat. Hankkeen

toiminta-alueina ovat Päijät-Hämeessä Lahti ja ympäristökunnat Asikkala, Kärkölä, Hollola ja Orimattila. (TE-palvelut, päätös, 2019)

Puhuttaessa TYPO-hankkeista, tarkoitetaan työllisyyspoliittisella avustuksella rahoitettavaa toimintaa, jolla TE-toimisto voi ostaa työnhakija-asiakkailleen hankemuodossa toteutettavia palveluja. TYPO-hankkeita yhdistää se, että niiden tavoitteena on olla edistämässä työllistymistä kehittämällä uusia toimintamalleja sekä sisältöjä palveluihin. Avustusta on mahdollista saada enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. (TE-palvelut, 2021)

Hankerahoitusta haettiin myös uudelle Työkykyinen-hankkeelle (2021–2022) Riihimäki, Loppi ja Hausjärvi alueelle. Hämeen TE-toimiston päätöksen mukaisesti nämä kaksi hanketta yhdistettiin yhdeksi Työkykyinen 2-hankkeeksi 2021. Tässä tutkimuksessa tarkastelen kuitenkin Työkykyinen 1 -hanke ensimmäisen toimintavuoden asiakkaiden kokemuksia etävalmennuksesta. (TE-palvelut, päätös 2021)

2.2.2 Kohderyhmä

Saiku (2018, s. 16) määrittelee väitöskirjassaan Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi, heikossa tai vaikeassa työmarkkina-asetuksessa olevat, pitkäistyöttömät ja osatyökykyiset käyttäen heistä käsitettä vaikeasti työllistyvät, joiden työllistymiseen tarvitaan usein julkisten toimijoiden tukea. Määritelmänä heikossa tai vaikeassa työmarkkina-asetuksessa olevat on käytettyin. Tilastollisesti tästä ryhmästä käytetään määritelmää rakennetyöttömät, jolla tarkoitetaan ryhmän työllistymiseen liittyviä haasteita.

Lindberg ja Saari (2020) kirjoittavat, kuinka työ- ja elinkeinotoimistot sekä Kela joutuvat keskittämään voimavarojaan alkupalveluihin. Tästä syystä heikommassa työmarkkina-asetuksessa olevat työnhakijat jäävät ilman tarvitsemiaan palveluja sekä tukea. Haasteet kohtaantoon syvenevät entisestään. Pandemia-aika tulisikin hyödyntää työllistymisedellytysten parantamiseen, jotta osaavan työvoiman saatavuus olisi turvattu myös pandemian jälkeen.

Työikäisiä suomalaisia on noin 1,9 miljoonaa. Heistä noin puolella arvioidaan olevan jokin työkykyä alentava pitkäaikaissairaus tai vamma. Suurimpina työkykyyn heikentävästi vaikuttavista tekijöistä ovat tuki- ja liikuntaelinsairaudet sekä mielenterveysongelmat. (Vates, n.d).

Työkykyinen-hankkeen kärkenä ovat osatyökykyiset ja heidän työllistämisenpolkunsa rakentaminen. Miten sitten määritellään, kuka henkilö on osatyökykyinen? Varsinaista virallista määritelmää sille ei ole. Oleellista kuitenkin on, että osatyökykyinen henkilö ei kykene selviytymään työstä ja sen asettamista vaatimuksista. Syyt tähän voivat olla hyvin monimuotoiset. Osatyökykyisyys voi olla myös tilapäistä ja se voi vaihdella. (THL, 2019)

Myöskään kansainvälisesti ei osatyökykyisyys määritelmänä ole yksiselitteinen. Englannin kielessä siitä usein käytetään termiä persons with disabilities, disability ja disblement, jolloin tarkoitetaan vamman ja vammaisuuden lisäksi vajaakuntoisuutta, invaliditeettia sekä haittaa. Näissä termeissä korostuu vahvasti vammaisuuden leima, kun voitaisiin nähdä, että disable vajaakuntoinen, voi olla täysin sopiva johonkin hänelle räätälöityyn työhön ja työnkuvaan. (Oivo & Kerätär, 2018, s. 12.) Muita englanninkielisiä sanoja, joita liitetään osatyökykyisyyteen, ovat mm. work disability, sickness absence, return to work (RTW), job retention, work-place intervention, workplace rehabilitation, disability management, occupational health ja workplace accommodation. (Vuorento & Terävä, 2014, ss. 9–10)

Työelämä elää murroksessa ja tarvitsee uudenlaisia tapoja toimia. Osatyökykyisten työllistymiseen liittyvässä keskustelussa olisikin syytä kääntää ajattelua siihen, että osatyökykyiset ovat vähälle käytölle jäänyttä potentiaalia. Yksilölliset haasteet tulisi nähdä mahdollisuutena eikä ongelmana. Erityisesti motivaatio työn tekemiseen korostuu usein osatyökykyisillä. Sosiaali- ja terveysministeriö arvioi, että lähes 65 000 työelämän ulkopuolella olevalla osatyökykyisellä olisi halua ja myös kykyä työskennellä. (Vates, n.d).

2.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksen juuret ovat Yhdysvalloissa, josta se on Britannian, Kanadan ja Australian kautta levinnyt myös Suomeen. Suomeen se tavoitti vasta 1990-luvulla, jolloin käynnisteltiin ensimmäisiä kokeiluja. Tänä päivänä palveluohjauksella tarkoitetaan asiakastyön menetelmää sekä palveluiden yhteensovittamista organisaation tasolla. (Hänninen, 2007, s. 11)

TEPA -termipankki määrittelee palveluohjauksen asiantuntijan tai ammattihenkilön antamana ohjauksena, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut. Asiakasohjauksella paljon palveluja tai erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluja yhteen sovitetaan. (TEPA-termipankki, 2019)

Palveluohjauksen tehtävänä on määritellä yksilöllisesti asiakkaan palvelutarve. Palveluita suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja palvelut ovat lähtöisin asiakkaan tarpeista. Palveluprosessiin kuuluu monialainen palvelutarpeenarviointi, palvelusuunnitelman laatiminen, palvelupäätösten tekeminen, palveluiden järjestäminen sekä niiden toteutumisen arviointi. Ohjauksessa kohtaavat asiakkaan tarpeet sekä monialainen palvelujärjestelmä toimijoinen. Tavoitteena on sovittaa palveluketju yhteen niin, että niistä muodostuu saumaton kokonaisuus. (Honkakoski ym. 2015, s. 5)

Lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeensa. Asiakkaan mielipiteet otetaan huomioon ja hän on mukana alusta lähtien suunnittelemassa palveluita itselleen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin, jolloin tarve ja palvelut kohtaavat. Merkityksellistä on asiakkaan voimavarat, itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Tiivis kumppanuus asiakkaan ja palveluohjaajan välillä perustuu luottamukseen. Tavoitteena on edistää asiakkaan voimaantumista ja tukea häntä itsenäiseen elämään. (Hänninen, 2007, s. 11)

3 KOKEMUS ETÄYHTEYKSIN

3.1 Kokemus ja asiakaskokemus

Kokemusta eri näkökulmista on tutkittu paljon, mutta yksiselitteistä määritelmää sille ei ole olemassa. Kokemuksen voidaan kuitenkin ajatella muodostuvan ihmisen senhetkisestä elämyksellisestä tilasta, johon vaikuttavat elämäntilanne ja vuorovaikutus. Biologisten lähtökohtien lisäksi kokemuksen syntyyn vaikuttavat myös henkilön arvot, tavat, tottumukset ja sosiaalinen tausta. Kokemusta voidaankin ajatella ikään kuin prosessina, joka kuvaa ihmisen oppimista, kasvamista sekä kulttuurin sosiaalistumisen prosesseja. Kokemus on tunteita, aistimuksia, elämyksiä, tunnelmaa jostakin. Ihmisten kokemuksia voidaan kuvata fenomenologisen tutkimuksen avulla, jolloin kokemus kuvataan suoraan sellaisena kuin se on ilman, että sitä selitetään tai pyritään analysoimaan. (Opinnäytetyöpakki, n.d)

Tieteen termipankki (2016) määrittelee kokemuksen tietoisuuden muodoksi, joka mielenfilosofiassa selitetään aistihavaintojen, muilta oppisen tai ulkoisten havaintojen synnyttämäksi subjektiiviseksi tilaksi. Tietoteoria erottelee kokemuksen kahteen kategoriaan: empirismiin, joka mukaan kokemus on ensisijainen tiedon muoto sekä rationalismiin, joka puolestaan lähestyy kokemusta epäröiden ja jolle järkipääinen toiminta on varmempi tapa toimia. Nykyfilosofian mukaisesti kokemus on saavutettavissa objektiivisesti.

Käsitys on puolestaan kokemuksen ja ajattelun myötä syntynyt kuva jostakin ilmiöstä. Käsitteellä tarkoitetaan mielikuvia, jotka rakentuvat aikaisempien kokemusten pohjalle ja siten synnyttävät uusia käsityksiä. Tutkimuksen näkökulmasta tutkija tulkitsee kielellisiä ilmaisuja ja rakentaa niiden perusteella käsityksiä. Ilmaisujen merkitykset muodostuvat tutkijan oman kontekstin mukaan. (Opinnäytetyöpakki, n.d)

Asiakaskokemus voidaan ajatella asiakkaan subjektiivisena odotusarvona palvelusta, joka synnyttää joko negatiivisia tai positiivisia tunteita. Siihen vaikuttavat asiakkaan omat odotukset, tausta ja arvomaailma, mutta myös alitajunnan synnyttämät tulkinnat ja tunteet.

Aina ei ole siis mahdollista vaikuttaa siihen, millainen kokemuksesta muodostuu asiakkaalle, mutta siihen voidaan vaikuttaa, millainen siitä luodaan. (Yliruusi, 2018, s. 26) Menestyneen palvelutoiminnan ydin on asiakaskokemuksen ymmärrys. Asiakaskokemuksella ja sen ymmärtämisellä on myös suuri merkitys, kun palveluita kehitetään. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

3.2 Kohtaaminen

Määritelmää kohtaamiselle hain muun muassa synonyymisanakirjasta. Synonyymisanakirja tarjosi seuraavia: liittyminen, yksimielisyyteen pääseminen ja tapaaminen. (Synonyymit, 2021). Nämä koetaan pitkälti termeinä, jotka pohjautuvat fyysiseen läsnäoloon.

Kohtaaminen koetaan perustuvan läsnäoloon ja dialogisuuteen. Dialogisen kohtaamisen saavuttaminen puolestaan voi rakentua turvallisessa ja luottamuksellisessa ympäristössä. Parhaimmillaan kohtaamisesta rakentuu uusi yhteinen ymmärrys. (Raivio, 2021, ss. 21–24)

Kuinka sitten luoda aito yhteys, kohtaaminen verkon välityksellä? Saavuttaako tunne kohtaamisesta asiakkaan? Kuinka saada valmennuksesta vuorovaikutteinen etänä? Miten, jos verkkoyhteys katkeaa kesken valmennuksen? Kuinka osallistetaan keskusteluun ja luoda luottamuksellinen ilmapiiri, joka luo osallisuuden tunteen kaikille? Jokaisen mielipide on tärkeä ja kaikille tulisi antaa tila tulla kuulluksi! Näitä kysymyksiä ja ajatuksia etänä toteutettavasta yksilö- ja ryhmämuotoisesta valmennuksesta pyöri Työkykyinen-hankkeen tiimin jäsenillä, kun hanketta lähdettiin luomaan etävalmennuksen keinoin verkossa.

Psykologisen turvallisuuden rakentuminen verkossa nähdään mahdollisena. Pienet teot jo ennen varsinaista etäkohtaamista luovat alustan turvalliselle kohtaamiselle. Ensivaikutelma itse etäkohtaamisessa on merkityksellistä ja vaikuttaa paljon siihen, millaiseksi ilmapiiri etäkohtaamisessa muodostuu. (Raivio, 2021, s. 25)

Virtanen (2017, ss. 1; 7–8) pro gradu- tutkielmassaan Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä- Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista kirjoittaa arvostavasta kohtaamisesta ja osallisuudesta sosiaalityön näkökulmasta. Hänen mukaansa arvostava

kohtaaminen ei ole mahdollista ilman vuorovaikusta. Arvostava kohtaaminen perustuu henkilön ainutlaatuisuuden tunnistamiseen ja tunnustamiseen. Tutkimusten mukaan 90 prosenttia viestinnästämme tapahtuu ilmeiden ja eleiden välityksellä ja vain 10 prosenttia on puhetta.

Saarinen puolestaan on tutkinut ammatillisen empatian oppimista ja kohtaamista sosiaalityön näkökulmasta. Hänen tutkimuksessaan sosiaalityön ammatillisuuden ydin on vuorovaikutuksellinen kohtaaminen. Ammatillisen empaattisuuden rakentuminen edellyttää, että ihminen tulee aidosti kohdatuksi. Auttamistyön perustana ovat luottamuksellinen ja vastavuoroinen asiakassuhde. (Saarinen, 2012, s. 7)

3.3 Digitalisaatio

Digitalisaatio on yhteiskuntaamme muokkaava ilmiö, jolle on haastavaa löytää yhtä määritelmää. Digitalisaatiossa yhdistyvät tietoa sekä tietotekniikka ja tällä mahdollistetaan toiminnan muuttaminen tai uusien toimintojen luominen. Yksinkertaisimmillaan voidaan digitalisaation ajatella tarkoittavan palveluiden sähköistä käyttämistä. Digitalisaatio muuttaa organisaatiokulttuuria luoden uusia mahdollisuuksia ja ratkaisuja, mutta myös uhkakuvia digitalisaatioon liitetään. Yhtenä onnistumisen edellytyksenä nähdään, että organisaatioiden henkilöstöllä on tarvittava tieto sekä tietotekninen osaaminen. (Kasvi, 2018)

Valtiovarainministeriö on julkaissut maaliskuussa vuoden 2020 toimintasuunnitelman digitalisaation edistämisestä. Sen mukaisesti on tarkoituksena muun muassa lain keinoin vaikuttaa siihen, kuinka vuoteen 2023 mennessä kansalaiset ja yritykset tavoittavat digitaalisesti valtion ja kuntien tarjoamat julkiset palvelut. Tavoitteena on, että laadukkaat palvelut ovat kaikkien saavutettavissa ja kansalaiset ovat yhdenvertaisessa asemassa palveluiden käytön suhteen. (Valtioneuvosto, 2020)

Tilastokeskuksen tutkimusten mukaan suomalaisista 16–74-vuotiaista yli 90 prosenttia hallitsee internetin käytön ja heistä 80 prosenttia käyttää nettiä päivittäin useita kertoja. Iäkkäämmän väestön kohdalla käyttö hieman vähenee, mutta 65–77-vuotiaista internettiä

käyttää päivittäin 75 prosenttia. Palvelut digitalisoituvat ja suomalaisista kaiken ikäisillä on osaamista internetin käytössä tosin suhteellisesti eniten nuorisolla. (Yliruusi, 2018, s. 34)

COVID-19 maailmaa koetellut koronapandemia sai aikaan vaikutuksia, joiden laajuutta ei vielä voida mitata. Talouden painuminen taantumaan on jo nähtävissä sekä sen mahdolliset kauaskantoiset seuraukset, puhumattakaan ihmishenkien menetyksistä, jota ei voida rahassa mitata. Jotakin hyvää, jos pandemiasta halutaan etsiä, ovat varmasti sen vaikutukset digitalisaation kasvuun ja kehittymiseen. Fyysiseen vuorovaikutukseen perustuvat tavat työskennellä keskeytyivät ja tilalle täytyi keksiä uusia tapoja toteuttaa työ. Etätyö pakotti ottamaan käyttöön digitaaliset alustat pikavauhtia. Koronaviruksen ja digitalisaation tuloksena syntyikin Suomen historian suurin digiloikka. (Salminen, n.d)

3.3.1 Verkko-oppiminen

Verkko-oppimista on myös tutkittu ja tulosten mukaan sekä absoluuttiset että koetut oppimistulokset toteutuvat, niin verkon välityksellä kuin kasvotustenkin. Oppimisen psykologia rakentuu muistin, motivaation, tarkkaavaisuuden ja emootioiden välityksellä. Motivaatio käynnistää oppimisen, josta muisti jatkaa sen prosessointia. Tarkkaavaisuus toimii suppilona opittavan aiheen ja muistin prosessoinnin välillä. Tarkkaavaisuus suodattaa pois liian yksityiskohtaisia ja monimutkaisia asioita. Tarkkaavaisuuden puolestaan herättävät liikkuvat, äänekkäät, isot ja värikkäät asiat. (Huhtanen, 2019, ss. 4–6; 11)

Tutkimusten mukaan tarkkaavaisuus myös herpaantuu 15–20 minuutin välein ja sen uudelleen aktivoitumiseen tarvitaan uusi virike. Oppimismuotoilussa huomioidaan nämä oppimispsykologian alaisuudet työn suunnittelussa. Lisäksi tunnistetaan, että rakenteellisesti verkko-opetuksesta puuttuu kasvokkaisen opetuksen oppimista tukevat elementit. Tarkkaavaisuuden näkökulmasta tulee huomioida, että verkko-oppiminen vaatii enemmän keskittymistä. Vuorovaikutuksen rakentuminen ei myöskään ole automaattista verkkoympäristössä. (Huhtanen, 2019, ss. 4–6; 11)

3.3.2 Etävalmennus

Palveluiden siirtyminen toteuttavaksi verkon välityksellä on nähty uhkana, mutta Aikajärjestys asiantuntijatyössä julkaisussa (2016, s. 48) nähdään digitalisaation mahdollistavan hyvin ajasta ja paikasta riippumattoman vuorovaikutuksen. Opetus- ja ohjaustyössä erilaiset digitaaliset ohjelmat ja sovellukset ovat olleet käytössä jo ennen koronaepidemiaa. Näkemysten mukaan ne tuovat muutoksia ohjaajan roolitukseen ja toisaalta hyödyntävät oppijaa. Digitalisaatio herättää sekä innostusta, mutta myös monia eettisiä kysymyksiä kuten yksityisyydensuojaan, tietoturvaan, turvallisuuteen, tasa-arvoon, työhyvinvointiin ja mahdollisuuksiin käytettävistä laitteista liittyviä. (Ruhalahti & Kentta, 2017, s. 14)

Etävalmennuksen alustaksi muodostui Työkykyinen- hankkeessa Teams viestintä- ja yhteistyöalusta. Teamsin käyttöönottoa puolsi se, että siihen ei vaadita sovelluksen lataamista, vaan sitä voidaan käyttää verkkosivun välityksellä. Teamissa voidaan myös jakaa aineistoa, sen käyttö on ilmaista ja se mahdollistaa yksittäisten henkilöiden ja ryhmien väliset videotapaamiset. Teamsissa toteutuneissa ryhmävalmennuksissa hankeasiakkaat pystyivät valitsemaan oman toimijuuden tasonsa; osallistua valmennukseen aktiivisesti videokuvalla, äänellä, kirjoittamalla viestikenttään tai seuraamalla taustalta. Vertaisryhmä parhaimmillaan mahdollisti kokemusten jakamisen.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Aikaisempia tutkimuksia työttömien kokemuksista verkon välityksellä toteuttavasta yksilö- ja ryhmävalmennuksesta en löytänyt. Digitaalisten palveluiden käyttöä eri näkökulmista puolestaan on jonkin verran tutkittu. COVID-19-pandemia ja sen aiheuttama poikkeustila tuovat kuitenkin aivan uudenlaista, tutkimatonta näkökulmaa digitaalisten palveluiden käyttöön.

Työttömien, kuntouttavassa työtoiminnassa olevien henkilöiden sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttötaitoja- ja mahdollisuuksia sekä internet osaamista ovat

tutkineet Laine ja Lauronen (2018). Heidän tutkimuksensa mukaan sähköisten palveluiden käyttö ja tietokoneen käyttöön liittyvä osaaminen ei ole ollenkaan yksiselitteistä tälle kohderyhmälle. Tutkimuksen kyselyyn vastasi sähköisellä lomakkeella 57 ja paperilomakkeella 67 henkilöä, yhteensä vastauksia tuli 124. Tulosten mukaan 54 prosentilla oli haasteita ja ongelmia sähköisten palveluiden käyttöön liittyen. Tutkimukseen osallistui myös 13 asiakasohjaustyöstä vastaavaa työntekijää. Tutkimuksessa työntekijät arvioivat noin 50 prosentilla olevan haasteita tietokoneen käyttämisessä. (Laine & Lauronen, 2018 ss. 49; 68)

Kokkonen (2018) puolestaan on tutkinut nuorten työttömien kokemuksia kohtaamisen merkityksellisyydestä ja tärkeydestä. Hänen tutkimuksensa mukaan onnistunut kohtaaminen ”syntyy ymmärryksestä nuorta ja nuoren tilannetta kohtaan”, lisäksi onnistumiseen vaikutti kuulluksi tulemisen kokemus. (Kokkonen, 2018, s. 53)

Yliruusi (2018, ss. 76–75) pro gradu tutkielmassa kartoitettiin digitaalista asiakaskokemusta vakuutusosalalla. Tutkimuksellaan hän muun muassa pyrki selvittämään tärkeimmät tekijät digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumiseen. Hänen tutkimuksensa mukaan merkittävää digitaalisen palvelun käytön näkökulmasta oli helppous, luotettavuus sekä toimivuus.

Nuoret ja verkkoympäristö teemalla kirjallisuutta löytyi jonkin verran. Mielenkiintoa herätti nuorisotutkimuskeskuksen jo vuonna 2011 teettämä julkaisu Sähköä ilmassa -Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön, jossa käsitellään muun muassa nuorten kohtaamista verkkoympäristössä, osallisuutta ja osallistumista, verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita sekä tieto- ja neuvontatyötä verkossa. Julkaisun esipuheessa jo kirjoitetaan, kuinka yhteiskunta ja teknologinen kehitys muuttuu ja nuoret omaksuvat helposti uusia asioita ja nuorisotyö menee etulinjassa. (Wrede, 2011, s. 7)

5 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA

5.1 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus- menetelmätriangulaatio

Tehdäkseen tutkimusta tulee valita tutkimusmenetelmä, jolla se toteutetaan. Menetelmän valintaan vaikuttavat muun muassa tutkimuskysymys ja se toteutetaanko tutkimus laadullisena vai määrällisenä aineistona. Lisäksi tulee huomioida myös tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti voidaan nähdä hyvänä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat eli vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Tutkimuksen näkökulmasta reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustuloksen toistettavuutta, ei sattumanvaraisuutta. (Koppa, 2010) Tieteellisen tutkimuksen yhtenä ominaispiirteenä voidaankin pitää aineiston systemaattista keräämistä, analysointia ja raportoimista, jota johdattaa selkeä tutkimuskysymys. Tässä luvuissani kuvaan ja perustelen tekemiäni tutkimusmenetelmävalintoja.

Tämän lähestymistavaltaan induktiivisen tutkimuksen pääpaino on tutkimusaineistossa, joka etenee yksittäisistä havainnoista yleisiin. Pyrin selittämään asioiden konteksteja sekä luonnetta. Tutkimuksen ymmärrettävyyden kannalta on tärkeää teoriapohjassa avatut käsitteet. Tavoitteena on luoda uutta ymmärrystä etävalmennuksen kokemuksesta ja sen vaikuttavuudesta. Puhtaasti induktiivisen päättelyn mukaisesti en ole tutkimustani tehnyt, koska olen pyrkinyt asettamaan itseni enemmän objektiiviseen rooliin tutkijana.

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen yksi tunnusmerkkejä on, että se vastaa kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein. Saatu tutkimustieto ryhmitellään numeeriseen muotoon ja avataan sanallisesti. Lisäksi kuvataan asioiden väliset suhteet. Strukturoidun kyselylomakkeen avulla jokainen vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla ja kaikilta voidaan kysyä samat kysymykset. (Vilka, 2007, ss. 13–15) Määrällisen analyysin avulla kuvaan opinnäytetyössä ilmiöiden välisiä suhteita numeroiden ja tilastojen valossa.

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta puoltaa se, että tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella kokemuksia. Laadullisen tutkimuksen yksi ominaispiirre on, että siinä on

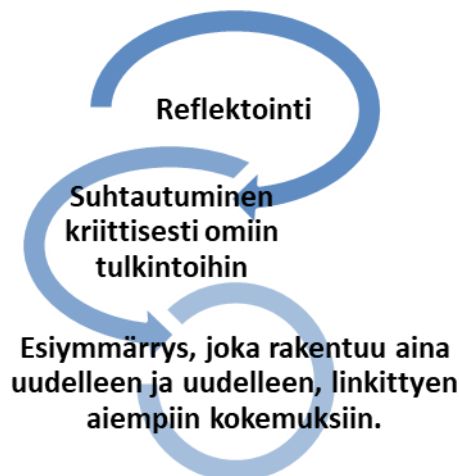
subjektina ihminen. Aineiston valintaan vaikuttaa millaisesta näkökulmasta tutkimusta halutaan lähestyä. Onko tavoitteena tutkia ihmisten omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä vai halutaanko saada aineistoa, jossa ilmiötä käsitellään eri aineistojen pohjalta? Luonteeltaan laadullinen tutkimus myös mahdollistaa tutkimussuunnitelmalle tilaa elää ja muuttua tutkimuksen mukana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009, s. 52)

Opinnäytetyön metodologisena lähestymistapana käytetäänkin menetelmätriangulaatiota eli monimuotomenetelmää hyödyntävää tutkimusotetta. Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta yhdistelemällä haetaan vastauksia tutkimuskysymykseen.

Menetelmätriangulaatiota puoltaa myös se, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä ei saavuteta riittävänä kattavaa kuvaa. Yhdistely lisää tutkimuksen validiutta sekä laajentaa ja syventää sitä.

5.2 Fenomenologinen lähestymistapa

Fenomenologista lähestymistapaa käytetään usein laadullisissa, kokemuksia mittaavissa tutkimuksissa. Se pyrkii ymmärtämään ihmisten kokemuksia sekä merkityssuhteita keskittyen olennaiseen. Fenomenologisessa tutkimuksessa on tärkeää oman esiymmärryksen rakentuminen, joka toimii edellytyksenä merkitysten ymmärtämiselle. Sitä voidaan kuvata kehämaisena ilmiönä. (Rissanen, 2020, ss. 42–43)



Kuva 1. Fenomenologinen kehä (mukaillen Rissanen, 2020, ss. 42–43)

Fenomenologinen menetelmä ei pureudu haastateltavien äänenpainoihin, taukoihin tai yksittäisiin sanoihin, joita tuotetaan puhuttuina tai kirjoitettuina. Fenomenologisella tutkimuksella pyritään neutraaliuteen, johon lyhyet ja selkeät kysymykset johdattelevat. Kokonaisuudet rakentuvat kokemusten ymmärtämisestä. (Koppa, 2015)

5.3 Lomakehaastattelu

Lomakehaastattelu soveltuu parhaiten silloin, kun tutkimusaineistoa on tarkoitus kvantivoida ja käsitellä sitä tilastollisen analyysin avulla. Strukturoidussa lomakehaastattelussa vastaajille on annettu valmiita vastausvaihtoehtoja eli vastaaminen tapahtuu ohjatusti. Kaikkien vastaajien tulee myös ymmärtää kysymykset samalla lailla. Lomakehaastatteluun voidaan myös sisällyttää avoimia kysymyksiä. Tällöin voin puhua puolistrukturoidusta lomakehaastattelusta. Tutkimustulokset voidaan siten käsitellä sekä määrällisesti, että laadullisesti. (KvaliMOTV, n.d)

Kyselylomakkeen laatimisessa tulee huomioida sen laajuuden ja ulkoasun lisäksi kysymystenasettelu ja vastausvaihtoehdot. Lomaketutkimuksessa merkittävää on, että sillä saadaan vastauksia tutkimusongelmaan. Puoliavoimilla kysymyksillä, joihin on yhdistetty strukturoitu ja avoin osuus voidaan kartoittaa aihetta laajemmin, jotta tutkimukseen saadaan eri ulottuvuuksia. Dikotomisilla vaihtoehtoskaala kysymyksillä, joissa vastaukset täysin samaa mieltä- täysin eri mieltä (1,2,3,4,5) pyritään vastaajia asettamaan kokemus niin sanotulle arviointijanalle. (Tietoarkisto, n.d)

5.4 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni yhteydessä voidaan puhua työelämän tutkimusavusteisesta kehittämisestä, jolla tähdätään tieteellistä, tutkittua tietoa hyödyntäen kehittämään olemassa olevaa toimintaa. Työ palvelee kehittäväenä tutkimuksena, jolloin logiikka kulkee tutkimuksellisesta kysymyksenasettelusta ja metodologisesta tarkastelusta kohti käytännön konkreettista kehittämistä. Tavoitteena on, että tutkimustulokset olisivat hyödynnettävissä hankkeen

toiselle vuodelle ja siten edelleen toiminnan kehittämiseen sekä juurruttamiseen sovellettavia.

Tutkimukseen mielenkiintoisen näkökulman tuo tutkimusajankohta keskellä koronapandemiaa. Tutkimus tuottaa uutta ja ennen tutkimatonta tietoa. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa etävalmennuksena toteutuneesta palvelusta ja sen laadusta. Hankkeen ja palvelun vaikuttavuuden näkökulmasta tämä on merkittävää sekä tuottaa arvokasta tietoa palveluntarjoajalle siitä, millaisena etävalmennus on koettu. Tähän tutkimusongelmaan hain vastauksia tutkimuskysymyksellä: Miten hankkeen asiakkaat kokevat etävalmennuksen?

5.5 Tutkimuksen vaiheet- aineiston hankinta ja analyysi

5.5.1 Aineiston kerääminen

Aineistoa tutkimukseen kerättiin hankkeen ensimmäisen toimintavuoden aikana. Ensimmäisen kerran kysely lähetettiin toukokuussa 2020 ja uudestaan maaliskuussa 2021. Molemmilla kerroilla laitettiin vielä sähköpostia, jolla muistutettiin kyselyyn vastaamisesta.

Molemmilla kerroilla lähetetty kysely oli sisällöltään samanlainen, ainoastaan keväällä 2021 lähetettyyn kyselyyn oli lisätty yksi kysymys (kohta 18), jolla kartoitettiin hankkeen asiakkuuden kestoa. Tämän kysymyksen lisääminen oli perusteltua, koska tiedettiin, että ensimmäisessä kyselyssä kaikkien vastanneiden asiakkuus oli kestänyt yhdestä kolmeen kuukautta. Kyselyn luotettavuuden näkökulmasta oli myös perustelua yhdistää nämä kaksi kyselyä, jotta vastaajajoukko saatiin suuremmaksi.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui kaikki hankkeen asiakkuudessa olleet henkilöt. Yhteensä kysely lähetettiin 149:lle Työkykyinen- hankkeen asiakkaalle. Kyselyyn vastasi ensimmäisellä kerralla 11 ja toisella kerralla vastauksia saatiin 46 kappaletta eli yhteensä vastanneita oli 57, jolloin vastausprosentiksi saatiin 38 prosenttia.

Tutkimusaineiston kerättiin puolistrukturoituna kyselynä, jossa oli sekä määrällisiä, että laadullisia avoimia kysymyksiä. Puolistrukturoitu kysely antaa hieman liikkumatilaa kysymysten esittämisessä. Lisäksi se sopii tilanteisiin, joissa toivotaan saavan tietoa tietyistä asioista. (KvaliMOTV, n.d).

Kyselylomake luotiin Forms- työkalulla. (Liite 1.) Tähän päädyttiin, koska Forms-kyselyyn on mahdollista sisällyttää erilaisia kysymystyyppejä, kuten monivalintoja, avoimia kysymyksiä, luokittelu- ja asteikkokysymyksiä ja niin edelleen. Kysely on myös mahdollista jakaa ja saada vastaukset anonyymisti. (HAMK, n.d).

Kyselylomakkeen taustatiedot eli mahdolliset selittävät muuttujat (ikä, sukupuoli, työttömyyden kesto ja koulutustausta sekä ammattiala) ovat faktoja, jotka tukevat kyselyä. Kysymysten laatimisessa pyrin huomioimaan, että vastauskaalaan ei jäisi päällekkäisyyksiä eivätkä kysymykset olisi johdattelevia. Kokemusten mittaamisessa käytettiin asteikkoa 1–5 täysin eri mieltä- täysin samaa mieltä sekä avoimia kysymyksiä. Kysely testattiin työyhteisössä ennen sen lähettämistä. Kohderyhmää motivoitiin vastaamaan kyselyyn saatekirjeellä (Liite 2).

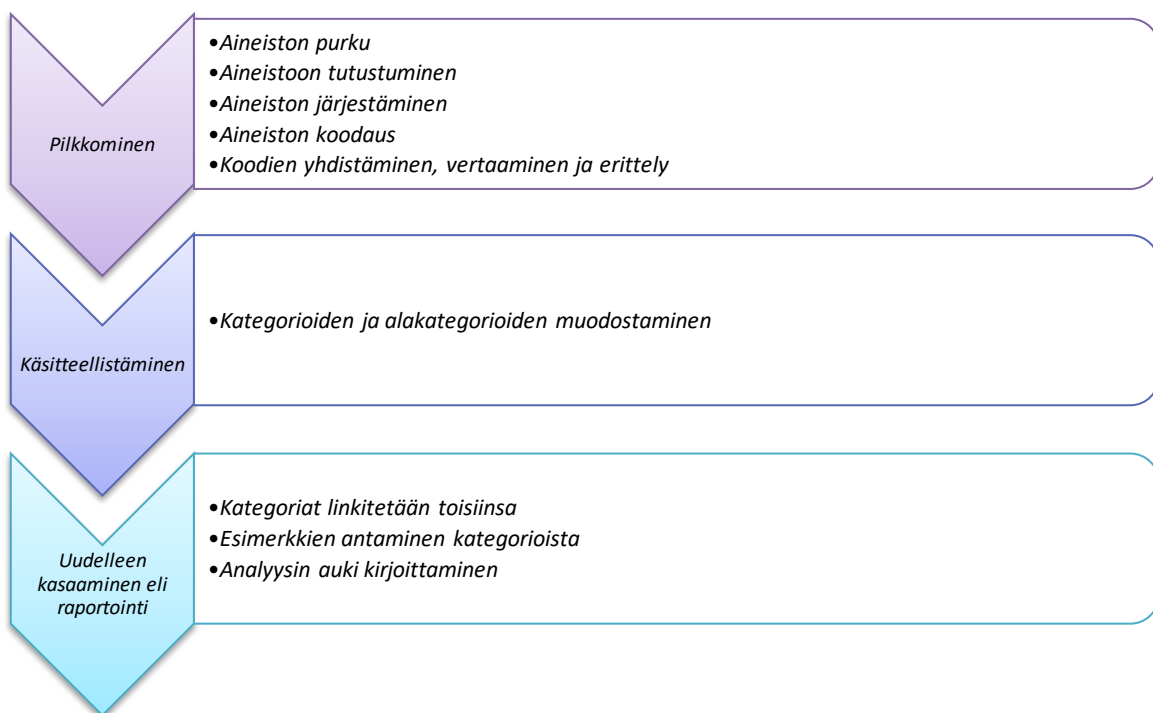
Teoriatietoa haettiin eri tietokantoja hyödyntäen. Hamk Finna portaalin tietokannat toimivat tiedonkeruun tukena. Lisäksi tietoa haettiin muun muassa Google Scholarin kautta käyttäen hakutermejä: kohtaaminen, vuorovaikutus verkossa, etävalmennus, palveluohjaus, digitalisaatio, vaikeasti työllistyvät.

5.5.2 Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi menetelmänä

Laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetty analyysimenetelmä on sisällönanalyysi, joka oli luonteva valinta myös tämän tutkimuksen kohdalla. Sisällönanalyysi etenee sanallisen aineiston yhtäläisyyksiä sekä eroja etsien ja tiivistäen. Sen avulla muodostetaan ilmiöstä tiivistetty kokonaisuus, joka sitoo tutkimustulokset laajempaan kontekstiin ja mahdollisiin muihin tutkimustuloksiin.

Aineiston analysoinnissa voidaan hyödyntää sekä laadullista sisällönanalyysia että määrällistä erittelyä. Tämä mahdollistaa jalostuksen sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiin tuloksiin. Laadullisessa sisällönanalyysissa aineistoa pilkotaan pienempiin osiin ja siitä edetään isompiin kokonaisuuksiin. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Erottavana tekijänä näille on se, että perustuuko analyysi ja luokittelu aineistoon vai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (KvaliMOTV, n.d)

Laadullisen aineiston analysointi etenee syklisesti. Seuraavan kaavion avulla kuvaan vaiheittain etenevää sisällönanalyysiprosessia.



Kuva 2. Sisällönanalyysivaiheet (mukaillen, Koppa, n.d)

Sisällönanalyysia täydensin vielä kategorisoinnilla eli luokittelemalla. Luokittelun tuloksena syntyy kategorioita. Tavoitteenani oli löytää yhteneväisyyksiä ja samankaltaisuuksia aineistosta. Harvey Sacksin kategoria-analyysin isän mukaan ”ilman kategorisointia ihmisten olisi mahdotonta ymmärtää toinen toisiaan”. Kategorisointi lisää ymmärrystä. (Juhila, n.d)

5.5.3 Palvelumuotoilu

Muuttuva maailma vaatii, että yritys kuuntelee ja ymmärtää asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Asiakslähtöisen päätöksenteon tulee olla sopusoinnussa sekä asiakkaiden odotusten, että markkinoiden kanssa. Usein yritykset saattavat yliarvioida asiakslähtöisyytensä ja yrityksen ymmärrys ja asiakkaiden kokemukset saattavat erota toisistaan. Sopeutuminen tulevaisuuden muutoksiin vaatii myös digitaalisia muutoksia palveluiden tuottamisessa. (Crawford-Browne, 2017)

Tässä tutkimuksessani hyödynnän palvelumuotoilua asiakasprofiloinnissa syvemmän ymmärryksen saavuttamiseksi kohderyhmästä. Profiloimalla asiakkaat voidaan lisätä asiakasymmärrystä. Syvempi ymmärrys voidaan saada, kun otetaan tarkastelun alle erilaisilla tutkimuksilla tai haastatteluilla saatu aineisto.

Asiakasprofiloinnissa korostuvat henkilöiden arvot, tunteet ja käyttäytymistavat ulkoisten tekijöiden sijaan. Yhtenä työkaluna asiakasymmärryksen saavuttamisessa voidaan hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja. Tässä työssä on profiloinnin tukena hyödynnetty Innokylän työkalupakkia, mukaillen siellä hyödynnettävissä olevia käyttäjäpersoonakortteja. (Liite 3). Ne ovat yksi työväline käyttäjäprofiilien ja persoonien kartoittamiseen sekä ymmärryksen tuottamiseen.

Palvelumuotoilun syvimpänä ajatuksena on, kuinka voidaan saavuttaa asiakkaan kokemuksesta parempi. Palvelumuotoilua voidaan kuvata vaiheittain spiraalimaisesti etenevänä prosessina, jonka keskiössä on asiakas.



Kuva 3. Palvelumuotoilu spiraalimaisesti (mukaillen Palvelumuotoilu PALO, 2020)

5.5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Päädyin analysoimaan tutkimustani sisällönanalyysin avulla ja tarkentaen sitä vielä kategoria-analyysillä. Tutkimuksen laadullinen sisällönanalyysi aineistoa pilkkoen pieniin osiin teemojen mukaisesti ja siitä edeten aihepiirien mukaiseen ryhmittelyyn, muodosti uusia kokonaisuuksia. Analyysimenetelminä nämä soveltuivat parhaiten työni tulosten tulkintaan. Aineistoa analysoimalla tavoitteena oli saavuttaa ymmärrys Työkykyinen-hankkeen asiakkaiden kokemuksista etävalmennuksesta. Tutkimuksessa kerätty tieto koostuu kyselylomakkeen vastuksista.

5.5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Etiikalla tutkimuksessa tarkoitetaan yleisesti sovittuja sääntöjä suhteessa sidosryhmiin ja tutkimuskohteeseen. Hyvä tieteellinen käytäntö puolestaan käsittää eettisesti kestävät tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät. Hyvän teellisen käytännön mukaisesti tutkimus on johdonmukainen ja tutkimustulokset täyttävät tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on erityisen tärkeää, että tekijä lähestyy tutkimusta objektiivisesta näkökulmasta. Tämä korostuu eritoten, kun tutkitaan kokemuksellista tietoa. (Vilka, 2014, ss. 25–26)

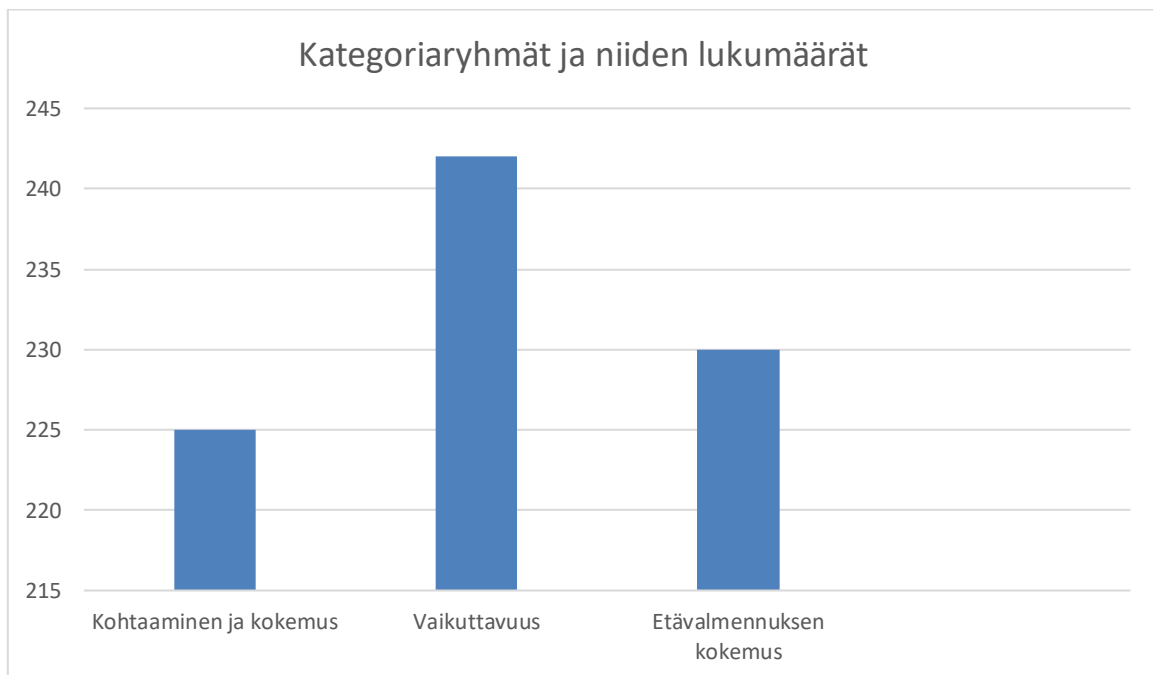
Tutkimuksessani olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan kirjaamia käytäntöjä hyvästä tieteellisestä tutkimuksesta. Olen pyrkinyt läpinäkyvyyteen, rehellisyyteen, yleiseen huolellisuuteen sekä tarkkuuteen tutkimusta tehdessäni. Viittaukset muiden tekemiin tutkimuksiin ja julkaisuihin olen raportoinnissa merkinnyt asianmukaisesti. Tutkijan kyky ymmärtää tutkimuskohteen elämysmaailma sekä mahdolliset olemassa olevat ennakkokäsitykset tulee kyetä syrjäyttämään, jotta ne eivät vaikuta tutkimustuloksiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, n.d).

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Vastaajat profiloituna

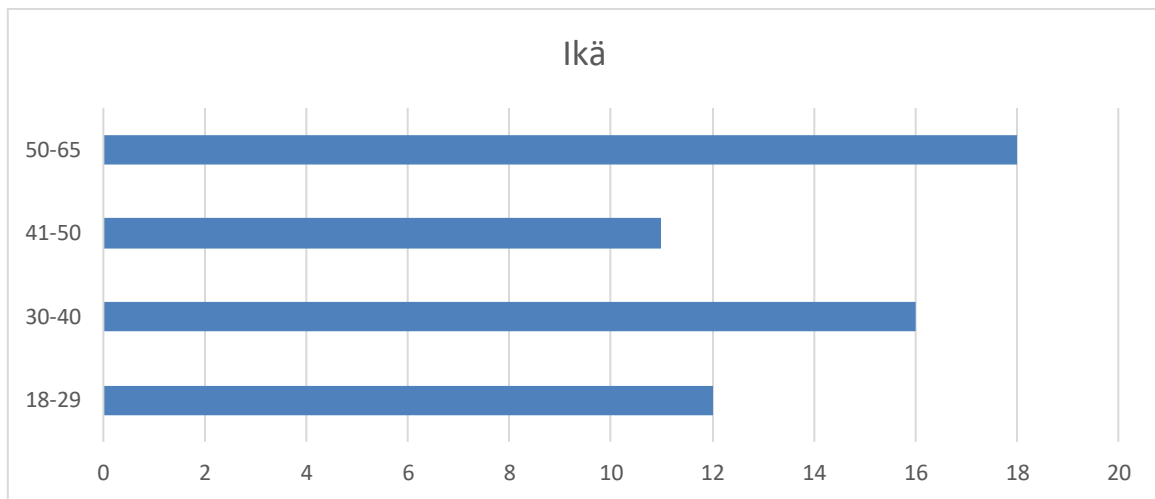
Tässä luvussa avaan tutkimustuloksia vastaajaprofiilien mukaisesti. Vastaajaprofiilikorteilla on tavoitteena lisätä ymmärrystä kohderyhmästä. Vastaajaprofiilikortit on tehty Innokylän käyttäjäprofiili ja persoonatyökalusta mukaillen. Profiilikortit on tehty jokaisesta ikäryhmästä, eriteltyinä vielä naisiin, miehiin ja muu sukupuolisiin. Profiilikortteihin nostin aineistosta vastaajien taustatietoja eli iän, sukupuolen, koulutusasteen, ammattialan ja työttömyyden keston.

Profiloinnin jälkeen jaottelin kategoria-analyysin avulla vastaukset kolmeen eri kategoriaryhmään. Kategorioiden yhteislukumäärä aineistossa on 697 ja kategoriat jakautuivat melko tasaisesti. Seuraava taulukko kuvaa kategoriaryhmät ja sen, kuinka usein ne toistuvat aineistossa.



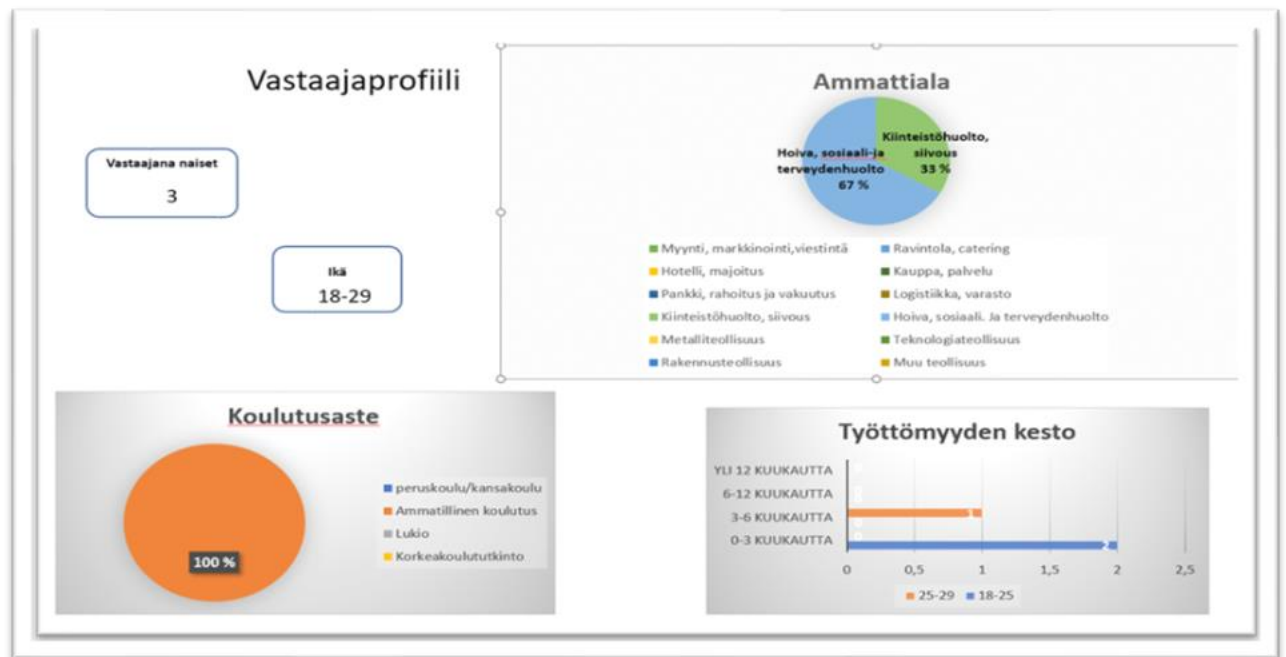
Taulukko 1. Kategoriaryhmät ja niiden lukumäärät

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 57 hankkeen asiakasta, joista naisia oli 26, miehiä 27 ja kolme henkilöä joko ei halunnut vastata tai merkkasivat kohtaan muu. Ikäryhmissä 18–29-vuotiaat ja 41–50-vuotiaat olivat vastaajien määrät lähes samankokoisia. Suurin vastaajajoukko oli 50–65-vuotiaissa. Forms- kyselyn kysymykset eivät olleet niin sanotusti pakottavia ja sen vuoksi kaikkiin kysymyksiin ei ole saatu vastuksia koko vastaajajoukolta (57 henkilö).



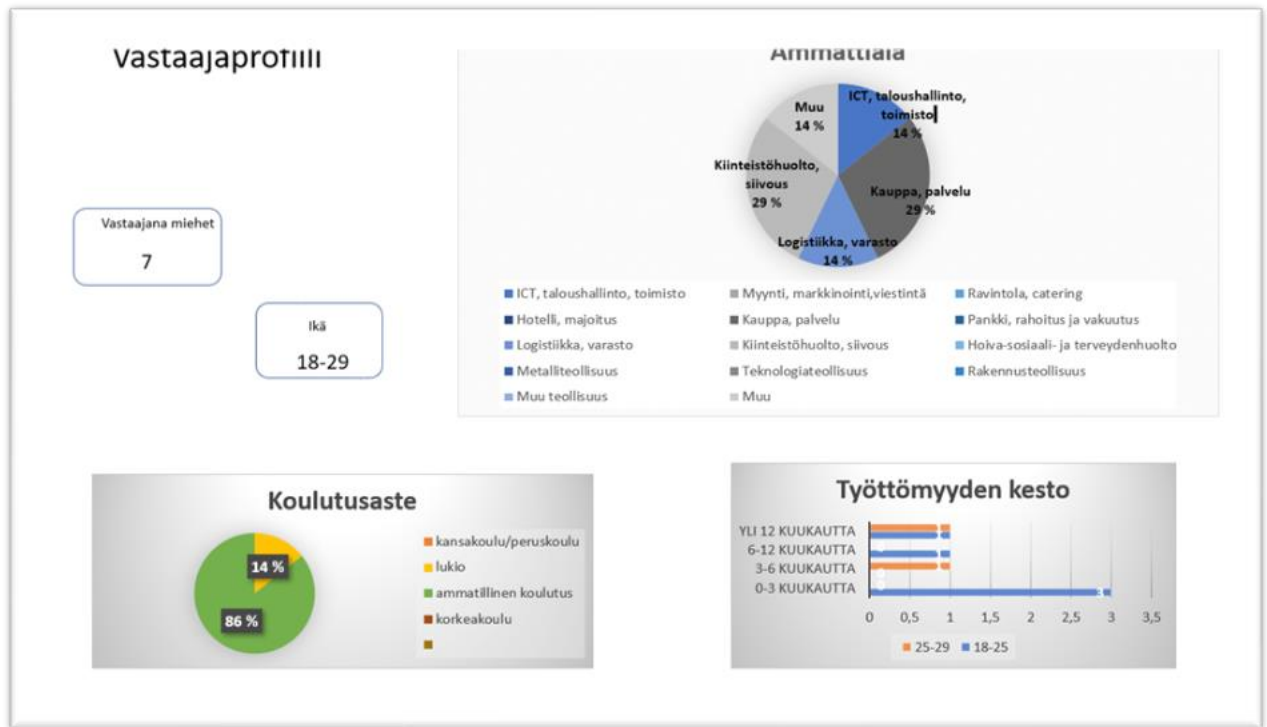
Taulukko 2. Vastaajajoukko ikäjakaumittain

Ikäryhmässä 18–29 naiset vastaajia oli kolme. Heillä kaikilla oli koulutustaustana ammatillinen koulutus. Työttömyys ei ollut pitkittynyt vastaajajoukossa ja kaikkien vastaajien työttömyys oli kestänyt alle kuusi kuukautta. Ammattialoina näyttäytyivät hoiva-ala, kiinteistöhuolto ja siivous.



Kuva 4. Naiset 18–29-vuotiaat

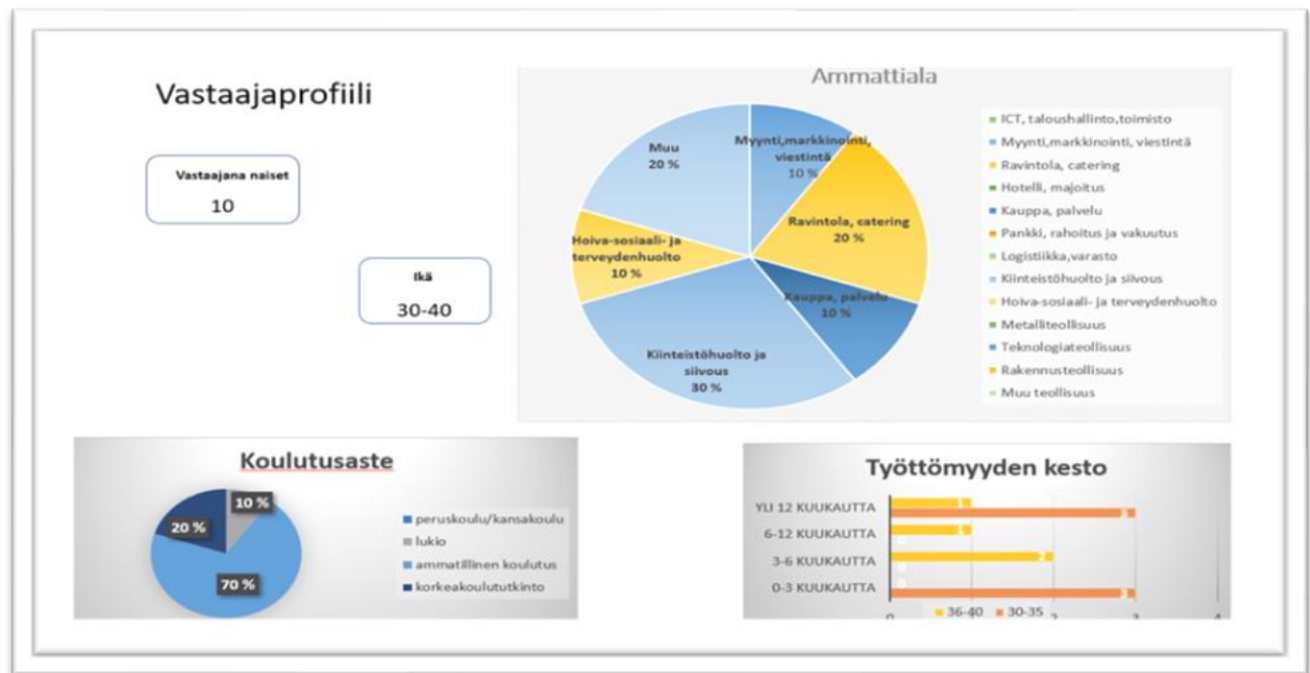
Miehistä 18–29-vuotiaat vastauksia saatiin seitsemältä henkilöltä. Työttömyyden kesto oli kolmella henkilöllä alle kolme kuukautta, ja lopuilla neljällä henkilöllä tasaisesti jakautunut kaikkiin työttömyyden kesto ryhmiin. Koulutustaustaltaan 86 prosentilla oli ammatillinen koulutus ja 14 prosenttia vastaajista oli lukion käynneitä. Ammattialoina näillä miehillä näyttäytyivät ICT, taloushallinto ja toimisto 14 prosentilla, kaupan ja palvelun alat 29 prosentilla ja logistiikka sekä varasto 14 prosentilla, kiinteistöhuolto, siivous 29 prosentilla ja lopuilla 14 prosentilla ammattialana oli muu.



Kuva 5. Miehet 18–29- vuotiaat

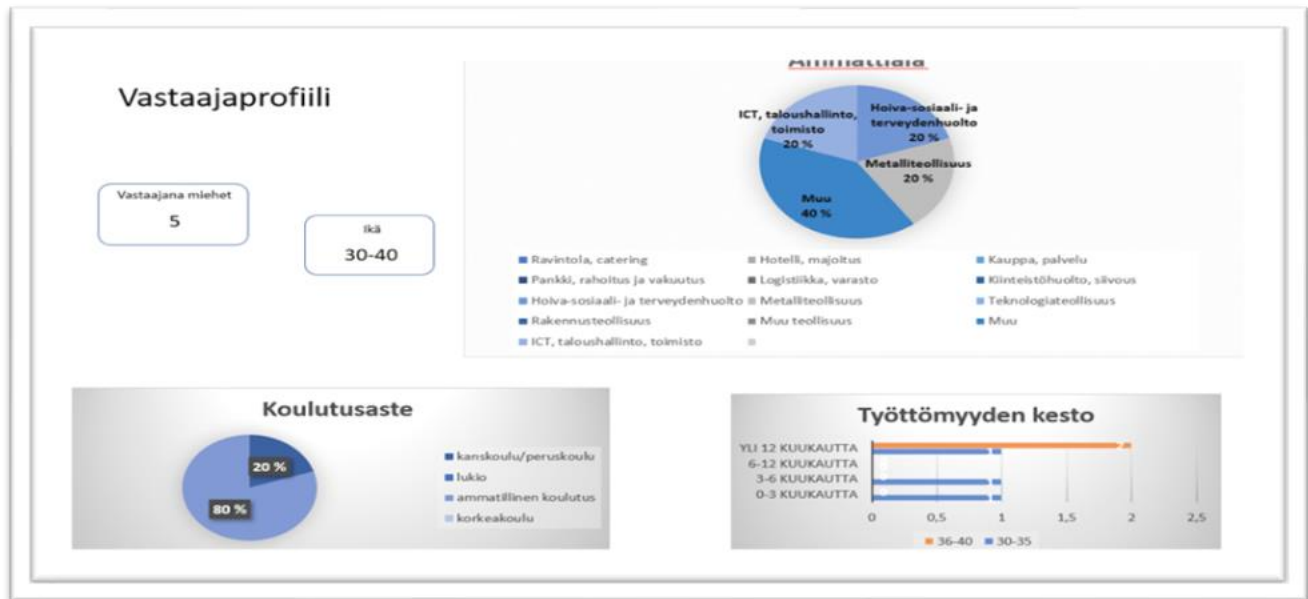
Naisissa 30–40- vuotiaat vastaajia oli kymmenen. Ammattialoissa oli hajontaa ja tämän vastaajajoukon suurimpana työllistäjänä olivat kiinteistöhuolto ja siivousala 30 prosentilla vastaajista. Seuraavaksi suurimpana alana näyttäytyivät ravintola ja catering 20 prosentilla, kauppa ja palvelu sekä hoiva- sosiaali- ja terveydenhuoltoalat puolestaan 10 prosentilla vastaajista. Ammattialana muu oli vastausprosentti 20 prosenttia. Koulutustaustana 70 prosentilla vastanneista naisista oli pohjana ammatillinen koulutus ja 20 prosentilla naisista koulutus puuttui kokonaan.

Työttömyyden kestossa oli myös hajontaa. Pitkittänyt työttömyys (yli 12 kuukautta) oli neljällä henkilöllä ja yhdellä vastaajalla työttömyys oli kestänyt kuudesta kahteentoista kuukauteen. Vastaavasti kolmella työttömyys oli kestänyt alle kolme kuukautta ja kahdella henkilöllä työttömyyttä takanaan oli kolmesta kuuteen kuukauteen.



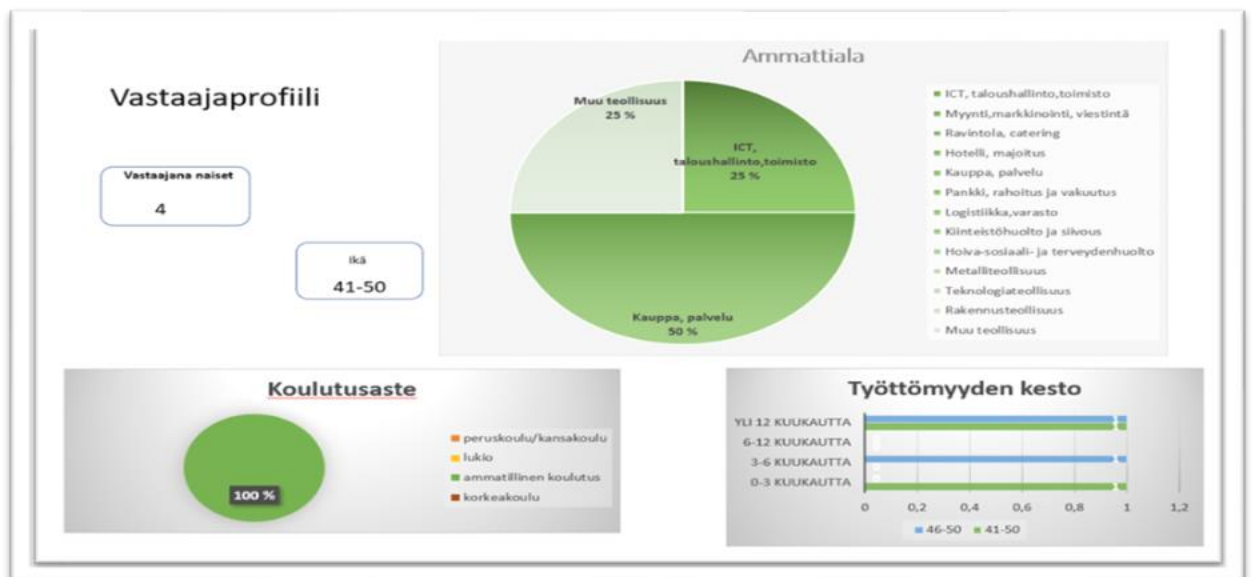
Kuva 6. Naiset 30–40-vuotiaat

Samanikäisissä miehissä (30–40-vuotiaat) vastaajia oli viisi. Miehillä ammatillinen koulutus oli 80 prosentilla vastanneista ja lukion käyneitä oli 20 prosenttia miehistä. Myös ammattialat olivat tasaisesti jakautuneita. Hoiva, sosiaali- ja terveydenhuolto näyttäytyivät 20 prosentilla, ICT, taloushallinto ja toimisto 20 prosentilla ja metalliteollisuus 20 prosentilla. Suurimpana ryhmänä oli ammattiala muu 40 prosentilla. Työttömyys oli pitkittynyt yli 12 kuukautta kolmella henkilöllä, yhdellä 3–6 kuukautta ja alle kolme kuukautta työttömyyttä takana yhdellä henkilöllä.



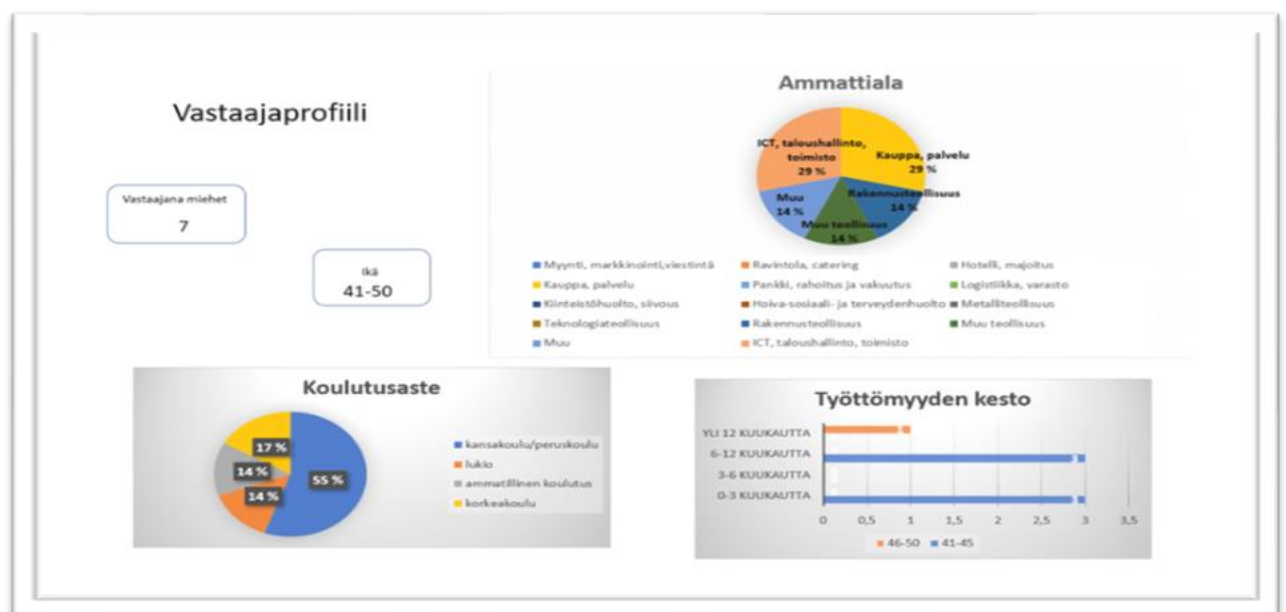
Kuva 7. Miehet 30–40-vuotiaat

Kuvat 8 ja 9 näyttävät 41–50-vuotiaiden naisten ja miesten tilanteen koulutuksen, ammatin ja työttömyyden keston osalta. Naisia tässä vastaajaryhmässä oli vain neljä henkilöä. Kaikilla oli ammatillinen koulutus ja 50 prosentilla ammattialoina kauppa ja palvelu. Muu teollisuudenala oli 25 prosentilla ja ICT, taloushallinto, toimisto myös 25 prosentilla vastanneista naisista. Yli 12 kuukautta työttömyyttä takanaan oli kahdella henkilöllä, kolmesta kuuteen kuukautta yhdellä ja alle kolme kuukautta yhdellä henkilöllä.



Kuva 8. Naiset 41–50-vuotiaat

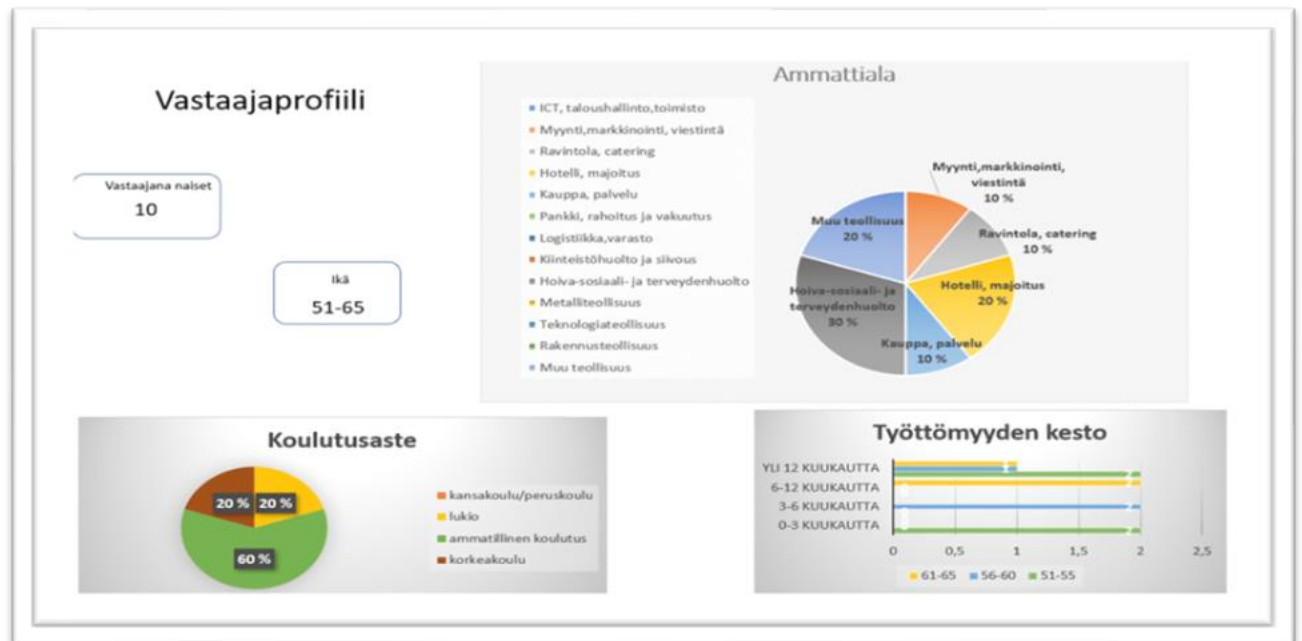
Miehiä puolestaan oli tässä ikäryhmässä (41–50-vuotiaat) seitsemän henkilöä. Aiemmista ikäryhmistä poiketen ammatillisen koulutuksen puuttuminen näyttöytyi 55 prosentilla vastanneista miehistä. Lukion käyneitä oli 14 prosenttia ja samoin ammatillinen koulutus löytyi 14 prosentilla. Korkeakoulun käyneitä oli 17 prosenttia vastanneista miehistä. Työttömyyden kestossa löytyi myös hajontaa. Kolmella vastanneista miehistä oli työttömyyttä takanaan alle kolme kuukautta. Puolestaan kuudesta kahteentoista kuukautta työttömyys oli kestänyt kolmella miehellä. Yhdellä vastanneista työttömyys oli pitkittynyt yli 12 kuukauteen. Ammattialoissa miehillä näyttöytyivät kahtena suurimpana 29 prosentilla kauppa ja palvelu sekä ICT, taloushallinto ja toimistoala. Rakennusteollisuus sekä muu teollisuudenala olivat työllistäneet 14 prosenttia miehistä, myös muu ala näyttöytyi 14 prosentin suuruisena.



Kuva 9. Miehet 41–50-vuotiaat

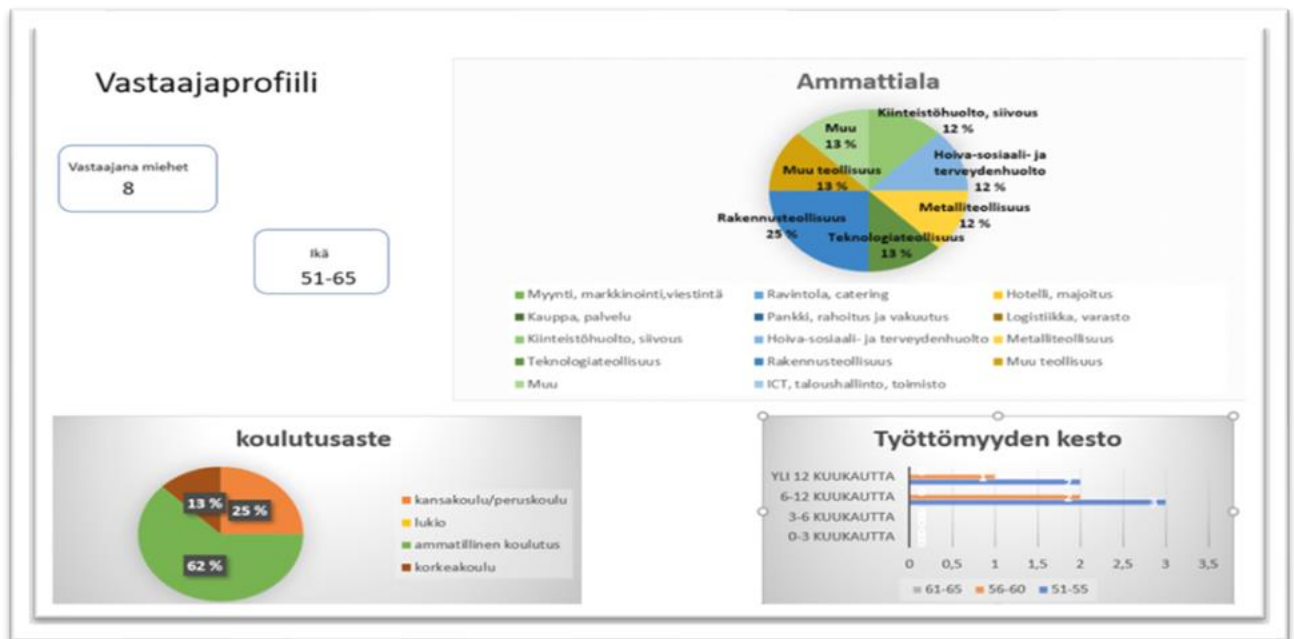
Profiilikorttikuvat 10 ja 11 näyttävät tilanteen 51–65-vuotiaiden naisten ja miesten osalta. Vastanneita oli tässä naisten ryhmässä yhteensä kymmenen henkilöä. Ammatillinen koulutus löytyi 60 prosentilla vastanneista, lukiotausta tai korkeakoulun käyneitä oli 20 prosenttia naisista. Ammattialoista suurimpana näyttöytyivät hoiva, sosiaali- ja terveydenhuolto 30 prosentilla. Muu teollisuus 20 prosentilla ja hotelli majoitus 20 prosentilla vastaajista.

Ammattialat kauppa ja palvelu, myynti, markkinointi ja viestintä sekä ravintola ja catering 10 prosentilla naisista. Työttömyyden kesto oli kahdella vastaajista alla kolme kuukautta, kolmesta kuuteen kuukautta oli työttömyys kestänyt kahdella henkilöllä, kuudesta kahteentoista kuukautta työttömyyttä takanaan oli kahdella ja lopuilla neljällä henkilöllä työttömyys oli pitkittynyt yli 12 kuukauteen.



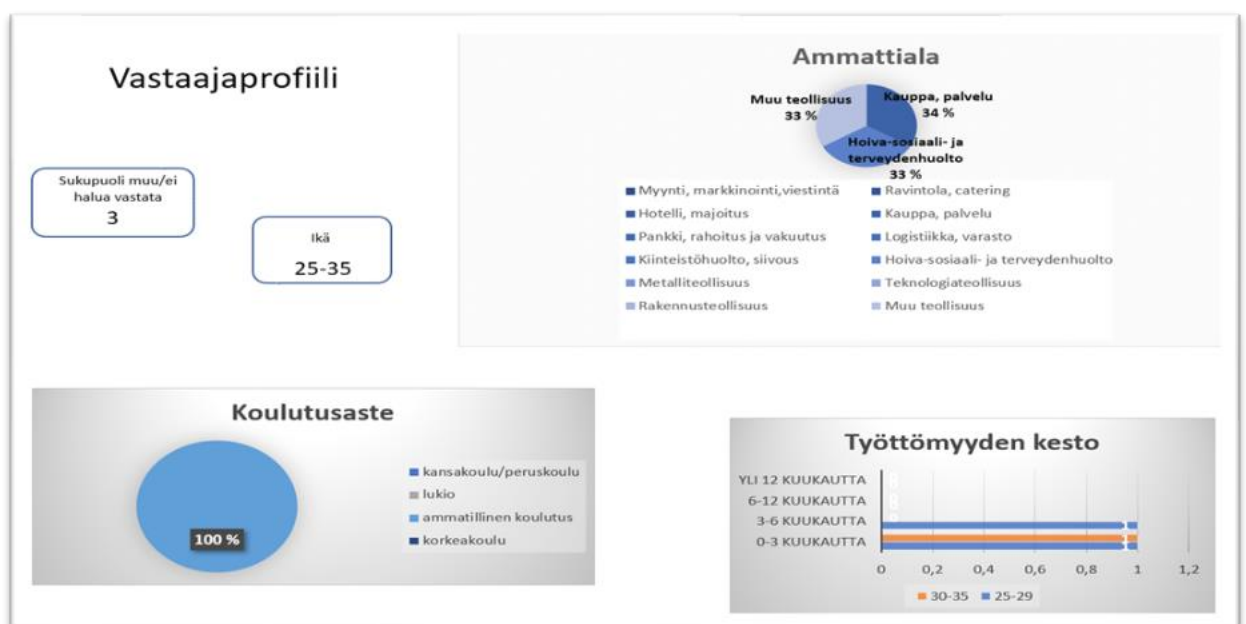
Kuva 10. Naiset 51–65-vuotiaat

Miehiä (51–65-vuotiaat) puolestaan vastasi kahdeksan henkilöä. Ammatillinen koulutus heillä löytyi 62 prosentilla. Kansakoulun/peruskoulun suorittaneita oli 25 prosenttia ja lopuilla 13 prosentilla vastaajista oli korkeakoulutusta. Ammattialoina eri teollisuuden alat näyttäytyivät suurimpina; rakennus 25 prosenttia, teknologia 13 prosenttia, metalli 12 prosenttia ja muu teollisuudenala 13 prosenttia. Miehistä hoiva, sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla sekä kiinteistöhuollossa oli työskennellyt 12 prosenttia vastaajista. Muut alat olivat työllistäneet 13 prosenttia vastanneista miehistä. Työttömyys oli myös hieman pidentynyt tässä miesten vastaajaryhmässä. Viiden henkilön työttömyys oli kestänyt 6–12 kuukautta ja kolmella henkilöllä se oli yli 12 kuukautta.



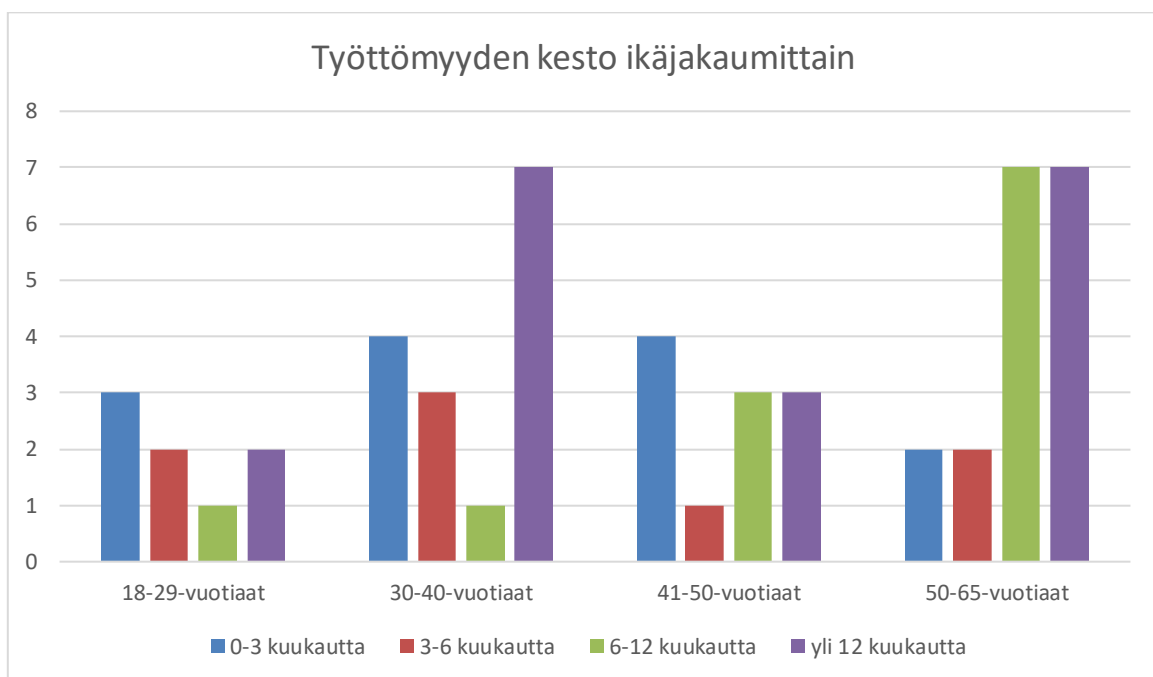
Kuva 11. Miehet 51–65-vuotiaat

Sukupuoltaan ei määritellyt kolme henkilöä. Heillä kaikilla oli ammatillinen koulutus ja työttömyys oli kestänyt 3–6 kuukautta yhdellä henkilöllä ja alle kolme kuukautta kahdella. Ammattialat olivat tasaisesti jakautuneita kolmen kesken; muu teollisuus 33 prosenttia kauppa- ja palvelu 34 prosenttia sekä hoiva, sosiaali- ja terveydenhuoltoala 33 prosenttia.



Kuva 12. Sukupuoli muu/ei halua vastata

Vertaillaessa koko vastaajajoukon työttömyyden kestoa suhteessa ikään, voidaan huomata työttömyyden pitkittymistä yli kahteentoista kuukauteen ikäryhmissä 50–65-vuotiaat ja 30–40-vuotiaat. Nuorten alle 29–vuotiaiden osalta voidaan todeta, että yli puolella vastanneista työttömyyttä oli takana alle kuusi kuukautta. Mielenkiintoa herätti myös puolestaan ikäryhmä 41–50-vuotiaat, joka näyttäytyi melko samankaltaisena työttömyydenkeston perusteella, kuin nuorten alle 29–vuotiaiden osalta. Vastaajajoukko 41–50-vuotiaissa oli pieni.



Taulukko 3. Työttömyyden kesto ikäjakaumittain

6.2 Kohtaaminen etänä

Kohtaamiseen etävalmennuksesta hain tietoa useilla eri kysymyksillä. Tähän kohtaamisen kategoriaan kysyin palvelun henkilökohtaisuudesta ja siitä, olisivatko asiakkaat toivoneet kasvokkain tapahtuvia henkilökohtaisia tapaamisia. Lisäksi kartoitin, kokivatko asiakkaat

palvelun riittävän usein saatavaksi ja oliko sitä ollut helppoa sovittaa omaan arkeen sopivaksi. Vai mitkä ajankohdat olisivat palvelleet kaikkein parhaiten? Kohtaamiseen myös poimin vastauksia avoimista kysymyksistä. (Liite 1, kysymykset 10, 12, 13, 14,16,17,20)

Palvelun henkilökohtaisuutta eli sitä kokivatko asiakkaat saavansa palvelua riittävän usein ja oliko niitä ollut helppo sovittaa omaan arkeen, kartoitin suljetuilla kysymyksellä, jossa vastauskaala 1–5. Vastaamalla 1 asiakas oli väittämästä täysin eri mieltä ja vastaamalla 5 täysin samaa mieltä.

Keskiarvolla 4,2 asiakkaat kokivat palvelun henkilökohtaisena. Kysyessäni asiakkailta kasvokkain tapahtuvasta valmennuksesta 24 henkilöä olisi toivonut kasvokkain tapahtuvia tapaamisia 14 ei olisi näin halunnut ja 18 ei tähän osannut sanoa. Yli puolet vastaajista 57 prosenttia ei siis kokenut tarvetta kasvokkain tapahtuvalle valmennukselle.

Palvelua koettiin saatavan riittävän usein asteikolla 1–5 keskiarvolla 3,96. Kysyttäessä palveluiden aikataulujen sovittamista omaan arkeen se koettiin helppona keskiarvolla 4,4. Asiakkaiden kokemuksista palvelun saatavuuteen ja vaivattomaan osallistumiseen vastaajat kokivat jopa, että palveluun osallistuminen oli helpompaa kotoa käsin. Heille ei myöskään koitunut palveluun osallistumisesta matkakuluja. Etävalmennusta pidettiin lähes samanlaisena kuin lähivalmennusta. Tulosten perusteella voi todeta, että vastaajilla ei ollut ongelmia aikataulujen kanssa ja heidän aikataulunsa olivat joustavia.

Jotenkin jopa helpompaa kun voi kotoa käsin tehdä asioita

Helppo osallistua, ei matkakuluja

Verkossa tapahtumaa pidän lähes samanlaisena kuin paikan päällä olemista

Muutama vastaaja sanoitti kuitenkin, että olisi toivonut henkilökohtaisia kasvokkain tapahtuvia tapaamisia etäyhteyden kautta toteutuneiden sijaan.

Henkilökohtaisesti suosin tapaamista paikan päällä verkkotapaamisen sijaan

Myös kasvokkain tapaamisia

Valmentajien empaattisuutta kiiteltiin ja hyvää palautetta annettiin myös siitä, että palvelu toteutui asiakkaan ehdoilla. Tunne siitä, että asiakkaat olivat tärkeitä, oli välittynyt. Asioinnin helppoutta ja sitä, että sai tarvittaessa apua, arvostettiin. Palvelua oli myös suositeltu ystäville. Kokemukset siitä, että asiakkaat tulivat kohdatuiksi, välittyivät vastauksista.

Huomasi, että vetäjät välittivät kyllä siellä olevasta porukasta

Sain apua aina kun tarvitsin

Helppo oli asioida verkossa työvalmentajan kanssa

Ystävällinen ja ymmärtäväinen palvelu

Ruusut valmentajille, he pyrkivät auttamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ehdoilla

Empatia tuntuu olevan kohdallaan

Olen suosittelut sitä mun kavereille

Aineiston perusteella voidaan todeta, että etävalmennuksena toteutunut palvelu on saavuttanut melko hyvin kohderyhmän ja asiakkaat ovat kokeneet saavansa henkilökohtaista palvelua; asiakkaat ovat kokeneet tullessa kohdatuiksi. Lisäksi on koettu, että etävalmennusta on ollut tarjolla riittävästi ja se on ollut helppo sovittaa omaan arkeen.

6.3 Etävalmennuksen kokemus

Kategoriaan etävalmennuksesta hain vastauksia asteikkokysymyksillä 1–5 täysin eri mieltä-täysin samaa mieltä, kuinka hankkeen asiakkaat ovat saaneet apua ja tukea Teamsin käyttöönotossa. Lisäksi kartoitin, mitä palveluita he olivat hyödyntäneet ja kokivatko he, että nämä verkossa tapahtuneet yksilö- ja ryhmävalmennukset ovat parantaneet heidän digitaitojaan. Valmentajilta saatavaan tukeen Teamsin käyttöönotossa koettiin saaneen apua keskiarvolla 3,72.

Palveluita oli myös hyödynnetty laajasti. Apua CV eli ansioluettelon laatimiseen oli saanut 21 asiakasta. Työhakemuksen teossa oli puolestaan autettu 20 henkilöä. Työnhakukanavien käyttöönotossa sekä eri rekrytointisivustojen mahdollisuuksista työnhaun tukena hyötyi 16 asiakasta. Henkilökohtaisesti teamissa oli tavattu 32 asiakkaan kanssa. Ryhmämuotoisten valmennusten antia oli hyödyntänyt 19 henkilöä ja 16 oli osallistunut erilaisiin infoihin, joissa käsiteltiin työllistymisen ja työnhaun ajankohtaisia teemoja. Eräs asiakas kertoi tässä vastauskohdassa saaneensa työkokeilupaikan. Muutamat asiakkaat myös kertoivat saaneensa tietoa erilaisista koulutuksista, kursseista ja työpaikoista.

Sain työkokeilupaikan

Ilmoituksia sopivista työpaikosta

Työtarjouksia

Tietoa koulutuksista/kursseista

Tutkimuksessa kysyttiin, paransiko etänä tapahtunut yksilö/ryhmävalmennukset yksilön digitaitoja. Vastaajista 28 prosenttia koki, että heidän valmiutensa olivat parantuneet ja taidot harjaantuneet. Vastaajista 18 prosenttia koki, etteivät heidän digitaaliset taitonsa olleet parantuneet ja 22 prosenttia ei osannut tähän sanoa. Paras hyöty koettiin saaduksi

sähköpostien ja WhatsAppin välityksellä. Digitaalista osaamista myös kommentointiin sillä, että se ei ollut omia vahvuuksia.

Omat digitaidot ohuet niin nettivalmennus ei tunnu omalta vahvuudelta.

Kaikki eivät välttämättä sähköisillä yhteyksillä osaa toimia, itsehän sain parhaan hyödyn joustavasta palvelusta sähköpostien ja Whatsapp viestien.

Joillekin asiakkaille koko verkkoympäristö oli aivan uusi kokemus, jollaiseen ei ollut aiemmin osallistuttu ja josta ei ollut edes tietoa.

Verkkovalmennus ei ollut aiemmin edes tiedossa

En tiedä yhtään mistä on kysymys. En ole osallistunut eläessäni mihinkään verkkokoulutuksiin

Tekniikan toimivuus ja haasteet osallistujien erilaisissa digitaidoissa saivat myös jonkin verran kritiikkiä. Sisältöä puolestaan kehuittiin.

Teamsin ei aina pelittänyt

Sisältö oli varsin hyvää mutta tietysti teknisesti yhteydet pätki ja ääni ja kuva myös paikkapaikoin

Myös muiden teams/digitaidot hieman häiritsivät kurssien ym muiden tehokkuutta, kun osalla oli teknisiä ongelmia ja niitä sitten alettiin selvittämään kesken jonkun dian tai muun aikana

En pidä

Vastaajista 32 prosenttia koki, että etänä tapahtuvat valmennukset eivät olleet parantaneet heidän digiosaamistaan, vaan heillä oli ollut jo valmiiksi hyvät tekniset taidot. Tämä mahdollisti Teamsin nopean käyttöönoton.

En huomannut itselleni mitään ongelmia. Olin jo sitä ennen käyttänyt zoom palvelua niin minulle oli helppoa oppia Teams sovellus

Yhteenvetona kategoriasta etävalmennuksen kokemus voidaan todeta, että hankkeen tarjoamia erilaisia palveluita oli hyödynnetty melko laaja-alaisesti. Valmennusten hyötyä digiosaamisen kehittämisessä ei puolestaan nähty niin merkittävänä.

6.4 Palvelun vaikuttavuus etätoteutuksena

Vaikuttavuuden kategoriassa kartoitin hankkeesta saatua käytännön apua ja sitä, kuinka asiakkaat ovat saaneet vaihtoehtoja ja ideoita tilanteensa sekä työllistymisensä edistämiseksi. Näkökulmaa vaikuttavuuteen hain myös siitä, millaisena asiakkaat ovat kokeneet verkossa tapahtuvan avun ja tuen. Onko se palvellut nimenomaan heidän työllistymisenpolkuaan?

Hankkeen apu ja tuki koettiin käytännölliseksi keskiarvolla 3,7 vastausskaalan ollessa 1–5. Vastaajilta kysyttiin myös, saivatko he erilaisia vaihtoehtoja ja ideoita oman tilanteensa eteenpäin viemiseen. Vastausten keskiarvo oli 3,7. Koettiin, että valmennusten asiasisällöt olivat hyviä ja aikaisemmat kokemukset vastaavanlaisista työllistämistä edistävästä valmennuksista eivät saaneet yhtä hyviä kehuja. COVID-19 vaikutukset näkyivät myös näissä vastauksissa, kun yritys- ja oppilaitosvierailuja ei ollut pystytty toteuttamaan.

Ihan ok, parempi olisi kasvotusten, mutta tämä tilanne

Ei ns. turhaa asioiden jauhamista kuten aiemmilla työnhakukursseilla. Koronan takia jäi koulu/yritysvierailuja väliin tosin niitä on nyt ollut joskaan ei itselleni uusia/kiinnostavia.

Positiivista palautetta ja hankkeesta saatua apua sekä tukea kiiteltiin. Valmennusten asiasisältö koettiin monipuolisena. Koettiin, että myös uusia ideoita tulevaisuutta ajatellen oli saatu ja usko työllistymiseen oli herännyt.

Hyviä ideoita on tullut. Nyt vaan ideoita viemään eteenpäin

Iso kiitos hyvistä ideoista, jotka johtivat opiskeluun ja toivottavasti työelämään

Valmennus on ollut monipuolista ja erilaisia ideoita saanut tulevaisuutta ajatellen

Oli paljon apua tilanteessani

Oli oikein antoisa valmennus, vaikka en olekaan vielä työllistynyt. Mutta usko siihen on ainakin palautunut

Kaikilla vastaajilla ei ollut ihan näin hyvät kokemukset ja heillä oli myös valmentaja vaihtunut kesken kaiken.

Olen ollut niin vähän aikaa palvelussa mukana ja kerran vaihtunut henkilökin niin mitään konkreettista apua ei ole ollut

Konkreettisen vaikuttavuuden mittarina työllistymisen näkökulmasta kysyttiin henkilön tämänhetkistä tilannetta. Lisäksi kartoitettiin hankeasiakkuuden kestoja.

Kysymys hankkeen asiakkuuden kestosta lisättiin kevään 2021 kyselyyn. Tilanteeseensa tällä hetkellä (kyselyyn vastaamisen hetki) vastasi 54 hankkeen asiakasta. Ensimmäisessä kyselyssä sitä ei kysytty, mutta tietona oli, että kaikkien keväällä 2020 vastanneiden asiakkuus ei ollut voinut kestää yli kolmea kuukautta.

Vastaajista liki 63 prosentilla oli hankkeen asiakkuus kestänyt kyselyä tehtäessä alle kolme kuukautta. Neljästä kuuteen kuukauteen hankkeen asiakkuudessa olleita oli 18 prosenttia vastaajista ja yli kuusi kuukautta asiakkuus oli kestänyt 11 prosentilla. Hankkeen asiakkuus oli päättynyt viidellä henkilöllä eli 9 prosentilla kyselyyn vastanneista. Positiivisesti edenneitä ja työelämään sijoittuneita oli 11 prosenttia, opiskelemassa 7 prosenttia, työkokeilussa 13 prosenttia ja muissa työllistämistä edistäväissä palveluissa 7 prosenttia hankkeen asiakkaista. Hankkeen ensimmäisen toimintavuoden ja kyselyyn vastanneiden asiakkaiden osalta 37 prosentilla tilanteeseen oli tullut positiivinen muutos.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

COVID-19 aiheuttama poikkeuksellinen aika haastoi kohtaamisen uudelle tasolle, etäyhteyksin toteutuvaksi. Kokemus rakentuu muun muassa kohtaamisesta ja se on henkilökohtainen tunnetila. Työn punaisena lankana ja tutkimuskysymyksenä kulkikin läpi työn se, miten hankkeen asiakkaat kokevat etävalmennuksen.

Kohtaamisen kategoriassa vastaukset näyttäytyvät positiivisessa valossa. Koettiin, että valmennusta oli saatu riittävän usein ja ne oli ollut helppo sovittaa omien aikataulujen mukaisesti. Toteutuneilla valmennuksilla oli myös saavutettu henkilökohtainen yhteys valmentajan ja valmentautujan välillä. Hieman ristiriitaisuutta vastauksissa oli kuitenkin siinä, että vaikka etävalmennus koettiin henkilökohtaisena, olisi vastaajista kuitenkin yli puolet toivonut kasvokkain tapahtuvia tapaamisia. Tämä on mielestäni hyvä huomioida, kun palveluita suunnitellaan ja kehitetään. Täysin etäyhteyksien varaan emme palveluita voi rakentaa.

Etävalmennuksen kategoria pitää sisällään kokemuksia siitä, lisäksi etänä toteutettu valmennus vastaajien digiosaamista sekä kokivatko vastaajat saaneensa riittävästi apua teamisin käyttöönotossa. Lisäksi myös kartoitettiin, mitä olivat ne palvelut, joita asiakkaat olivat hyödyntäneet. Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että etäyhteyksien toteutettava valmennus on laadukasta ja eteenpäin vievää. Vastausten perusteella voidaan todeta etävalmennuksen jonkin verran lisänneen Työkykyinen hankkeen asiakkaiden digiosaamista. Se, että yli puolella vastanneista oli jo valmiiksi digiosaamista, mahdollisti Teamsin nopean käyttöönoton ja etävalmennuksen toteutuksen sen avulla. Tätä tukee myös tilastokeskuksen tutkimus, jonka mukaan 90 prosenttia alle 74-vuotiaista hallitsee internetin käytön. (Tilastokeskus, 2019)

Tämän tutkimuksen kohderyhmänä olivat työttömät työnhakijat ja jonkinlaisena ennakoajatuksena oli, että heidän digiosaamisessaan saattaa olla jonkin verran haastetta ja toisaalta myös koneiden sekä laitteiden saatavuudessa puutteita. Työttömien osalta tutkimustulokset näyttäytyvät hieman erilaisena ja onkin tutkittu, että heillä tietokoneen

käyttöön liittyvä osaaminen ei ole yksiselitteistä. Tätä muun muassa Lauronen ja Laine olivat tutkineet ja todenneet, että jopa 54 prosentilla oli haasteita ja ongelmia sähköisten palveluiden käyttöön liittyen. (Laine & Lauronen, 2018 ss. 49; 68)

Valmennuksen vaikuttavuuden kategoria koostui etänä toteutuneen avun ja tuen kokemuksesta sekä valmennusten konkreettisesta ja käytännöllisestä avusta. Näissä vastauksissa päästiin lähes nelosen keskiarvoon asteikon ollessa 1–5 täysin eri mieltä–täysin samaa mieltä. Tulosten keskiarvoa voidaan pitää melko hyvänä, mutta kehitettävääkin jää. Vaikuttavuutta arvioitiin myös hankeasiakkuuden keston ja etenemisen suhteen. Kuinka sitten saada valmennuksesta vieläkin parempi vaikuttavuuden näkökulmasta? Yli puolella vastanneista eli liki 63 prosentilla hankeasiakkuus oli kestänyt vain alle kolme kuukautta ja positiivisesti työllistymisen polulla edenneitä oli kuitenkin 20 henkilöä. Voidaanko tätä pitää hyvänä tuloksena? Mielestäni voidaan, kun huomioidaan haasteet, joihin koronapandemia loi. Huomioitavaa kuitenkin on, että työllistyminen ei puhtaasti perustu valmennuksen laatuun, vaan siihen vaikuttavat myös työmarkkinoiden tilanne. Tiedetään, että koronakriisi heikensi työmarkkinoita ja nosti työttömyyden rajuun nousuun.

Työkykyinen-hankkeen määrällisten tavoitteiden painopisteenä on tavoitteen mukainen asiakasohjautuminen ja näiden henkilöiden jatkopolun löytyminen, joko työmarkkinoilta tai opintojen parista. Näiden määrällisten tavoitteiden toteutumisesta etänä toteutunut hanke ensimmäisenä vuotena jäi. Palvelun laadullisia tavoitteita ei niinkään arvoteta rahoittajan suunnalta. Hanke sukelsi suoraan koronan syliin ja toimintaa toteutettiin poikkeusoloissa. Digiloikkia otettiin ja sekä yksilö- että ryhmävalmennukset siirrettiin etäyhteyksin tuotettavaksi. Tämän tutkimuksen valossa näkisinkin arvon sille, että hankkeen asiakkaat kokivat saaneensa palvelua, joka palveli heidän tilannettaan ja ennen kaikkea koettiin, että kohtaaminen oli aitoa.

Ensimmäiseltä vuodelta saadut kokemukset ja tämän opinnäytetyön tutkimustulokset ovat arvokasta tietoa jatkoa ajatellen. Jatkotutkimuksena olisikin mielenkiintoista selvittää, mitkä ovat olleet ne konkreettiset ja henkilön tilannetta eteenpäin vievät seikat asiakkaiden

kokemana. Mielenkiintoa herättää myös digikolmiloikka työntekijöiden kokemana. Mielestäni tässä olisi myös hyvin mielenkiintoinen aihe tutkia.

Tekeillä on useita tutkimuksia COVID-19-pandemian kokemuksista eri näkökulmista. Nämä kaikki tutkimukset tulevat meitä varmasti tulevaisuudessa palvelemaan, kun palveluita suunnitellaan ja kehitetään. Myös itselleni tämän tutkimuksen tekeminen ja koko prosessi on ollut mielenkiintoista omaa osaamista ja ymmärrystä lisäävää.

Tutkimustulokset näyttäytyivät melko positiivisessa sävyssä ja suuri arvo onkin niillä vastauksilla, jossa hankkeen toiminta sai kritiikkiä. Kaikki kriittinen palaute tullaan huomioimaan ja hyödyntämään Työkykyinen-hankkeen toiminnan kehittämiseen.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön avulla haettiin vastauksia siihen, miten Työkykyinen 1-hankkeen asiakkaat ovat kokeneet etänä toteutuneen yksilö- ja ryhmämuotoisen valmennuksen. Onko se palvellut heidän tarpeitaan ja työllistymisenpolkua? Onko etävalmennus uhka vai mahdollisuus? Aloitin tämän työni johdannossa kertoen siitä, kuinka COVID-19-pandemia tuli ja muutti meidän kaikkien elämää sekä vaikutti suuresti siihen, kuinka erilaisia palveluita voidaan tuottaa ilman henkilökohtaisia kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia. Halusin tutkia ja tuoda näkyväksi asiakkaiden kokemukset etänä toteutettavasta palvelusta.

Asiakaskokemus palvelusta rakentuu monien tekijöiden summana, mutta niitä yhdistää aina tunne. Se, koetaanko palvelu henkilökohtaisena, kohdataanko asiakas aidosti, on merkittävässä asemassa. Voidaanko yhteys saavuttaa etäpalveluna? Kohtaamisen lisäksi merkittävässä roolissa hankkeen näkökulmasta on myös palvelun vaikuttavuus. Voidaanko vaikuttavaa, työelämään johtavaa palvelua tuottaa ilman, että asiakkaita tavataan kasvotusten? Kyllä!

COVID-19-pandemia haastoi digitalisoituvaa yhteiskuntaamme muun muassa tuottamaan palveluita etäyhteyksin toteutettavaksi. Digiosaaminen luo perustan tasavertaiselle yhteiskunnalliselle osallistumiselle ja työelämässä toimimiselle. Digitaitojen vahvistamien ja aiemmin hankitun opin päivittäminen lisää arjessa selviytymistä ja työelämään pääsyä tai siellä pysymistä. Kaikilla tämä ei kuitenkaan ole mahdollista ja tämä lisää yhteiskuntaamme eriarvoisuutta ja kasvattaa digikuilua. Tämän tutkimuksen kohderyhmä heikossa työmarkkina-asemassa olevat, vaikeasti työllistyvät henkilöt kuuluvat juuri tähän ryhmään, joiden digiosaamisessa saattaa olla normaalia enemmän haasteita. Valtaosalla tutkimukseen osallistuneista oli kuitenkin jo valmiiksi melko hyvä digiosaaminen, jota etävalmennukset vahvistivat. Ja niiden henkilöiden kanssa, joilla ei aiempaa osaamista ollut, otettiin digiloikkia.

Työkykyinen 1-hankkeen tavoitteena on edistää työttömien työmarkkinoille paluuta ja olla vastaamassa kohtaanto-ongelmaan. Toiminta on tavoitteellista, päämäärätietoista toimintaa. Hankkeen kaikkien asiakkaiden kanssa pystyttiin koronapandemiasta ja sen rajoituksista huolimatta järjestämään sekä toteuttamaan henkilökohtainen yksilövalmennus hyödyntäen etäyhteyksiä.

Huhtikuussa 2020 Hämeen TE-toimistolta tullut selvityspyyntö koskien hankkeiden toimintaa koronavirusepidemian aiheuttamissa olosuhteissa aiheutti pienoista pelkoa hankkeen tulevaisuudesta. Mikäli hanketta ei olisi voitu toteuttaa hankesuunnitelmana mukaisesti, sillä olisi saattanut olla vaikutuksia avustusten maksamiseen. Asiakkaiden osallistuminen valmennuksiin etäyhteydellä sallittiin.

Palveluntuottajan tulee kyetä tuottamaan laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua sekä vastata nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Innovatiivisuus ja ketteryys ovat yksi muuttuvassa maailmassa vaadittavia ominaisuuksia. Ketteryyttä, innovatiivisuutta sekä nopeaa reagointia vaadittiin myös hankkeen tiimiltä.

Etävalmennuksen kehittämistyö jatkuu, kun COVID-19-pandemia meitä edelleen haastaa ottamaan erilaisia tapoja ja menetelmiä työn tueksi. Tulevaisuuden ”uusi normaali” tulee varmasti näyttäytymään hybridimallin mukaisena, jossa etävalmennusta hyödynnetään henkilökohtaisten, kasvokkain tapahtuvien tapaamisten rinnalla. Uskon myös, että asiakkaiden suhtautuminen palvelun tuottamiseen etänä muuttuu positiivisemmaksi ja sen hyödyt ja mahdollisuudet ajasta ja paikasta riippumattomana mahdollisuutena nähdään.

Tutkimustulokset osoittavat, että etänä toteutettavalla palvelulla voidaan saavuttaa aitoa kohtaaminen ja palvelua tuottaa vaikuttavasti. Huomioitavaa kuitenkin on, että etänä toteutuvat palvelut eivät täysin tule korvaamaan kasvokkain tapahtuvaa henkilökohtaista kohtaamista. Ja tuo ”uusi normaali” etänä ja kasvokkain toteutuvan kohtaamisen yhdistelmä, onkin varmasti yksi tulevaisuuden tapa tuottaa erilaisia palveluja.

COVID-19 eli koronapandemia muutti maailmaa ja vuorovaikutusta; ihmisten välisiä kohtaamisia. Korona tuli ja vauhditti ihmisten digioppimista ja aikaansai digiloikka. Jotkut hyppäsivät jopa digikolmiloikan. Tämä tutkimus on tuottanut tuloksia yhden hankkeen asiakkaiden kokemuksista etävalmennuksesta, ja tutkimustulokset ovat tuottaneet hankkeelle tietoa etävalmennusten kehittämiseen.

Lähteet

- Crawford-Browne, S. (13.06.2017). Adobe blog. *Successful Cultures Respond To Changing Customer Need* <https://blog.adobe.com/en/publish/2017/06/13/todays-culture-of-success-is-customercentric-and-marketresponsive.html#gs.xrii2os>
- Duodecim. (13.1.2021). *Uusi koronavirus (COVID-19)*. Terveyskirjasto. Kustannus Oy Duodecim. Haettu 30.03.2021 osoitteesta <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>
- HAMK (n.d). *Microsoft Forms kyselyiden luomiseen*.
<https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/office-forms/>
- Hänninen, K. (2007). *Palveluohjaus- Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*. Stakesin raportteja 20/2007.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. (2015). *Palveluohjaus – avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus
- Huhtanen, A. (2019). *Verkko-oppimisen muotoilukirja - Käytännön työkaluja laadukkaaseen verkko-oppimiseen*. Aalto yliopisto.
<https://fitech.io/app/uploads/2019/09/Verkko-oppimisen-muotoilukirja-v-1.4.1-web.pdf>
- Innokylä. (n.d). *Työkalu Käyttäjäprofiilit ja persoonat*. Haettu 30.03.2021 osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>
- Janhonen, M. & Koskinen, A. (2016). *AikaJärjestys asiantuntijatyössä*. Työterveyslaitos. Juvenes Print. Helsinki.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys_asiantuntijatyc3b6ss%a4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juhila, K. (n.d). *Kategoria-analyysi*. Tietoarkisto. Tampereen yliopisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/teoreettiset-metodologiset-viitekehukset/kategoria-analyysi/>

- Kasvi, J. (2019). *Digi digi digi. Digitalisaatiossa on kyse organisaatiokulttuurin muutoksesta, ja se on tunnetusti vaikeaa*. Blogijulkaisu 15.10.2019. Tieke. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Haettu 8.5.2021 osoitteesta <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>
- Kokkonen, K. (2018). ”*Kohtaamistyön ytimessä ” Työttömien nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksia palvelujärjestelmässä*.” [YAMK opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu]
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149033/kokkonen_kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koppa. (n.d). *Laadullisesta sisällönanalyysistä*. Haettu 03.04.2021 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/kurssit/215677/harjoitusryhma/laadullisten-menetelmien-pienryhma/pienryhma-14-2-18.pdf>
- Koppa. (2010). *Tutkimuksen toteuttaminen*. Jyväskylän yliopisto.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>
- KvaliMOTV. (n.d). 7.1 *Analyysin äärellä*.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html
- KvaliMOTV. (n.d.). 6.3.3 *Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html
- Lahden kaupunki (2021). *Työllisyyskokeilu tuo uusia palveluita*.
<https://www.lahti.fi/uutiset/tyollisyyskokeilu-tuo-uusia-palveluita/>
- Lahden työttömyys: vuoden 2015 taso lähestyy. (28.1.2021). *Etelä-Suomen Sanomat*.
<https://www.ess.fi/paikalliset/3475693>
- Laine, A. & Lauronen, K. (2018). *Digisyrytyjät-Asiakkaiden haasteita digitaalisessa yhteiskunnassa*. [YAMK opinnäytetyö, Laurea - ammattikorkeakoulu]
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154708/laine_alexandra_lauronen_katja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lindberg, E. & Saari, R. (07.05.2020). *Työllistymisedellytyksiin tulee panostaa myös kriisiaikana*. <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2020/tyollistymisedellytyksiin-tulee-panostaa-myos-kriisiaikana>

- Oivo, T. & Kerätär, R. (2018). *Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018.
<https://valtioneuvosto.fi/documents/1271139/3022628/Osatyökykyisten+reitit+työllisyyteen+%28002%29.pdf/c7c62c6e-293b-6122-5cce-83b107454e6b/Osatyökykyisten+reitit+työllisyyteen+%28002%29.pdf.pdf>
- Opinnäytetyöpakki. (n.d). KAMK. University of Applied Sciences. Haettu 01.04.2021 osoitteesta <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>
- Palvelumuotoilu Palo. (08.12.2018). *Palvelumuotoilin prosessin vaiheet*.
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>
- Raivio, A- M. (2021). Voimavaraistava kohtaaminen – myös verkossa. Teoksessa Varsta, R., Raivio, A-M. & Ruotsalainen. (toim) *Kohtaatko ihmisiä uralla? Voimavaraistava ohjausote*. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Mikrokirjat n:o38
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/493437/2021%20MIKROKIRJAT%2038%20Kohtaatko%20ihmisi%C3%A4%20uralla%20-%20Voimavaraistava%20ohjausote.pdf?sequence=2&isAllowed=y#page=21>
- Rissanen, R. (2020). *Fenomenologinen tutkimus etätyöstä ketterässä kehityksessä*. [progradu-tutkielma, Vaasan yliopisto].
https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/11871/UVA_2020_Rissanen_Roosa.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ruhalalahti, s. & Kenttä, S. (2017). *Ammatillisen koulutuksen digitalisaatio ja työelämäyhteistyö: ”Opeilta ja ohjaajilta löytyy intoa uusille poluille”*. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2017:18.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/ammattillisen_koulutuksen_digitalisaatio_ja_tyoelamayhteistyö.pdf
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (2009). *Menetelmäopetuksen tietovaranto*. KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Tampereen yliopisto.
<https://courses.helsinki.fi/sites/default/files/course-material/4453723/kvalitatiivisten%20menetelmien%20verkko-oppikirja.pdf>

- Saarinen, A. (2012). *Ammatillisen empatian oppiminen sosiaalityön käytännön opetuksessa- Miten kokemus muuttuu taidoksi?* [pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto]
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83519/gradu05872.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saikka, P. (2018). *Hallinnan rajoilla- Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämässä.* Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74 (2018) Helsingin yliopisto.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233917/HALLINNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salminen, T. (31.03.2020). Koronavirus ja digitalisaatio – pandemian tuloksena Suomen historian suurin digiloikka? *Karhu Helsinki Oy.*
<https://www.kar huhelsinki.fi/blogi/koronavirus-ja-digitalisaatio-pandemian-tuloksena-suomen-historian-suurin-digiloikka>
- TE-palvelut. (2021). *Työllisyyspoliittinen avustus.* [Työllisyyspoliittinen avustus - TE-Palvelut \(te-palvelut.fi\)](https://te-palvelut.fi)
- TE-palvelut. (20.12.2019). Päätös. HAMELY/1517/2019
- TE-palvelut. (26.01.2021). Päätös. HAMELY/ 1793/2020. HAMELY/1794/2020.
- TEPA-termipankki. (2019). *Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma -* Sanastokeskus TSK. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/palveluohjaus>
- THL. (07.04.2021). *Koronaepidemian vaikutukset hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen.* [Koronaepidemian vaikutukset hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen - Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen - THL](https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys)
- THL. (2019). *Osatyökykyisyys. Terveys- ja Hyvinvoinninlaitos.* Haettu <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>
- Tieteen termipankki. (2016). *Kokemus.* <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:kokemus>
- Tietoarkisto. (n.d). *Kyselylomakkeen laatiminen.* Tampereen yliopisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

- Tilastokeskus. (7.11.2019). 1. *Suomalaisten internetin käyttö 2019*. Suomen virallinen tilasto (SVT). Helsinki. Haettu 1.6.2021 osoitteesta https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (n.d). *Hyvä tieteellinen käytäntö* (HTK). <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Valtioneuvosto. (2020). *Digitalisaation edistämisen ohjelma alkaa – julkiset palvelut digitaalisesti saataville vuoteen 2023 mennessä*. Haettu 26.04.2020 osoitteesta https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/digitalisaation-edistamisen-ohjelma-alkaa-julkiset-palvelut-digitaalisesti-saataville-vuoteen-2023-menessa
- Valtioneuvosto. (2020). *Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi*. Haettu 30.03.2021 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>
- Vates. (n.d.). *Osatyökykyiset ja välityömarkkinat numeroina*. Haettu 10.04.2020 osoitteesta <https://www.vates.fi/vates/medialle/osatyokykyiset-numeroina.html>
- Vilkka, H. (2005). *Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle*. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita4.pdf>
- Virtanen, H. (2017). *Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä-Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista*. [pro gradu-tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54081/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201705232473.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vuorento, M. & Terävä, K. (2014). *Osatyökykyisen työssä jatkamisen ja työllistymisen tukeminen*. Kirjallisuuskatsaus ja haastattelututkimus. Kuntoutussäätiö. Esa Print Oy. <https://kuntoutussaatio.fi/files/1887/osatyokykyisen-tyossa-jatkaminen.pdf>
- Wrede, G. (2011). *Esipuhe Nuorisotyö kulkee aina eturintamassa*. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) *Sähköä ilmassa- Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), sarja C 25. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011. <http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/sahkoailmassa.pdf#page=43>

Yliruusi, E. (2018). *Digitaalinen asiakaskokemus vakuutusallalla*. [pro gradu tutkielma.

Tampereen yliopisto]

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103652/1527844271.pdf>

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

Liite 1: Kysely digikolmiloikka

Digikolmiloikka 2021

Työkykyinen-hankkeen asiakaspalautekysely

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua vastata

2. Ikä

- 18-25
- 25-29
- 30-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- 61-65

3. Tilanne ennen hankkeeseen ohjautumista

- Työttömänä 0-3 kuukautta
- Työttömänä 3-6 kuukautta
- Työttömänä 6-12 kuukautta
- Työttömänä yli 12 kuukautta

4. Ylin koulutusaste

- Peruskoulu/kansakoulu
- Ammatillinen koulutus
- Lukio
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

5. Ammattiala

- ICT, taloushallinto, toimisto
 - Myynti, markkinointi, viestintä
 - Ravintola ja catering
 - Hotelli ja majoitus
 - Kauppa ja palvelu
 - Pankki, rahoitus ja vakuutus
 - Logistiikka/varasto
 - Kiinteistöhuolto ja siivous
 - Hoiva, sosiaali - ja terveydenhuolto
 - Metalliteollisuus
 - Teknologiateollisuus
 - Rakennusteollisuus
 - Muu teollisuus
 -
- Muu

6. Olen saanut riittävästi apua teamsin käyttöönotossa?

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
-

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

7. Parantiko verkossa tapahtuva yksilö- /ryhmävalmennus digitaalisia taitojasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa
- Minulla oli jo valmiiksi hyvät tekniset taidot

8. Mitä hankkeen palveluja olet käyttänyt/saanut verkossa?

- Apua CV:n laatimiseen
 - Apua työhakemuksen laatimiseen
 - Apua työnhakukanavien käyttöönottoon ja rekrytointisivustojen hyödyntämiseen
 - Olen osallistunut henkilökohtaisiin verkkotapaamisiin (teams)
 - Olen osallistunut ryhmävalmennuksiin (teams)
 - Olen osallistunut infotilaisuuksiin (teams)
 -
- Muu

9. Hankkeesta sai käytännöllistä apua

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
-

10. Palvelu oli henkilökohtaista

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
-

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

11. Sain hankkeesta vaihtoehtoja ja ideoita tilanteeseeni?

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

12. Sain palveluita riittävän usein?

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

13. Palveluiden aikataulut oli helppo sovittaa omaan arkeeni?

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

14. Mikäli aikataulu ei ollut sinulle sopiva, millaiset ajankohdat olisivat olleet sinulle toimivampia?

15. Millaisena koit verkossa tapahtuvan avun ja tuen? Palveliko se tilannettasi?

16. Risut ja ruusut verkossa tapahtuvasta valmennuksesta?

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

17. Olisitko toivonut kasvokkain tapahtuvia henkilökohtaisia tapaamisia?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

18. Hankkeen asiakkuus on kestänyt?

- 1-3 kuukautta
- 4-6 kuukautta
- yli kuusi kuukautta
- en ole enää hankkeen asiakkuudessa

19. Hankkeen avulla

- Työllistyin
- Sain palkkatukipaikan
- Aloitin opinnot
- Aloitin kuntouttavassa työtoiminnassa
- Sain työkokeilupaikan
- Aloitin jossakin muussa palvelussa
- Tilanteeni ei ole muuttunut

20. Miten kehittäisit Työkykyinen-hankkeen toimintaa?

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

Liite 2: Saatekirje kyselyyn

Hei,

Ja terveiset täältä Työkykyinen-hankkeen vastuupalmentaja Jaanalta. Opiskelen työn ohella Hämeen ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää (YAMK) johtamisen ja kehittämisen tutkintoa ja teen lopputyötäni asiakkaiden kokemuksista etävalmennuksesta. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää saada Sinun vastauksesi siitä, kuinka olet kokenut verkossa toteutettavan valmennuksen.

Lähestynkin nyt sinua ja toivoisin, että sinulta löytyy aikaa vastata kyselyyn etävalmennuksesta ja siitä, kuinka olet sen mahdollisesti kokenut. Kysely on lyhyt, joten sen vastaamiseen menee ainoastaan pari minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tuloksia esitetään ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan.

Keväällä 2020 Suomi ja koko muu maailma olivat hyvin poikkeuksellisessa tilanteessa. Tilanteessa, jollaista ei aiemmin oltu nähty. Tämä vaikutti hyvin laajasti myös työntekemiseen ja palveluiden tuottamiseen. Näissä kevään 2020 tunnelmissa myös Työkykyinen-hanke aloitteli toimintaansa. Meidän piti reagoida hyvin pikaisesti ja miettiä, kuinka tuottaisimme laadukasta yksilö- ja ryhmävalmennusta, jossa tavoitteena on löytää yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaan tarvetta ja tavoitetta vastaava polku työelämään. Korona ei ole valitettavasti meitä vielä (03/2021) otteestaan päästänyt ja edelleen joudumme hyödyntämään erilaisia sähköisiä tapoja toteuttaa yksilö -ja ryhmämuotoista työelämään suuntaavaa valmennusta.

Oheisen linkin

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=2Jmifa8Z0EmXGwXaVbYqCnNCXm6_YMFBub19H5c1oQVUQldLRzk3TkpDVjNSNkdCWDRLU1dCN0JHVy4u

kautta pääset suoraan kyselyyn. Vastaamisaikaa kyselyyn on 28.3.2021 saakka. On erittäin tärkeää, että vastaat kyselyyn. Näin voimme edelleen kehittää toimintaamme vastaamaan teidän tarpeitanne. Tutkimuksen on määrä valmistua syksyllä 2021, jolloin myös tulokset ovat luettavissa.

Lämmín kiitos sinulle jo etukäteen,

Jaana

Virhe. Automaattista tekstiä ei ole määritetty.

Liite 3. Käyttäjäpersoonakortti

KÄYTTÄJÄPERSOONA



INNO
KYLÄ

NIMI	IKÄ	MITEN JA MIKSI KÄYTTÄÄ PALVELUA?	MITÄ HAASTEITA KOHTAA PALVELUSSA?
TITTELI JA ROOLI		YLEISIN KÄYTTÖTAPAU	
KOKEMUS PALVELUN KÄYTÖSTÄ		PERSOONAN TARINA PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ	
TAVOITETILA			