

Liisa Mattila, Aino Alaverdyan
& Tanja Hilli-Harju (Toim.)



Samassa digiveneessä

Digiosallisuuden arkirealismia
ja ratkaisuja työllistymisen edistämiseksi



Samassa digiveneessä

LIISA MATTILA
AINO ALAVERDYAN
TANJA HILLI-HARJU
(TOIM.)

Samassa digiveneessä

DIGIOSALLISUUDEN ARKIREALISMIA JA RATKAISUJA
TYÖLLISTYMISEN EDISTÄMISESSÄ

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA

327

SAMASSA DIGIVENEESSÄ

Digiosallisuuden arkirealismia ja ratkaisuja
työllistymisen edistämässä

Liisa Mattila, Aino Alaverdyan, Tanja Hilli-Harju (Toim.)

Kannen ja sisäsivujen kuvitus • Juha ”Jii” Roikonen
Ulkoasu • Jamk / Pekka Salminen
Taitto ja paino • Punamusta Oy • 2023

ISBN 978-951-830-699-6 (Painettu)
ISBN 978-951-830-700-9 (PDF)
ISSN-L 1456-2332

KUSTANTAJA

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
www.jamk.fi/julkaisut

©2023

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons
Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	7
ABSTRACT.....	9
LUKIJALLE.....	11

TEEMA 1 DIGIOSALLISUUTTA RYHMÄVALMENNUSMALLIN AVULLA

Liisa Mattila, Tanja Hilli-Harju, Tatu Pyykkönen & Aino Alaverdyan DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLIN JA DIGIVALMENTAJAN KÄSIKIRJAN LÄHTÖKOHDAT SEKÄ KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI	20
--	-----------

Aino Alaverdyan TYÖPAJATOIMINNAN ASIAKKAIDEN DIGITAITOT JA DIGIN KÄYTTÄJÄASIAKKUUDET.....	54
---	-----------

Aino Alaverdyan & Tanja Hilli-Harju VOIMAVARALÄHTÖINEN DIGITUKI OHJAUKSESSA, DIGIOSAAVA- OHJAAJIEN KOKEMUSTEN KOONTIA.....	69
--	-----------

TEEMA 2 TOTEUTUUKO YHDENVERTAISUUS TYÖIKÄISTEN DIGIOSALLISUUDESSA?

Marianna Raivio DIGIOSAAMINEN VAHVISTAA OSALLISUUTTA! ELINIKÄISEN OHJAUksen JA JATKUVAN OPPIMISEN NÄKÖKULMIA DIGIOSAAMISEEN JA TILANNEKATSAUSTA KESKI-SUOMESTA	82
--	-----------

Sari Rantala KOLMANNEN SEKTORIN TÄRKEÄ ROOLI DIGIOHJAUksen ANTAJANA ...	88
---	-----------

Katriina Rantala-Nenonen, Sanna Saikko & Ulla Vehkaperä DIGIOSALLISUUS TYÖLLISTYMISEN NÄKÖKULMASTA	92
--	-----------

Mervi Paananen HEIKOSSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVIENTUKEMINEN DIGITAALISESSA ASIOINNISSA.....	106
---	------------

Panu Weckman
**PITKOSPUUT-HANKKEEN DIGITAALISEN KOULUTUKSEN KOKEMUKSIA
YLI 50-VUOTIAIDEN PITKÄAIKAISSAIRAIDEN JA OSATYÖKYKYISTEN
TYÖTTÖMIEN KANSSA..... 110**

Henriikka Eloluoto, Mirva Gullman & Piia Niilola
**DIGITALISAATIO EDELLYTTÄÄ OSAAMATTOMUUTTA SALLIVAA
ASENNEILMAPIIRIÄ..... 112**

Hannele Nieminen & Liisa Mattila
DIGIRYHMÄLÄISTEN AJATUKSIA DIGIPALVELUISTA JA -TUESTA..... 118

TEEMA 3 KOKEMUKSIA JA KÄYTÄNTEITÄ DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMISEEN

Sini Saarinen
DIGITAITOJEN OPPIMINEN – ESTEISTÄ MAHDOLLISUUKSIIN122

Birgitta Pekkanen & Sari Rantala
DIGIPALVELUT EI TAVOITA VIELÄ KAIKKIA.....127

Inari Juntumaa
**TYÖIKÄISTEN OPPIMISEN ESTEET DIGITAALISESSA
YMPÄRISTÖSSÄ..... 129**

Satu Timperi
**KOKEMUSASIAANTUNTIJAT EDISTÄVÄT KOGNITIIVISTA
SAAVUTETTAVUUTTA SELKEÄSTI MEILLE -HANKKEESSA 139**

Jouni Huotari
SAAVUTETTAVA PALVELU ON HYVÄKSI MEILLE KAIKILLE 146

KIRJOITTAJAT 150

TIIVISTELMÄ

Liisa Mattila, Aino Alaverdyan & Tanja Hilli-Harju (toim.)

Samassa digiveneessä.

Digiosallisuuden arkirealismia ja ratkaisuja työllistymisen edistämässä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 327

Tämän julkaisun artikkelit käsittelevät pitkään työttöminä olevien työikäisten nuorten ja aikuisten digiosallisuuden yhdenvertaista toteutumista Euroopan johtavassa digiyhteiskunnassa Suomessa. Julkaisu haastaa pohtimaan: olemeko me kaikki samassa digiveneessä ja millä keinoilla digiosallisuutta tulisi edistää.

Julkaisun avulla halutaan lisätä ymmärrystä pitkään työttömänä olevien työikäisten nuorten ja aikuisten digitaalisten taitojen ja -osallisuuden tilanteisiin ja kokemuksiin sekä esittää keskeisiä huomioitavia tekijöitä heidän digiosallisuutensa edistämässä. Digiosallisuutta tarkastellaan digitalisoituneen asioinnin, työnhaun ja työn tekemisen sekä arjen näkökulmista. Digitaalisten palveluiden ja sivustojen kognitiivinen saavutettavuus ja sen edistäminen nostetaan esille keskeisenä tekijänä ja yhdenvertaisen digiyhteiskunnan edellytyksenä samoin kuin osaamattomuuden salliva asenneilmapiiri.

Julkaisu on tuotettu osana Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa DigiosaaVa – Digitaalista osaamista ja digiosallisuutta valmennuksen keinoin -hanketta (1.10.2021–31.8.2023). Hanke rahoitettiin REACT-EU-välineestä osana unionin Covid-19 -pandemian johdosta toteuttamia toimia. Hankkeen tavoitteena on ollut edistää pitkäaikaistyöttömien nuorten ja aikuisten digiosallisuutta vahvistamalla digitaalisia taitoja ja niihin liittyvää pystyvyyden kokemusta, kiinnittäen erityistä huomiota digitaalisessa asiointissa ja toiminnassa digitaalisten oppimisen esteisiin ja digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen. Tavoitteena oli myös vahvistaa valmentajien ja ohjaajien digitaalista ohjausosaamista sekä kehittää materiaalipankki ja käsikirja ohjaustyön tueksi.

Julkaisu sisältää kolme teemaa. Ensimmäinen teema käsittelee DigiosaaVa-hankkeen aikana kehitettyä digiryhmävalmennusmallia määritellen sen kehittämiseen liittyviä taustoja sekä voimavaralähtöistä digituen tarjoamista. Esitetty digivalmennusmalli soveltuu erityisesti digitaalisuuteen tutustuvien ja aloittelevien käyttäjien digitaalisten taitojen ja pystyvyyden kokemuksen vahvistamiseen.

Toisessa teemassa kuvataan työikäisten työttömien ja pitkäaikaistyöttömien digituen tarpeita ja heidän kohtaamia digikuiluja sekä esitetään eri ohjauksen ja tuen lähestymistapoja näiden digikuilujen ylittämiseksi. Julkaisun kolmannessa teemassa käsitellään digiosallisuuden edistämiseen kehitettyjä malleja digituen ja digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden osalta. Lisäksi artikkeleissa kuvataan digiosallisuuden ja oppimisen esteitä sekä toimivia digiohjauksen käytänteitä.

Julkaistu on suunnattu ensisijaisesti digiohjauksen ja -valmennuksen parissa toimiville ammattilaisille, johtajille, opiskelijoille ja asiakkaille.

Asiasanat: digitaaliset taidot, digitalisaatio, digiosallisuus, digisyrjäytyminen, minäpystyvyys, oppimisvaikeudet, pitkäaikaistyöttömyys, saavutettavuus, työhönvalmennus, elinikäinen oppiminen, perustaidot

ABSTRACT

Liisa Mattila, Aino Alaverdyan & Tanja Hilli-Harju (Editors)

In the same digital boat.

Everyday realism of digital participation and solutions to promote employment.

Publications of JAMK University of Applied Sciences, 327

The articles in this publication address the equal realization of digital participation among long-term unemployed youth and working-age adults in Finland, the leading digital society in Europe. The publication asks readers to reflect on whether everyone is in the same digital boat and what means can be used to promote digital participation.

The publication offers insights into the digital skills and experiences of the long-term unemployed and highlights key factors that can support their digital participation. Digital participation is discussed from the perspectives of digital service use, job search, work and everyday life. The importance of cognitive accessibility of digital services and websites as well as an environment that allows incompetence are highlighted as prerequisites for an equal digital society.

The publication was produced as part of the European Social Fund-funded project DigiosaaVa – Enhancing digital competency to enable participation in digital society (1.10.2021–31.8.2023). The project was funded by the REACT-EU instrument as part of the measures implemented by the Union due to the Covid-19 -pandemic. The aim of the project was to promote the digital participation of long-term unemployed young people and adults by strengthening their digital skills and the associated experience of self-efficacy. Particular attention was paid to the barriers to learning digital skills in the use of services and measures, as well as to the accessibility of digital services. Additionally, the goal of the project was to strengthen the digital counseling skills of counselors and coaches, and create a handbook to be used as a guide for their work.

The publication consists of three themes. The articles in the first theme deal with the digital group coaching model developed in the DigiosaaVa-project, defining the background of its development and the strengths based approach in digital support. The digital training model presented is particularly

suitable for people who are learning about the digital world and for beginners to strengthen their digital skills and self-efficacy.

The second theme describes the digital support needs of unemployed and long-term unemployed people of working age and the digital gaps they face, and presents different guidance and support approaches to overcome these digital gaps. The third theme discusses the models developed to promote digital participation, both in terms of promoting digital support and accessibility. In addition, the articles describe various barriers to digital participation and learning, as well as functional digital advising practices.

The publication is primarily aimed at professionals, managers, students and customers interested in digital participation.

Keywords: digital skills, digitalization, digital participation, digital exclusion, self-efficacy, learning difficulties, long-term unemployment, accessibility, job coaching, lifelong learning, basic skills

LUKIJALLE

Digitaalinen siirtymä on yksi keskeinen Euroopan Unionin (EU) ja Suomen poliittisista tahtotiloista. Se näkyy läpileikkaavana teemana eri politiikkaohjelmissa ja -suosituksissa. DESI-digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin (2023) avulla Euroopan komissio seuraa aktiivisesti digitalisaation kehittymistä eri jäsenmaissaan. DESI:n avainalueita digitalisaation tason mittaamisessa ovat inhimillinen pääoma eli kansalaisten digitaidot, yhteydet, digitaalisen teknologian integrointi ja digitaaliset julkiset palvelut (mt.). Suomi on ykkössijalla digitalisaation kehityksessä näiden eri osa-alueiden yhteistuloksissa vuoden 2021 tietojen pohjalta (Digital Economy and Society Index (DESI) 2022, 2022, 8). Suomalaisten perusdigitaidot ovat myös EU:n ykkössijalla (mts. 14). Kuitenkin tiedämme, että 14 % suomalaisista kokee olevansa heikompia internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä ja 39 % suomalaisista tarvitsee vähintään usein apua internetin tai digitaalisten laitteiden kanssa (Digitaitoraportti 2022, 2022, 30).

Euroopan sosiaalisten oikeuksien pilarin yhtenä painopisteenä onkin turvata jokaiselle yhtäläiset mahdollisuudet ja pääsyn työmarkkinoille erityisesti laadukkaan ja inklusiivisen opetuksen, koulutuksen ja elinikäiseen oppimisen avulla (Euroopan sosiaalisten oikeuksien pilarin 20 periaatetta n.d.). Tähän tavoitteeseen liittyy olennaisesti Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma 2021–2027 (n.d.), joka luo viitekehyksen osallistavalle ja kaikille avoimelle digitaaliselle koulutukselle Euroopassa. Suunnitelman avulla halutaan vahvistaa EU:n kansalaisten digitaalisia perustaitoja ja -osaamista sekä digilukutaitoa pitäen sisällään kyvyn tunnistaa valeutiset (mt.).

Digitaidot ovatkin yksi keskeinen digiosallisuuden edellytys. Digiosallisuuden toteutumiseksi tulee ylittää kolme digikuilua: ensinnäkin tulee *päästä digipalveluihin (ml. teknologian saatavuus ja toimivuus)*, toiseksi *omata digi-osaamista ja -tietotaitoja digipalveluiden sekä teknologian käyttöön ja kolmanneksi kokea digipalvelusta saatuja hyötyjä, vaikutuksia ja merkityksellisyyttä* (Hänninen ym. 2022, 19–20).

Hänninen ym. (2022, 19) näkevät digiosallisuuden yhteiskunnallisena tavoitetilana ja osallisuuden yhtenä muotona. Siinä osallisuus toteutuu digitaalisessa ympäristössä tai digitaalisen teknologian avustuksella. Digiosallisuuden toteutumiseen ja mahdollistamiseen vaikuttavat sekä yksilöiden mahdollisuudet ja edellytykset osallistua että yhteiskunnan intressit osallistaa kansalaisia yhteiskunnan toimintaan digitaalisesti. (Mt.)

Kaikilla työikäisillä nuorilla ja aikuisilla ei ole tarvittavia edellytyksiä löytää sujuvia digitalisoituvan arjen toimintatapoja (vrt. Digitaitoraportti 2022, 2022). Toteutuakseen digitalisaation tulisi kuitenkin olla saatavilla ja käytettävissä kaikille kansalaisille. Monien palveluiden siirtyminen verkkoon voi lisätä työttömien, työelämän ulkopuolella tai muutoin haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden syrjäytymistä (Silvennoinen & Rantanen 2023). Lisäksi digitaalisuuteen voi liittyä negatiivista asennetta ja pelkoja myös työikäisillä (Rantanen ym. 2021), mikä voi jarruttaa digitalisaatioon mukaan lähtemistä.

Pitkään työttömänä olleilla digiyhteiskunnan kansalaisilla voi olla myös muita niukemmin mahdollisuuksia digiosaamisen kehittämiseen esimerkiksi digitaalisten laitteiden puutteen tai niiden toimimattomuuden vuoksi (Yhteen-veto pyöreän pöydän keskustelusta 2020). Tämän lisäksi on tärkeä tiedostaa oppimisvaikeuksien työttömyyttä lisäävä riski (ks. Aro ym. 2019), minkä vuoksi tulee digiohjauksessa pitkään työttöminä olevien kohdalla kiinnittää erityistä huomioita digitaalisten palveluiden kognitiiviseen saavutettavuuteen sekä digilaitteiden, sovellusten ja ympäristöjen käytön helpottamiseen.

Digiosallisuuden edistämällä tavoitellaan sitä, että ihmiset olisivat osallisia digitaalisessa maailmassa ja että digiosallisuus lisäisi osallisuutta ja hyvinvointia kaikilla elämän osa-alueilla (Digiosallisuuden edistäminen 2023). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan digiosallisuuden edistäminen voi koskea mm. henkilökohtaista laitehankintaa ja sen käytön edistämistä, digitaitojen parantamista, digitaalisen hyvinvoinnin lähteiden löytämistä sekä digitaalisten palveluiden käyttäjälähtöisyyden että saavutettavuuden edistämistä (mts.).

Tilastokeskuksen tilastojen pohjalta tehdyn tutkimuksen mukaan Suomessa internetiä käyttämättömiä oli 11 %. Heidän kohdallaan digiosallisuuden edistäminen koskee ensisijaisesti laitteiden ja yhteyksien saatavuuden varmistamista sekä riittävän ja kasvokkaisen digituen järjestämisestä. (Aholo & Hirvonen 2021, 68–69.) Heikommassa asemassa olevien, kuten vähävaraisten, asunnottomien tai päihdeongelmista kärsivien ihmisten digiosallisuuden edistämiseksi avainasemassa on matalan kynnyksen digituen tarjoaminen digilaitteiden ja -sovellusten käyttöön sekä laitteen hankintaan (ks. esim. Matalan kynnyksen digituki 2023). Digitukea tulee olla saatavilla siellä, missä ihmiset ovat. Erilaiset innovatiiviset kokeilut digituen integroimiselle muuhun tarjottavaan tukeen ja palveluun sekä vertaisuuden yhdistäminen digituen tarjoamiseen ovat kaivattuja keinoja heikommassa asemassa olevien ihmisten digisyryjäytymisen ehkäisytyössä.

Suomalaisista 8 % koki julkisten palvelujen verkkosivujen käyttämisessä vaikeuksia. Tämän ryhmän digiosallisuutta edistäisi digitaalisten palvelujen

kehittäminen helppokäyttöisemmiksi ja käyttöopastuksen laajempi saavutettavuus. (Ahola & Hirvonen 2021, 68–69.) Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (L306/2019) velvoittaa viranomaisia tarjoamaan digitaalisia palveluita, jotka ovat mm. sisällöltään saavutettavia. Kognitiivinen saavutettavuus tarkastelee digitaalisen sisällön ymmärrettävyyttä ja loogisuutta (Sanastoa ja termejä n.d.). Kognitiivisen saavutettavuuden varmistaminen digitaalisissa palveluissa hyödyttää kaikkien kansalaisten digitaalisten palveluiden käyttökokemusta. Kognitiivinen saavutettavuus on edellytys digitaalisten palveluiden käyttämiselle erityisesti niille henkilöille, joilla on haasteita oppimisessa, muistamisessa, ymmärtämisessä tai hahmottamisessa (Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet n.d.). Digiosallisuuden edistäminen koskee myös digiosallistumisen ja -vuorovaikutuksen tukemista sekä syrjinnän vähentämistä digiympäristöissä (Digiosallisuuden edistäminen 2023), mistä Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeiden (n.d.) kehittämis- ja arviointiprosessi yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa on hyvä esimerkki.

Samassa digiveneessä; Digiosallisuuden arkirealismia ja ratkaisuja työllistymisen edistämässä -julkaisu on tuotettu osana Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa DigiosaaVa – digitaalista osaamista ja digiosallisuutta valmennuksen keinoin -hanketta (2021–2023). Hanketta koordinoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu (Jamk) ja osatoteuttajana toimi Sovatek-säätiö. Hanke rahoitettiin REACT-EU välineestä osana unionin Covid-19 -pandemian johdosta toteuttamia toimia. Hankkeen tarkoituksena oli vastata yhteiskunnan digiloikan aiheuttamiin haasteisiin pitkään työttömänä olleille työikäisille nuorille ja aikuisille. Tavoitteena oli parantaa kohderyhmän asiakkaiden digitaalisessa asioinnissa ja arjessa tarvitsemia taitoja sekä näin edistää heidän yhteiskunnallista digiosallisuuttaan että työllistymisen edellytyksiä. Tavoitteena oli myös vahvistaa työvalmentajina ja yksilöohjaajina toimivien ammattilaisten digitaalista ohjausosaamista niin, että palvelut kehittyvät vastaamaan paremmin asiakkaiden digitalisoituneen arjen tarpeita.

DigiosaaVa-hankkeessa toteutettiin ryhmämuotoista digivalmennusta neljän eri kuntouttavaa työtoimintaa ja muita työllisyyden tukipalveluita tarjoavan toimijan kanssa Keski-Suomessa. Noin kahden vuoden aikana toteutettiin yhteensä 15 ryhmävalmennusprosessia. Pääsääntöisesti ryhmissä oli 2–6 osallistujaa. Kukin ryhmä kokoontui yhteensä noin 10 kertaa kerran viikossa neljä tuntia kerrallaan. Ryhmiin osallistui eri sukupuolien edustajia tasapuolisesti. Kaikki osallistujat olivat pitkäaikaistyöttömiä ja pieni osa heistä oli työelämän ulkopuolella. Iältään lähes kaikki ryhmien osallistujat olivat keski-ikäisiä ja eläkeikää jo lähestyviä. Ryhmätapaamisten aikana ja niiden välillä osallistujilla oli käytössään hankkeen lainaamat tablet-laitteet, joita ryhmäläiset käytti-

vät vapaamuotoisesti omassa arjessaan ryhmäkertojen välillä. Hankkeessa toteutettiin myös avoimia Helppis-pajoja eri digiaiheista. Lisäksi toteutettiin webinaareja ja koulutuksia ammattilaisille. Digiryhmien ohjaajat osallistuivat mentorointiin sekä arviointi- ja kehittämispajoihin, joiden tarkoituksena oli vahvistaa ammattilaisten digitaalista ohjausosaamista. Yhteisen kehittämistyön tuotoksena hankkeessa kehitettiin Digivalmentajan käsikirja ja materiaalipankki ohjaajien ja valmentajien työn tueksi.

Tämän julkaisun avulla halutaan herättää laajemminkin yhteiskunnallista keskustelua pitkään työttömänä olevien digiosallisuuden edistämisestä. Julkaisussa pääsevät ääneen eri digiosallisuuden parissa toimivat tahot ja hankkeet tarjoten näkökulmia, kokemus- ja tutkimustietoa erilaisissa tilanteissa olevien työkäisten nuorten ja aikuisten digiosallisuudesta, sen edistämisen haastekohdista ja ratkaisuista. Julkaisu käsittelee digiosallisuutta kolmen eri teeman kautta:

TEEMA 1: Digiosallisuutta ryhmävalmennusmallin avulla.

TEEMA 2: Toteutuuko yhdenvertaisuus työkäisten digiosallisuudessa?

TEEMA 3: Kokemuksia ja käytänteitä digiosallisuuden edistämiseen.

TEEMA 1: DIGIOSALLISUUTTA RYHMÄVALMENNUSMALLIN AVULLA

Ensimmäisen teeman artikkelit käsittelevät DigiosaaVa-hankkeen aikana kehitettyä digiryhmävalmennusmallia pitkään työttöminä oleville määritellen sen kehittämiseen liittyviä taustoja sekä voimavaralähtöistä digituen tarjoamista.

Liisa Mattilan (Jamk), Tanja Hilli-Harjun (Jamk), Tatu Pyykkösen (Sovateksäätiö) ja Aino Alaverdyanin (Jamk) artikkelin ensimmäisessä osassa kuvataan digivalmennusmallin taustalla vaikuttavia keskeisiä käsitteitä sekä niiden yhteyksiä kehitettyyn toimintamalliin. Toisessa osassa esitellään Digivalmentajan käsikirjan kehittämisen prosessia ja digivalmennusmallin kymmenen eri teemakertaa. Artikkelin lopussa kootaan vielä yhteen havaintoja pitkäaikaisyöttömien digiosallisuuden taustatekijöistä, joita olisi hyvä ottaa huomioon suunniteltaessa digitukea ja -ohjausta tälle kohderyhmälle.

Aino Alaverdyanin (Jamk) artikkelissa tuodaan esille digitaatioita työpajatoiminnassa ja esitetään hankkeen alkukartoituksen kyselytuloksia työpajatoiminnan asiakkaiden (N=92) digitaatioista. Johtopäätöksinä esitetään neljä eri digin käyttäjäasiakkuutta, jotka ovat luoneet raamin digiohjauksen valmennusmallin kehittämiselle pitkään työelämän ulkopuolella oleville henkilöille.

Aino Alaverdyanin (Jamk) ja Tanja Hilli-Harjun (Jamk) artikkelissa analysoidaan Digiosaava-ryhmien ohjauksessa esille nousseita voimavaralähtöi-

sen digituen teemoja. Artikkelin aineistona on käytetty digiosaava-ryhmien ohjaajien mentorointien ja arviointipajan keskusteluiden koosteita. Artikkelin yhteenvedossa koostetaan vielä DigiosaaVa-ryhmien ohjaajien tekemiä havaintoja ja kehittämisehdotuksia digituen tarjoamiseen erityisesti pitkään työttömänä oleville aikuisille.

TEEMA 2: TOTEUTUUKO YHDENVERTAISUUS TYÖIKÄISTEN DIGIOSALLISUUDESSA?

Tämän julkaisun toiseen teemaan on koottu artikkeleita, jotka tuovat esille työikäisten ja erityisesti työikäisten työttömien digiosallisuuden eri osa- ja taustatekijöitä (vrt. Hänninen ym. 2022, 20). Artikkeleissa kuvataan työikäisten työttömien ja pitkäaikaistyöttömien digituen tarpeita ja heidän kohtaamia digikuiluja sekä esitetään eri ohjauksen ja tuen lähestymistapoja näiden digikuilujen ylittämiseksi. Lukijalle jää arvioitavaksi, toteutuuko yhdenvertaisuus työikäisten digiosallisuudessa Suomessa, joka on monessa suhteessa johtava digiyhteiskunta Euroopassa.

Marianna Raivion (ELY-keskus) artikkeli kuvaa hyvin valtakunnallisia ja Keski-Suomen elinikäisen ohjauksen ja jatkuvan oppimisen keskeisiä lähi vuosien tavoitteita ja toimia. Hän näkee monialaisen yhteistyön sekä alueellisten ja valtakunnallisten verkostojen tärkeyden asiakaslähtöisten ohjauspalveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa. *Sari Rantala (Sovatek-säätiö)* pohtii kommenttipuheenvuorossaan erityisesti sitä, miten saada työpajojen viestiä asiakkaidensa digitaalisista taidoista ja tarpeista kuuluviin, kun kolmannen sektorin tarjoamia erilaisia työllistämisen ja muun tuen palveluita ei ole kunnolla vielä tunnistettu osaksi palvelukenttää. Hän tuo myös esille DigiosaaVa-hankkeen taustatarpeita ja toteutuksen aikaisia havaintoja työpajatoiminnan asiakkaiden parista.

Katriina Rantala-Nenonen, Sanna Saikko ja Ulla Vehkaperä (Metropolia Ammattikorkeakoulu) tarkastelevat artikkelissaan digitalisaation merkitystä heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymisen kannalta sekä työn hakuun liittyvää digiosallisuuden toteutumista. Artikkelissa kuvataan myös Digiosallisuus työllisyys edistämisessä -ESR-hankkeen ratkaisuja heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digisyrjäytymiseen ja sen uhkaan. *Mervi Paananen (Viitasaaren kaupungin työllisyysyksikkö)* käsittelee kommenttipuheenvuorossaan heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden digiosallisuuden vahvistamisen tärkeitä tekijöitä. Hän tuo esille käytännön tilanteita digikuilujen näyttäytymisestä ja niiden kaventamisesta työllisyyspalveluiden arjen asiakastyössä erityisesti Viitasaaren alueella. *Panu*

Weckman (SeAMK) kuvaa kommenttipuheenvuorossaan Pitkospuut-hankkeen digitaalisen koulutuksen kokemuksia yli 50-vuotiaiden pitkäaikaissairaiden ja osatyökykyisten työttömien kanssa. Heille on järjestetty yksityistunteina digikoulutusta jokaisen tarpeisiin vastaavien henkilökohtaisten opiskelukonaisuuksien avulla.

Henriikka Eloluodon, Mirva Gullmanin ja Piia Niilolan (Digi- ja väestötietovirasto) mukaan digitalisaatio edellyttää osaamattomuutta sallivaa asenneilmapiiriä. He nostavat esille erityisesti nuorten kokemia digituen tarpeita ja ihmisten digirohkeuden vahvistamisen tärkeyttä. Eloluodon ym. artikkelin kommenttipuheenvuoro on kirjoitettu osallistavalla yhteiskirjoittamisen menetelmällä *Visio-säätiön digiryhmän osallistujien ja ohjaajien, Hannele Niemisen ja Liisa Mattilan, toimesta DigiosaaVa-hankkeen ryhmässä*. Digiryhmään osallistujat tuovat esille omia kokemuksiaan ja havaintojaan liittyen arjen eri digitilanteisiin ja sähköiseen asiointiin.

TEEMA 3: KOKEMUKSIA JA KÄYTÄNTEITÄ DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMISEEN

Julkaisun kolmannessa teemassa käsitellään digiosallisuuden edistämiseen kehitettyjä malleja digituen ja digitaalisten ympäristöjen helppokäyttöisyyden edistämiseksi. Teemassa kuvataan digiosallisuuden ja oppimisen eri esteitä sekä toimivia digiohjauksen käytänteitä.

Sini Saarinen (Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys) käsittelee artikkelissaan mielenterveys- ja päihdetoipujille tarjotun kotiin vietävän digituen tarvetta, toteutusta ja hyötyjä palvelun käyttäjille. Digijuu Digime -hankkeessa *tarjottu* digituki on perustunut vertaisuuteen, mikä on madaltanut kynnystä kysyä ja opetella digiin liittyviä asioita. *Birgitta Pekkanen ja Sari Rantala (Sovateksäätiö)* tuovat kommenttipuheenvuorossaan esille myös päihderiippuvaisten ja mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden digiosallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Heistä monet kokevat jäävänsä digiyhteiskunnan ulkopuolelle ja kokevat osattomuutta.

Inari Juntumaan (Työväen Sivistysliitto) artikkeli antaa katsauksen työikäisten oppimisen esteisiin digitaalisessa ympäristössä, mitä voi aiheuttaa vaikeudet matemaattisissa taidoissa, luku- ja kirjoitustaidoissa, keskittymisessä ja tarkkaavaisuudessa. Hänen mukaansa työyhteisöissä tulee enemmän panostaa oppimisen esteiden tunnistamiseen ja puheeksiottoon sekä oppimisvaikeuksia ymmärtävän avoimen työilmapiirin rakentamiseen.

Satu Timperi (Kehitysvammatuki 57 ry) kirjoittaa digitaalisten palveluiden kognitiivisesta saavutettavuudesta, jota on edistetty STEA:n rahoittamassa

Selkeästi meille -hankkeessa (2020–2023). Sähköisten palveluiden ja viestinnän kognitiivisen saavutettavuuden arviointia ja ratkaisujen kehittämistyötä on tehty yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa, jotta yhä useampi voi osallistua ja toimia itsenäisesti digiympäristöissä. Kommenttipuheenvuoron Timperin artikkeliin kirjoitti *Jouni Huotari (Jamk)*, joka ajattelee, että saavutettava palvelu on hyväksi meille kaikille sekä käyttäjille että palvelun tarjoajille. Huotari arvioi Selkeästi meille -hankkeen tuottaman kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristön ja sen ohjeiden olevan linjassa kansainvälisten digitaalisten palveluiden ja sisällön saavutettavuusstandardien kanssa. Hänen mukaansa hankkeella on ollut merkittävä vaikutus kognitiivisen saavutettavuuden edistämistyössä.

LÄHTEET

Ahola, N. & Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkko- palvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. Tutkimuksia 2021:12. Viitattu 26.4.2023. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf.

Aro, T., Eklund, K., Eloranta, A-K., Närhi, V., Korhonen, E. & Ahonen, T. 2019. Associations Between Childhood Learning Disabilities and Adult Age Mental Health Problems, Lack of Education and Unemployment. *Journal of Learning Disabilities* 52(I), 71–83.

DESI-digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi. 2023. Euroopan komissio. Päivitetty 6.1.2023. Viitattu 16.4.2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/desi>.

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 9.2.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Digiosallisuuden edistäminen. 2023. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.4.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>.

Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma 2021–2027. N.d. Euroopan komissio. Viitattu 16.4.2023. <https://education.ec.europa.eu/fi/focus-topics/digital-education/action-plan>.

Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. 2022. Thematic chapters. European Commission. Viitattu 16.4.2023. [ile:///C:/Users/k5000785/Downloads/0_DESI_Full_European_Analysis_2022_2_C01IjgPAatnN-f0qL2LL103tHSw_88764%20\(1\).pdf](ile:///C:/Users/k5000785/Downloads/0_DESI_Full_European_Analysis_2022_2_C01IjgPAatnN-f0qL2LL103tHSw_88764%20(1).pdf).

Euroopan sosiaalisten oikeuksien pilarin 20 periaatetta. N.d. Euroopan komissio. Viitattu 16.4.2023. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_fi.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2022. Digiosallisuus käsitteenä. Digiosallisuus Suomessa – Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Toim. O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10, 17–22. Viitattu 16.4.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. N.d. Selkeästi meille –hanke. Viitattu 10.4.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/>.

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Viitattu 26.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Matalan kynnyksen digituki. 2023. Innokylä. Muokattu 15.03.2023. Viitattu 26.4.2023. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/matalan-kynnyksen-digituki>.

Sanastoa ja termejä. N.d. Aluehallintovirasto. Viitattu 26.4.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/sanastoa-ja-termeja/#kognitiivinen-saavutettavuus-sisallon-saavutettavuus>.



TEEMA 1

Digiosallisuutta ryhmävalmennusmallin avulla

DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLIN JA DIGIVALMENTAJAN KÄSIKIRJAN LÄHTÖKOHDAT SEKÄ KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI

Liisa Mattila, Tanja Hilli-Harju, Tatu Pyykkönen & Aino Alaverdyan

JOHDANTO

Euroopan sosiaalirahaston rahoittaman DigiosaaVa – Digitaalista osaamista ja digiosallisuutta valmennuksen keinoin -hankkeen (1.10.2021–31.8.2023) tavoitteena on ollut edistää pitkään työttömänä olleiden työkäisten nuorten ja aikuisten digitaalisia taitoja sekä pystyvyyden kokemusta digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytössä. Tarkoituksena on ollut edistää heidän yhteiskunnallista digiosallisuuttaan ja tätä kautta lisätä työllistymisen edellytyksiä. Hanke on rahoitettu REACT-EU-välineestä osana unionin Covid-19 -pandemian johdosta toteuttamia toimia, päätavoitteena digitaalisten taitojen parantaminen. Hankkeen aikana on toteutettu 15 digiryhmää sekä niihin liittyviä erillisiä digipajoja neljän eri työvalmennusta toteuttavan toimijan kanssa Keski-Suomessa. Hankkeen toiminnan ja yhteisen kehitystyön tuloksena on tuotettu Digivalmentajan käsikirja ohjaustyön tueksi.

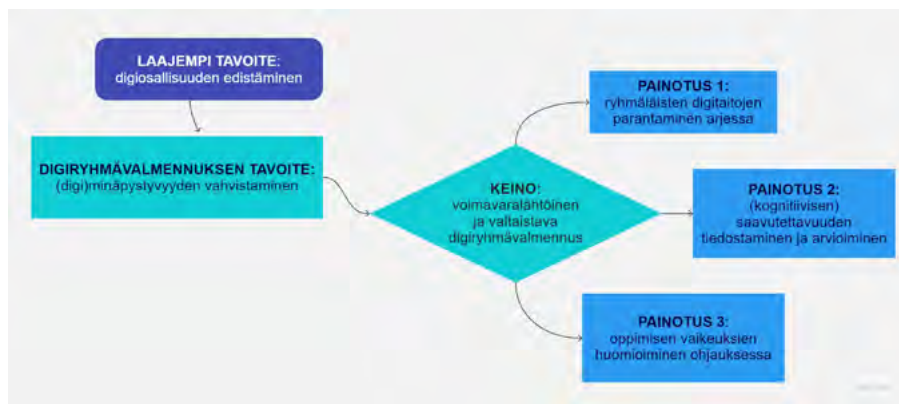
Aluksi kuvaamme digivalmennusmallin taustalla vaikuttavat keskeiset käsitteet sekä niiden yhteyksiä kehitettyyn toimintamalliin. Seuraavaksi esittelemme Digivalmentajan käsikirjan kehittämisen prosessia ja digivalmennusmallin kymmenen eri teemakertaa. Teemat on muodostettu käsitteiden ja ryhmissä esille nousseiden tarpeiden pohjalta. Niitä on täydennetty ja muokattu kehittämistyön aikana. Digiryhmien teemoihin sisältyvät harjoitukset ja niihin liittyvät materiaalit kuvataan tarkemmin sähköisessä Digivalmentajan käsikirjassa. Artikkelin lopussa kootaan vielä yhteen havaintoja pitkäaikaisyöttömien digiosallisuuden taustatekijöistä, joita olisi hyvä ottaa huomioon suunniteltaessa digitukea ja -ohjausta tälle kohderyhmälle.

DigiosaaVa-hankkeen tuotokset löytyvät:

Digivalmentajan käsikirja: <https://www.jamk.fi/fi/projekti/digiosaava/digivalmentajan-kasikirja>

Materiaalipankki: <https://www.jamk.fi/fi/projekti/digiosaava/digiosaava-materiaalipankki>

DIGIOSAAVA-DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLIN TEOREETTINEN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT



Kuvio 1. DigiosaaVa-digiryhmävalmennusmallin teoreettiset lähtökohdat

DigiosaaVa-digiryhmävalmennusmallin kehittämistä ovat ohjanneet seuraavat teoreettiset lähtökohdat (ks. kuvio 1). Laajana yhteiskunnallisena tavoitteena digiryhmävalmennusmallilla pyritään työikäisten pitkäaikaistyöttömien digiosallisuuden edistämiseen. Olettaen, että minäpystyvyyden vahvistuminen ruokkii kokemusta osallisuudesta (ks. esim. Mattila ym. 2020), on ryhmävalmennusmallin tavoitteeksi asetettu minäpystyvyyden vahvistaminen digitaalisessa toiminnassa. Mallia on kehitetty yhdessä työpajatoiminnan asiakkaiden kanssa, joista useat ovat pitkäaikaistyöttömiä. Siten ryhmävalmennusmalli hyödyntää työpajapedagogiikkaan soveltuvaa voimavara-lähtöistä ja valtaistavaa työtettä. Tässä työotteessa keskeistä on jokaisen henkilön huomiointi yksilönä suhteessa toimintaympäristöönsä ja heidän sekä ympäristön vahvuuksien tunnistaminen että hyödyntäminen valtaistumisessa.

Keskeisenä ryhmävalmennusmallin painotuksena on ollut ryhmäläisten digitaitojen parantaminen. Digitaitoja ja niiden kehittymistä digiryhmien aikana kuvataan tarkemmin Aino Alaverdyanin artikkelissa: *Työpajatoiminnan asiakkaiden digitaidot ja digin käyttäjäasiakkuudet*. Digitaalisten taitojen parantuminen on kytkeytynyt vahvasti pystyvyyden kokemukseen digitaalisessa toiminnassa, konkretisoituen kysymyksiin siitä, millaiseksi henkilö kokee itsensä digin käyttäjänä sekä miten hän arvioi omat digitaitonsa ja muut edellytyksensä digin käyttämiseen nyt ja tulevaisuudessa. Toisena painotuksena mallin kehittämi-

sessä on ollut digitaalisten toiminta- ja asiointiympäristöjen saavutettavuuden, erityisesti kognitiivisen saavutettavuuden, merkityksen tiedostaminen digitoiminnassa suoriutumiseksi. Digiryhmissä on viestitty armollisempaa lähestymistapaa suhteessa omiin digitaitoihin, sillä digiongelmien voi johtua digitaalisen toimintaympäristön saavutettavuuden puutteista eikä omasta osaamattomuudesta. Kolmantena painotuksena digivalmennusmallissa on ollut oppimisen vaikeuksien huomiointi ohjauksessa. Jokaisen ryhmäläisen yksilöllinen oppimistyyli ja tahti on otettu huomioon ohjauksessa, ja mukautettu toimintaa kullekin ryhmäläiselle mahdollisimman sopivaksi, toiminnan eri piirteet ja tilannetekijät huomioiden.

DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMINEN DIGIOSAAVA-DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLIN AVULLA

Hännisen ym. (2021, 27; 2022, 17–22) digiosallisuuden jäsenyys on toiminut DigiosaaVa-hankkeessa viitekehyksenä kuvaten digiosallisuuden eri tasoja. Digiosallisuus nähdään mallissa yhteiskunnallisena tavoitetilana. Osallisuudessa yksilön kannalta keskeistä on mahdollisuus osallistua ja yhteiskunnan intressi on osallistua kansalaisia digitaalisuuteen. (Hänninen ym. 2021, 27.)

Digikuiluilla kuvataan tilanteita, joissa joidenkin resurssien puuttuminen voi muodostaa esteitä digiosallisuuden tielle. Ensimmäinen digikuilu liittyy digipalveluihin pääsyyn sekä tarvittavaan ja toimivaan teknologiaan (mts.). DigiosaaVa-hankkeen ryhmässä tarvittavan ja toimivan teknologian saatavuutta edistettiin tarjoamalla ryhmäläisille ryhmäprosessin ajaksi käyttöön tablet-laitteet toimivilla internet-yhteyksillä. Tämä oli ryhmän osallistujille tärkeää usein jo taloudellisistakin syistä; laitetta ei kaikilla ollut omasta takaa tai se oli vanhentunut eikä internet-yhteyttä ollut aina saatavilla. Vanhentuneilla laitteilla saavutettavuus ei myöskään aina toteudu. Osallistujat toivat esille esimerkiksi tilanteita, joissa laitteen kapasiteetti ei riittänyt pitämään asiointisivustoja toiminnassa, kun he samanaikaisesti käsittelivät tarvittavia liitetiedostoja. Myöskään pankkisovellukset eivät enää toimineet vanhan laitteen takia. Pohdintaa aiheutti se, että ryhmätoiminnan päättyessä päättyi myös tutuksi käyneen laitteen laina-aika. Toisaalta lainalaitteen käyttöön perehtyminen kannusti muutamia ryhmäläisiä oman laitteen hankintaan joko ryhmän aikana tai sen jälkeen.

Hännisen ym. (2021, 27) mukaan toisen digikuilun kannalta keskeiset osa-alueet ovat turvallisuuteen ja tietotaitoon liittyvät asiat sekä digituki. Hankkeen lainalaitteiden hallinnointi oli hanketoteuttajan vastuulla, jolloin digitaalisuuteen vasta tutustuvakin käyttäjä rohkaistui niitä helpommin kokeilemaan. Turval-

liseen toimintaan liittyvät teemat nähtiin tärkeäksi käydä yhdessä läpi pian laitteen lainaamisen jälkeen.

Digiryhmätöinnässä keskeisin tavoite oli digitaitojen vahvistaminen, mutta ainakin yhtä tärkeää oli oman pystyvyyden tunteen vahvistaminen digitoiminnassa sekä digituen mahdollisuuksien pohtiminen. DVV:n Digitaitoraportissa 2022 (2022, 32–35) tuodaan esille, miten nykyisessä digitaalisessa yhteiskunnassa jokainen digimaailman käyttäjä saattaa tarvita digitukea jossakin vaiheessa. Tätä näkökulmaa haluttiin tuoda myös ryhmäläisten tietoisuuteen. Digivun pyytämiseen pitää yhteisöllisesti kaikkien kansalaisten madaltaa rimaa. Kaikille digitaalisuuden hyödyntäjille tulee antaa riittävästi aikaa ja tarvittavaa tukea uusien taitojen oppimiseen ja vahvistaa kaikkien omaa uskoa digioppijoina. Lisäksi on muistettava, että kaikkien ei tarvitse olla digimaailman hyötykäyttäjiä, vaan palvelut tulee olla edelleen saavutettavissa ilman erityisiä digitaalisia taitoja. (Digitaitoraportti 2022, 2022, 32–35.)

Kolmannen Hännisen ym. (2021, 27) esittämän digikuilun osalta keskeistä on digipalveluista saadut hyödyt, sekä niiden vaikutukset ja merkityksellisyys. Digiryhmävalmennusmallissa tämä näkökulma on tärkeä, koska toiminta on tarkoitettu erityisesti digitaalisuuteen vasta tutustuville käyttäjille tai vasta-alkajille, joilla voi olla vastustusta, pelkoja ja arkuutta digitaalisuuden hyödyntämistä kohtaan. Digitaalisuuden mahdollisuuksia esiteltiin, jaettiin hyviä kokemuksia sekä kuvattiin digitaalisuuden arkea sujuvoittavia hyötyjä. Myös hauskuus pidettiin mukana toiminnassa. Opeteltavaksi ja kokeiltavaksi valittiin ryhmän osallistujien omassa arjessa tarvitsemia digitaalisia toimintoja, kuten katsastusajan varaaminen sähköisesti tai neuleohjeiden etsiminen kirjaston e-lehdestä ilmaiseksi. Näin ollen ryhmäläisillä oli motivaatiota kokeilla digitoimintaa arkeen saatavan hyödyn vuoksi.

(DIGI)MINÄPYSTYVYYDEN VAHVISTAMINEN DIGIRYHMÄSSÄ

Kokemuksen vahvistaminen omasta pystyvyydestä digitaalisessa toiminnassa tulisi olla keskeinen ja läpileikkaava teema digivalmennuksessa. Minäpystyvyys on uskoa omiin kykyihin suoriutua tehtävästä (Bandura 1977). Minäpystyvyysuskomukset vaikuttavat siihen, mitä ihmiset ajattelevat, tuntevat ja mistä he motivoituvat sekä miten toimivat (Bandura 1995, 2). Onnistumiset tehtävässä lisäävät minäpystyvyysuskomuksia, kun taas epäonnistumiset heikentävät niitä (Bandura 1995, 3). Resilientti minäpystyvyys syntyy, kun henkilö ylittää koetut vaikeudet sinnikkään yrittämisen ja ponnistelujen avulla (mts. 3).

Tässä digiryhmävalmennusmallissa voidaan puhua myös digiminäpystyvyydestä. Digiminäpystyvyys eli teknologinen minäpystyvyys tarkoittaa uskoa

omiin kykyihin suoritua teknologisista ja digitaalisista tehtävistä (McDonald & Siegall 1992, 467). Teknologinen minäpystyvyys kattaa myös eri teknologian käytön osa-alueita kuten internetin ja tietokoneen käytön. Tietokone-minäpystyvyydellä tutkittiin olevan merkittävä yhteys henkilöiden odotuksiin koskien tietokoneen käyttöä ja heidän tunteiden ilmaisuun koskien tietokoneita sekä itse niiden käyttöön (Compeau & Higgins 1995, 189).

Digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyen digiryhmissä voi tulla esille monenlaisia tunteita, joita on tärkeä yhdessä käsitellä. Tärkeää on huomioida esimerkiksi, miten hyvin digin käyttäjä sietää epäonnistumisia ja toipuu niistä. Ryhmien keskusteluissa on hyvä jakaa kokemuksia digin herättämistä tunteista sekä keinoja päästä yli hankalista tunteista. Näitä voivat olla esimerkiksi palaaminen asiaan seuraavana päivänä, rauhoittuminen, tilanteesta poistuminen hetkeksi tai avun pyytäminen, jos sitä on saatavilla.

Minäpystyvyyttä vahvistaa myös muiden vertaisten onnistumisen kokemukset, sosiaalinen suostuttelu ja positiivinen mieliala (Bandura 1995, 3–4). Ryhmätoiminnassa on tärkeä edistää ja vaalia positiivista, kannustavaa ilmapiiriä sekä tukea ryhmäläisiä opettelemaan asioita yhdessä. Myös ohjaajan on hyvä tuoda esille se, että eteen tuleviin kysymyksiin ja digitapauksiin voidaan etsiä yhdessä ratkaisuja. Ohjaajalla ei tarvitse olla valmiita vastauksia kaikkeen, vaan hänen on hyvä mallintaa myös sitä, miten ongelmatilanteissa voidaan toimia. Ohjaaja voi oppia uutta myös ryhmäläisiltä ja ryhmäläiset toisiltaan.

Minäpystyvyyssuskomukset ovat moniulotteisia eli niihin vaikuttavat monet eri tekijät, ja toiminnan ympäristöllä on vaikutusta niihin. Minäpystyvyyssuskomukset ovat myös tulevaisuussuuntautuneita, sillä niiden avulla arvioidaan tuleva tekeminen. Siten niillä on keskeinen vaikutus henkilön motivaation. (Zimmerman 2000, 83–84.) Digiryhmätoiminnassa keskeistä onkin huomioida, että käsiteltävät asiat ovat osallistujille tärkeitä ja merkityksellisiä. Ryhmäkerrojen teemojen ja sisällön tulee palvella mahdollisimman selkeästi osallistujien omaa digiarkea ja siihen kiinteästi liittyvä osaamistarpeita.

Minäpystyvyyden vahvistuminen on digiosallisuuden kannalta keskeistä, sillä henkilö, jolla on vahva minäpystyvyys, tarttuu tehtävään ja uskaltaa yrittää sen tekemistä sekä valitsee myös vaativimpia tehtäviä tehdäksensä (Bandura 1997). Rantasen, Järveläisen ja Leppälahden (2022a) vangeille (N=225) suunnatun kyselyn mukaan sekä internet-minäpystyvyys että yleinen minäpystyvyys vaikuttavat olennaisesti siihen, kuinka hyvin henkilö kokee osaavansa käyttää digitaalisia sote-palveluita.

Rantasen ym. (2022b) mukaan digitaalisten terveys- ja sosiaalipalvelujen käyttöä tuettaessa tulee kiinnittää huomiota yleisten tietoteknisten taitojen parantamiseen henkilön internet-minäpystyvyyden vahvistamiseksi. Lisäksi

on syytä kiinnittää huomiota henkilöiden, joilla on heikommat elämänhallintataidot, yleisen minäpystyvyyden vahvistamiseen (mt.). Digiryhmissä tehtiin vastaava havainto koskien ryhmäläisten digiminäpystyvyyttä ja sitä, miten se on yhteydessä omien taitojen arviointiin. Kun ryhmäläisten oma usko digitaalisiin taitoihin eli digiminäpystyvyys kurtui ryhmän aikana, vaikutti se myös parempiin arviointeihin omista taidoista. Ja vastaavasti taitojen kurtuessa myös ryhmäläisten digiminäpystyvyys vahvistui, mikä näkyi esimerkiksi helpoimpien taitopalkkien ratkomisena itsenäisesti.

VOIMAVARALÄHTÖINEN JA VALTAISTAVA DIGIOSAAVA-DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLI

Voimavaralähtöinen työote pohjautuu sosiaalityön ekososiaalisiin teorioihin, joissa ihminen ja eri ongelmat sekä niiden ratkaisut nähdään suhteessa ympäristöön ja sen resursseihin sekä mahdollisuuksiin (Rapp & Goscha 2006, 29). Voimavaralähtöisessä työotteessa nähdään mahdollisuuksia ongelmien sijaan, vaihtoehtoja rajoitteiden sijaan ja hyvinvointia sairauden tai vaikeuksien sijaan (mts. 33). Voimavaralähtöisessä työotteessa työntekijät näkevät asiakkaat voimavarojen kautta, rohkaisevat heidän osallistumistaan ja auttavat heitä itse voimaantumiseen ja valtaistumiseen. Voimavaralähtöinen työote toimii valtaistavan työn lähtökohdaksi, osallisuuden edistäminen menetelmänä ja itse voimaantuminen ja valtaistuminen ovat tavoitteita. (Kam 2021.) Valtaistava työ sisältää yhteiskunnallisen painotuksen valtaistumisessa sekä yksilökohtaisen painotuksen voimaantumisen (Hokkanen 2017). Valtaistava tavoite pyrkii siihen, että jonkun itsensä ulkoisen toimintaympäristön ja yhteiskuntaan liittyvän asian muuttamiseen itselle tai omalle ryhmälle suotuisammaksi. Voimaantumisen tavoite koskee omia sisäisiä muutostarpeita kuten uuden oppimista tai henkilökohtaista kehittymistä (vrt. Hokkanen 2017). Aino Alaverdyanin ja Tanja Hilli-Harjun artikkelissa: *Voimavaralähtöinen digituki ohjauksessa, DigiosaaVa-ohjaajien kokemusten koontia* kuvataan tarkemmin tämän ohjaustyöotteen näkymistä digiryhmissä.

DigiosaaVa-digiryhmävalmennusmallissa erityisenä valtaistavana tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien taitojen parantaminen ja sitä kautta heidän digiosallisuutensa edistäminen. Ryhmävalmennuksessa on hyödynnetty Fisherin ja Marterellan (2019) transaktionaalisen toiminnan mallia (TMO), joka on auttanut havainnollistamaan ryhmäläisten digitoiminnan monimuotoisuutta ja sitä, miten monet eri elementit siihen vaikuttavat vastavuoroisesti ja hetki hetkeltä (ks. kuvio 2) (Hyvät arviointikäytännöt suomalaisessa toimintaterapiassa 2021, 8). Nämä elementit ovat dynaamisesti läsnä tilanteessa, jossa henkilö on toteuttamassa toimintaa. *Toiminnallisella suoriutumisella* mallissa tarkoite-

taan toiminnan havaittavissa olevaa suorittamista eli konkreettista tekemistä, esimerkiksi sähköisen asioinnin toteuttamista. *Toiminnallisella kokemuksella* puolestaan tarkoitetaan sitä, miten henkilö itse kokee oman toimintansa sen toteutuessa ja miten hän itse kuvailee sitä. *Toiminnallisella osallistumisella* TMO-mallissa tarkoitetaan toimintaan sitoutumista ja osallistumista toimintaan. Toiminnan tilannekohtaisten elementtien tarkastelulla digivalmennuksessa on voitu tunnistaa paremmin jo toimivia elementtejä ja vahvistaa niitä sekä tunnistaa, arvioida ja löytää ratkaisuja digitoiminnan esteiden voittamiseksi, ja näin vahvistaa digiosallisuutta ja pystyvyyden kokemusta digitoiminnassa.



Kuvio 2. Sähköisen asiointitilanteen tarkastelu hyödyntäen Toiminnan transaktionaalista mallia (mukaillen Hyvät arviointikäytännöt suomalaisessa toimintaterapiassa 2021, 8; suomennos Fisher & Marterella 2019, 17)

Esimerkkinä eri elementtien (vrt. kuvio 2) heijastumisesta sähköiseen asiointiin ryhmäläiset jakoivat kokemuksiaan siitä, että digitaaliseen asiointiin siirtyminen on heille pakollista (*Henkilön asenne- elementti*) kasvokkaisten palveluiden vähentyessä tai loppuessa kokonaan omalta paikkakunnalta (*Geopoliittinen elementti*). Toisaalta koettiin hyvänä, että virallisten asioiden hoitaminen on mahdollista ajasta ja paikasta riippumatta (*Ajalliset elementit*). Kuitenkin laitteissa ja yhteyksissä saattaa olla ongelmia (*Ympäristön elementit*) eikä oma osaaminenkaan (*Henkilön elementit*) aina riitä sähköiseen asiointiin. Sähköistä asiointia koskevia eri toimintoja (*Tehtävän elementti*) koettiin vaikeiksi oppia ja muistaa (*Toiminnan elementit*). Päivitykset aiheuttivat hämmennystä. Läheisten tai palveluntarjoajien tarjoama digituki koettiin tarpeelliseksi (*Ympäristön elementit*). Toisaalta palveluissa on huomattu myös selkeytymistä, mikä on helpottanut itsenäistä sähköistä asiointia (*Sosiokulttuuriset ja toiminnan elementit*).

OPPIMISEN VAIKEUKSIEN HUOMIOIMINEN OHJAUKSESSA

Kehitetyssä digiryhmävalmennusmallissa on pyritty jo lähtökohtaisesti huomiomaan erilaisia oppijoita ja oppimisen tapoja sekä mukauttamaan ohjausta ja toimintaa eri tavoin. Työvalmennuksen kentällä on tunnistettu, että pitkään jatkuneen työttömyyden taustalla voi keskimääräistä useammin olla erilaisia oppimis- ja keskittymisvaikeuksia, hahmottamisvaikeuksia sekä esimerkiksi mielenterveyden haasteita. Vaikka monilla työvalmennuksen asiakkaila digitaaliset taidot ovat hyvin hallussa, voivat osalla nämä em. vaikeudet hankaloittaa myös digitaalisten taitojen oppimista ja digitalisoituneessa yhteiskunnassa pärjäämistä. Lisäksi aiemmat negatiiviset oppimiskokemukset ja käsitys itsestä oppijana usein jarruttavat intoa ja uskallusta uuden opetteluun.

Myös tutkimukset vahvistavat edellä mainittuja arkihavaintoja siitä, että oppimisvaikeudet lisäävät riskiä mm. työttömyyteen. Aron ym. (2019) tutkimuksessa havaittiin todettujen oppimisvaikeuksien lisäävän todennäköisyyttä mielenterveysongelmiin, muita alhaisempaan saavutettuun koulutustasoon sekä työttömyyteen. Todennäköisyys työttömyyteen oli jonkin verran suurempi heillä, joilla oli sekä lukemisen että matematiikan oppimisvaikeuksia. (Aro ym. 2019.) Elorannan ym. (2019) tutkimuksessa havaittiin aikuisuuteen saakka jatkuneen heikon lukemisen sujuvuuden lisäävän todennäköisyyttä masennusoireisiin, itsetunnon heikkouteen sekä toimintaan sosiaalisissa tilanteissa (mt.).

Oppimisvaikeudet voivat vaikuttaa heikentävästi myös saavutettuun koulutustasoon (Hakkarainen ym. 2015) ja taloudelliseen asemaan (Mc Laughlin ym. 2014). Moninaiset haasteet voivat myös ruokkia toisiaan. Erilaisten oppimisvaikeuksien ilmeneminen samanaikaisesti samalla henkilöllä on taval-

lista (Ahonen ym. 2021, 408–409). Räsänen ym. (2021) mukaan erityisesti ADHD:hen ja kehitykselliseen motoriseen koordinaatiohäiriöön saattaa liittyä myös hahmotusvaikeuksia (mts. 381). Hahmotusvaikeuksia omaavat henkilöt voivat kokea häpeää ja monet arjen toiminnot kuten kokoamista ja hienomotoriikkaa vaativat tehtävät voivat tuntua haastavilta tai jopa ylivoimaisilta (mt.). Näitä taitoja tarvitaan usein jo suorittavissa työtehtävissä.

Myös digitaalisissa ympäristöissä toimiminen edellyttää hahmotuskykyä, ja sieltä tiedon etsimisen ja lukemisen voidaan todeta vaativan erilaisia taitoja kuin esimerkiksi asian lukemisen paperilta tai kirjasta (Häkkinen ym. 2021; Cavalli ym. 2019). Heikko peruslukutaito yhdistyneenä muihin oppimis- ja tarkkaavaisuuspulmiin voi vaikeuttaa tiedon löytämistä ja lukemista internetissä (Häkkinen ym. 2021, 215).

Ohjaajan on tärkeä pitää mielessään erilaiset mahdolliset oppimisen haasteet ja tarjota vaihtoehtoja sekä keinoja digitaalisen toiminnan helpottamiseen asiakkaille. Näitä on esitelty Digivalmentajan käsikirjassa (n.d.) teemassa Digitoiminta sujuvaksi sekä tämän julkaisun Inari Juntumaan artikkelissa: *Oppimisen esteet digitaalisissa toimintaympäristöissä*. Palveluiden sujuvaa käyttöä on mahdollista edistää esimerkiksi mukauttamalla digitaalista toimintaa muokkaamalla laitteen asetuksia käyttäjäystävälliseksi ja kyseiselle henkilölle sopivaksi. Digilaitteen käsittelyssä voidaan hyödyntää apuvälineitä kuten kosketusnäytökynää sekä sanelu- ja kuuntelutoimintoja lukemisen ja kirjoittamisen sijasta.

Häiritseviä elementtejä voidaan poistaa esimerkiksi selaimesta löytyvän laajennuksen avulla. Myös itse toimintatilanteessa vaikuttaviin häiriötekijöihin voi olla tarpeen vaikuttaa, mikäli henkilöllä on esimerkiksi vaikeuksia keskittyä toimintaan, säilyttäen tarkkaavaisuutensa olennaisessa ja edeten järjestelmällisesti toiminnan vaiheesta toiseen. Harjoittelun ja toiston merkitystä ei myöskään pidä aliarvioida.

Kun oman digilaitteen käyttö ja digitaalisissa ympäristöissä toimiminen on mahdollisimman sujuvaa, on käyttökokemus miellyttävä ja tarjoaa onnistumisen kokemuksia. Tämä puolestaan vahvistaa pystyvyyden kokemusta digitaalisessa toiminnassa sekä motivaatiota hyödyntää digitaalisuutta myös jatkossa.

(KOGNITIIVISEN) SAAVUTETTAVUUDEN TIEDOSTAMINEN JA ARVIOIMINEN

Digitaalisten verkkosivujen ja palveluiden saavutettavuudella tarkoitetaan toimia, jotka mahdollistavat niiden sujuvan ja turvallisen käytön erilaisilla päätelaitteilla, yhteyksillä, selaimilla ja selaustavoilla sekä erilaiset käyttö-

jät huomioiden. Näin pyritään varmistamaan, että verkkosivut ja palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien kansalaisten saatavilla ja käytettävissä. (Miksi saavutettava? 2023; Lait ja standardit 2023.) Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (L 306/2019) edellyttää muun muassa, että tietoturvasuojat, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys ovat varmistettu digitaalisissa palveluissa. Tiedottamisen on oltava selkeää sähköisen asioinnin yhteydessä. Digitaalisten palveluiden sisällön tulee olla havaittavaa ja ymmärrettävää. Käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus tulee varmistaa. Verkkosisällön tulisi siis olla sekä teknisesti saavutettavaa että helppokäyttöistä. Verkkosisältöjen saavutettavuudelle on määritelty minimivaatimukset (ks. esim. WCAG 2.1 -saavutettavuusohjeet 2022), joista digitaalisten palveluiden opetuksessa ja digitoiminnan tukemisessa ohjaajan on tärkeä olla tietoinen. Näin hän voi helpommin todeta verkkopalvelussa olevat mahdolliset puutteet, jotka vaikeuttavat valmentautujan tai ohjauksessa olevan henkilön toimintaa. Ohjausta saavalle henkilölle mahdollisten verkkosivujen puutteiden tiedostaminen voi olla ratkaisevan tärkeää, niin että hän ei syytä itseään ja omaa osaamattomuuttaan vaikeuksista palvelun käytössä.

Yhdessä voidaan verkkosivuilta tarkastella esimerkiksi seuraavia asioita:

- Toimiiko palvelu käyttäjälle tutulla selaimella?
- Onko valikot sijoitettu sivulle niin, että ne on helppo löytää ja ne pysyvät paikoillaan siirryttäessä välilehdeltä toiselle?
- Onko tekstin kokoa mahdollista muuttaa niin, että sivu skaalautuu edelleen hyvin?
- Opastaako palvelu käyttäjää täyttämään kaikki vaadittavat tiedot lomakkeelle palvelun edellyttämässä muodossa, esimerkiksi syntymäajan?
- Onko kaikki sen hetkessä näkyvässä vaadittava ohjeistus saatavilla niin, että sitä ei tarvitse muistaa tai etsiä toisesta paikasta samanaikaisesti?
- Onko palvelun käyttämiseen riittävästi aikaa ja voiko jo syötetyt tiedot tallentaa niiden menettämisen välttämiseksi?
- Onko palvelussa käytettävä kieli ymmärrettävää?

Kognitiivinen saavutettavuus nähdään usein saavutettavuuden toisena puolena teknisen saavutettavuuden rinnalla. Kognitiivisesti saavutettavaa digitaalista palvelua on helppo käyttää huolimatta erilaisista rajoituksista käyttäjän kognitiivisissa toiminnoissa kuten muistissa, ymmärtämisessä, tarkkaavaisuudessa, oppimisessa tai hahmottamisessa (Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet n.d; Mitä on kognitiivinen saavutettavuus n.d). Se on tietoon ja ymmärtämisen mahdollisuuksiin liittyvää saavutettavuutta (Leskelä & Uotila 2020, 231; Mitä on kognitiivinen saavutettavuus n.d.).

Osa digiryhmien osallistujista koki haastavaksi sähköisissä palveluissa navigoinnin ja toivoi, että ne ohjaisivat vahvemmin ja selkeämmin sitä, miten niissä tulisi toimia. Salasanojen ja käyttäjätunnusten muistaminen ja monivaiheisen tunnistautumisprosessin suorittaminen onnistuneesti ja jäsentyneesti alusta loppuun koettiin osan ryhmäläisten mukaan haastavana. Palveluissa käytettävän kielen ymmärtäminen koettiin myös vaikeana. Saavutettavuutta ryhmätilanteissa huomioitiin niin, että ryhmäläisiä kannustettiin antamaan palautetta sivustojen ymmärrettävyyteen ja käytettävyyteen liittyen. Yleisimmiltä palvelusivuilta, kuten Kelan ja TE-palveluiden sivuilta, paikannettiin, missä palautteen antamisen kanava on sekä käytiin yhdessä läpi, miksi ja mistä asioista palautetta kannattaa antaa. Selkeästi meille -hankkeen kognitiivisen saavutettavuuden ohjeista (n.d.) keskusteltiin ja vertailtiin niiden kautta eri sivujen toimivuutta.



DIGIVALMENTAJAN KÄSIKIRJAN KEHITTÄMINEN

Digivalmennusmalli on luotu perustuen DigiosaaVa-hankkeen aikana toteutettuun ryhmätoimintaan. Lisäksi erillisistä digipajoista on saatu malliin ideoita ja materiaalia. Ryhmät ovat kokoontuneet kasvokkain neljä tuntia kerrallaan noin kerran viikossa 10 viikon ajan. Digiryhmissä on ollut kahdesta kuuteen osallistujaa ja ohjaajia on pääsääntöisesti ollut kaksi. Ideaali ryhmäkoko tutustuville ja aloittaville käyttäjille on neljä ryhmäläistä. Jos ryhmässä on useampi digitaalisuuteen vasta tutustuva käyttäjä, tarvitaan kaksi ohjaajaa: yksi voi ohjata ryhmän yleistä etenemistä ja toinen huolehtii siitä, että kaikki ryhmäläiset pysyvät mukana antaen henkilökohtaisempaa tukea sitä tarvitseville. Rauhallinen etenemistahti ja riittävä tauottaminen on tärkeää eikä opeteltavaa asiaa saa tarjota kerrallaan liikaa pureskeltavaksi. Ryhmätilanteissa tulee varata runsaasti aikaa toistamiseen sekä kertaamiseen, jotta ryhmäläisten taidot vahvistuisivat. Ryhmiin osallistuminen on perustunut vapaaehtoisuuteen, ja suurimmalla osalla se on määritelty osaksi työllistymisen tai sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteellista palvelua.

Asiakasohjautumisen ja toiminnan suunnittelun tueksi toteutettiin hankkeen alussa alkukartoitus (N=92) työvalmennuksen asiakkaille, jonka perusteella luotiin neljä erilaista asiakkuutta Tieken (2021) Digitaitojen osaamismerkistää soveltaen: tutustuvat ja aloittelevat käyttäjät sekä perus- että hyötykäyttäjät. Digivalmentajan käsikirjan materiaalia kehitettiin ensisijaisesti digitaaliseen maailmaan tutustuville sekä aloitteleville käyttäjille (ks. kuvio 3). Keskeiseksi eroksi tutustuvien ja aloittelevien käyttäjien välillä on huomattu, että aloittavilla käyttäjillä on pankkitunnukset ja heillä saattaa olla jo taitoa hoitaa sähköistä asiointia itsenäisesti. Alkukartoituksen tuloksia ja eri digin käyttäjäasiakkuuksia kuvaa tarkemmin Aino Alaverdyan artikkelissaan: *Työpajatoiminnan asiakkaiden digitaidot ja digin käyttäjäasiakkuudet*.



Kuvio 3. Tutustuvan ja aloittelevan käyttäjän kuvaukset

Ryhmiä pyrittiin kokoamaan niin, että osallistujat olisivat sen hetkisissä digitaaloissaan mahdollisimman lähellä toisiaan. Tätä ajatellen ryhmien markkinoinnissa, kuten infoissa ja esitteiden tekstien pohjana, hyödynnettiin asiakkuuksien kuvauksia. Avuksi erityisesti tutustuvien ja aloittelevien käyttäjien tunnistamiseen luotiin nopea asiakkaan kuuden kysymyksen itsearviointikysely (ks. taulukko 1) digin käytöstä (mukautettu Pohjois-Pohjanmaan liitto. n.d.). Mitä enemmän asiakkaalla on vastauksia ensimmäisessä vastausvaihtoehdossa, sitä enemmän digiryhmästä voi olla hänelle hyötyä.

TAULUKKO 1. Asiakkaan itsearviointi omasta digin käytöstä (Tatu Pyykkönen, Sovatek-säätiö, mukautettu Pohjois-Pohjanmaan liitto n.d.)

1. Tarvitsetko apua internetin käyttöön?	Kyllä/ En
2. Helpottaisiko jonkun digilaitteen tai/ja ohjelman käyttö arkeasi?	Kyllä/ Ei
3. Osaatko käyttää internetiä ja laitteita tietoturvallisesti?	En/ Kyllä
4. Osaatko käyttää sähköpostia?	En/ Kyllä
5. Tarvitsetko apua verkkopankin ja eri sähköisten palveluiden käytössä, esim. Kelan palveluissa?	Kyllä/ En
6. Haluatko vahvistaa omia digitaitojasi?	Kyllä/ En

Kuitenkin huomattiin, että digitaalisten taitojen todellista tasoa oli vaikea arvioida etukäteen. Toisaalta osallistujien saaminen ryhmiin oli ensisijaista, jolloin digiosaamisen lähtötilanne saattoi jäädä toissijaiseksi perusteeksi ryhmään ohjautumisessa, vaikka sen tunnistamisessa olisi onnistuttukin. Näin ollen lähes kaikissa ryhmissä on ollut digitaitoissaan hyvinkin eri vaiheissa olevia ja erilaisia digiosaajia.

Ryhmäprosessin alussa jokainen ryhmäläinen on tehnyt digitaalisten taitojen itsearviointia, mikä on tukenut tavoitteiden asettamista ryhmätoiminnalle ja antanut tukea digiryhmän sisällön suunnitteluun. Ryhmäprosessin lopussa jokainen ryhmäläinen on arvioinut samoja digitaalisten taitoväittämiä, minkä avulla on pystytty todentamaan osallistujien oman kokemuksen pohjalta digitaalisten taitojen parantumista ryhmäprosessin aikana. Digitaalisen taitokyselyn väittämät löytyvät Aino Alaverdyanin artikkelista: *Työpajatoiminnan asiakkaiden digitaaliset taidot ja digin käyttäjäasiakkuudet*.

DIGIRYHMÄVALMENNUSMALLIN HYÖDYNTÄMINEN

Digivalmentajan käsikirjaa voi hyödyntää kuka tahansa digitaalisen taitojen antaja omassa ohjaus- tai valmennustyössään yksilö- tai ryhmäohjauksessa työikäisten nuorten ja aikuisten kanssa. Digivalmentajan käsikirjaa voisi kuvata luonteeltaan ideapankkina, joka sisältää harjoituksia sekä vinkkejä valmiista sivustoista, joita kannattaa hyödyntää osana ohjausta digitaalisen taitojen eri vaiheissa olevien asiakkaiden tilanteisiin soveltaen. Valmiita koulumaisia harjoitteita on pyritty välttämään, jotta motivaatio uuden oppimiseen säilyisi. Tekniset ohjeet on tuotettu erityisesti Android käyttöjärjestelmäpohjaiselle tablet-laitteelle, mutta yleispäteviä harjoituksia voi soveltaa myös muihin järjestelmiin ja laitteisiin.

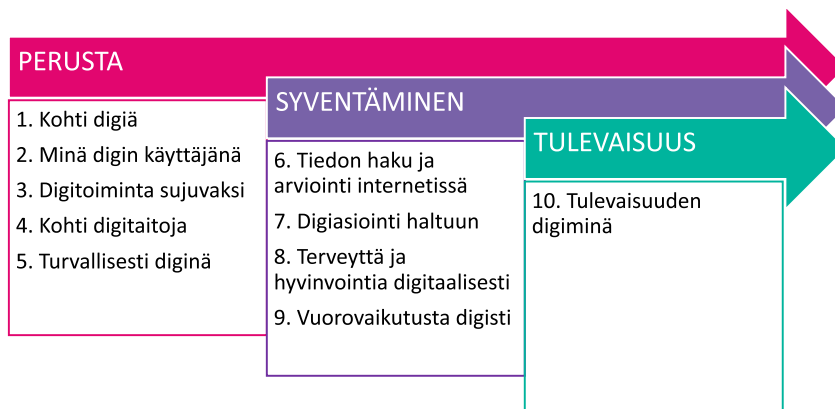
DigosaaVa-hankkeen digiryhmiin osallistujilla on koko digiryhmän ajan ollut käytössä samanlaiset internet-yhteydelliset tablet-laitteet. Näitä he ovat käyttäneet sekä ryhmän aikana että ryhmien välillä kotona. Jos laitteet ovat keskenään erilaisia, tuo se ryhmään jatkuvasti ratkaistavia tilanteita laitteiden toiminnallisuuksien eroavaisuuksien vuoksi. Jos kaikilla ryhmäläisillä on käytettävissä samanlainen älylaite, voidaan ohjaajan älylaitteen näkymä heijastaa suuremmalle näytölle, jolloin sanallisen ohjauksen ohella saadaan myös visuaalisen ohjauksen tuki ryhmäläisille.

Digivalmentajan käsikirjaan on koottu keskeisiä ohjauksen periaatteita tueksi ohjaajalle. Kannustavan ja rohkaisevan ohjausotteen sekä turvallisen ilmapiirin vaalimisen ohella tärkeää on huomioida erilaisia oppimisen tapoja ja mahdollistaa kertaaminen. Ohjeet voidaan tulostaa paperille, jolloin ryhmäläisen on helppo palata niihin myöhemmin. Muistiinpanojen tekeminen itsessäänkin voi myös tukea oppimista. Ohjauksen rytmitystä on tärkeää sopeuttaa ryhmäläisten mukaan, jotta myönteinen kokemus pääsee muodostumaan omasta toiminnasta. Kaikissa tilanteissa ensiarvoisen tärkeää on varmistaa, että kaikki osallistujat ovat varmasti ymmärtäneet ohjeet ja osaavat toimia niiden mukaan, kokeillen ja harjoitellen eri taitoja.

Keskeisiä huomioitavia asioita älylaitteen käytön oppimiseen liittyen:

- Älylaitteen käyttäminen perustuu kuvakkeiden tunnistamiseen ja niiden toiminnallisuuden muistamiseen.
- Digiterminologia on uutta, joten sanojen merkitys tulee avata hyödyntäen esim. Ylen Digitreenien Digisanastoa (Kantele, Solla & Nieminen 2023).
- Tablet-laitteelle ladataan tarvittavia sovelluksia itse sovelluskaupasta sitä mukaan kuin niitä tarvitaan, jolloin ymmärrys ja taidot tässä vahvistuvat.
- Laitteen asetusten muokkaamiseen käyttäjälle sopivaksi ja miellyttäväksi käytetään riittävästi aikaa ja kannustetaan tekemään tätä itse.
- Laitteen hallitsematon käyttö tuottaa turhautumista ja muita negatiivisia tunteita. Kun laitteen käyttö on miellyttävää, vahvistuu tunne pystyvyydestä digilaitteen käytössä.
- Ohjaajan on tärkeä osata hyödyntää keinoja, joilla voidaan edistää laitteen hallittua käyttöä. Katso teema Digitoiminta sujuvaksi.
- Digitaalisia taitoja opitaan ennen kaikkea itse tekemällä.

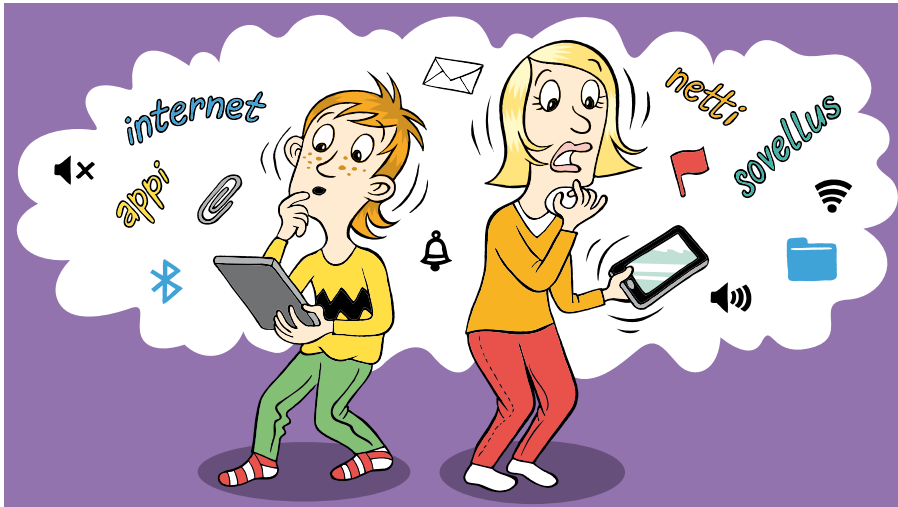
DIGIRYHMÄVALMENNUKSEN SISÄLTÖ



Kuvio 4. Digiryhmävalmennuksen teemat

Digiryhmävalmennuksen teemoissa (ks. kuvio 4) on huomioitu osaamisen lisääntyminen sekä kerrostuminen tietyllä tavalla. Digiosaamisen perustan teemoissa vahvistetaan positiivista asennetta ja rohkeutta digiosaamisen kehittämiseen sekä taitoja, joita tarvitaan seuraavien syventävien teemojen haltuun ottamisessa. Näiden huomioiminen ja vahvistaminen on tärkeää koko valmennuksen ajan. Syventävän osuuden teemat valikoituivat ryhmässä keskeisiksi nousseiden aiheiden pohjalta. Viimeisessä teemassa suunnataan katsetta omaan tulevaisuuteen digin käyttäjänä kartoittaen mahdollisuuksia taitojen kehittämiseen edelleen sekä sujuvaan digiarkeen ryhmän päätyttyä.

Eri teemojen materiaaleja voidaan käyttää myös yksittäisinä harjoitteina. Teemoja voidaan yhdistää samalle kerralle eikä niitä ole sidottu tarkkaan etenemisjärjestykseen. Saman teeman parissa voidaan hyvin viettää useampikin tapaaminen. Etenkin jos ryhmässä on paljon tutustuvia käyttäjiä, tulee laitteen peruskäyttöön aktiivisia harjoitteita tehdä runsaasti jokaisella ryhmäkerralla, jotta ryhmäläiset saavat tarvittavia toistoja oppimisen vahvistamiseksi. Teemat sisältävät harjoituksia, keskusteluyksymiä, tietoa ja vinkkejä teemaan soveltuvista materiaaleista.



- 1 Kohti digiä -teemassa** tutustutaan digitaalisuuden tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä herätetään motivaatiota digitaalisuuden hyödyntämiseen. Ryhmässä keskustellaan ja jaetaan kokemuksia aiemmista kokemuksista digin parissa, kokemusten herättämistä tunteista sekä suhtautumisesta digitaalisuuteen omassa arjessa nyt ja tulevaisuudessa. Alkukyselyn (Digitaitojen itsearviointi n.d.) avulla selvitetään ryhmäläisten kokemaa itsevarmuutta eri digitaidoissa sekä sitä, missä digitaalisuus on jo arjessa läsnä.

Tutustuville digin käyttäjille voidaan lähteä esittelemään, mitä kaikkea voisi digilaitteella tehdä aikaan ja paikkaan sitomattakin. Innostavat mahdollisuudet ja helposti opittavat toiminnot kannustavat myös digilaitteen omatoimiseen käyttöön, mikä edistää laitteen käsittelyn ja käytön tulemistä luontevammaksi ja varmemmaksi. Aloittavien käyttäjien kanssa puolestaan voidaan tarkastella ja jakaa ryhmäläisten ja ohjaajien kesken kokemuksia ja ideoita erilaisista digitaalisuuden tarjoamista mahdollisuuksista ja näin laajentaa käyttäjien käsitystä niistä vahvistaen heidän motivaatiotaan uuden opetteluun.



- 2 **Minä digin käyttäjänä -teemassa** vahvistetaan edelleen motivaatiota ja positiivista asennoitumista digin hyödyntämiseen omassa arjessa, mikä motivoi digitaalisten taitojen opetteluun edelleen. Ryhmässä keskustellaan siitä, mihin tutustuvat käyttäjät haluaisivat saada taitoja tai mitä asioita aloitteleva käyttäjä haluaisi arjessaan vahvistaa tai oppia lisää. Ohjausmateriaalin avulla tuetaan ryhmäläisiä tunnistamaan digitaalisuutta ja sen mahdollisuuksia laajasti huomioiden esim. itsestä huolehtimisen, arjen ja kodin askareet, sosiaalisen toiminnan, unen ja levon, terveyden, vapaa-ajan sekä tuottavan toiminnan kuten työn.



- 3** **Digitoiminta sujuvaksi – teeman** tavoitteena on mukauttaa oma digilaitte mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi sekä vahvistaa digilaitteen käsittelyn taitoja ja kuvakkeiden tuntemusta. Erityisesti tutustuville käyttäjille on tärkeää varmistaa mahdollisimman myönteinen ja kannustava kokemus älylaitteen käytöstä, koska kyseessä voi olla ensikosketus digilaitteeseen. Tässä teemassa on esitelty myös erilaisia mahdollisuuksia mukauttaa toimintaa ja ohjausta erilaiset oppimisen esteet huomioiden. Näitä mukauttamisvinkkejä on tärkeä hyödyntää tilannekohtaisesti jokaisella tapaamiskerralla. Myös saavutettavuuteen liittyvää tietoa ja sitä koskevia hyödyllisiä linkkejä löytyy tämän teeman yhteydestä.

HARJOITUSVINKKEJÄ

- Tablet-laitteella kuvan ottaminen sekä laitteen mahdollistamien kuvanmuokkausmahdollisuuksien tutkiminen yhdessä
- Muokatun kuvan tallentaminen ja jakaminen esimerkiksi sähköpostilla
- Näyttökuvan ottaminen, muokkaaminen ja jakaminen
- Sanelun hyödyntäminen tiedonhaussa
- Nettisivulla olevan tekstin kuunteleminen.



- 4 **Kohti Digitaitoja -teemassa** keskitytään henkilökohtaisten ja konkreettisten tavoitteiden luomiseen. Tavoitteiden nimeäminen voi auttaa ryhmäläisiä huomaamaan oman edistymisen ja toisaalta ohjaa suunnittelemaan ryhmätapaamisten sisältöjä ja toteutusta kohtaamaan ryhmäläisten tarpeet ja toiveet. Ryhmäläisten tavoitteiden selkeyttämiseksi heidän kanssansa voidaan keskustella siitä, mitä he haluavat osata tehdä arjessaan digitaalisesti ryhmän päättymiseen mennessä. Omien tavoitteiden nimeämisen tukena kannattaa käyttää esimerkiksi liimalappuja tai sähköistä alustaa sekä tarjota vaihtoehtoja ja esimerkkejä mahdollisista tavoitteista. Digitaitojen itsearviointin (alkukyselyn) tulokset toimivat myös tavoitteiden nimeämisessä tukena. Tavoitteita on hyvä päivittää ja niitä voidaan muodostaa sitä mukaan, kun digiosaamisen tarpeita tunnistetaan.



- 5 Turvallisesti diginä -teemassa** osallistujat ymmärtävät, mikä tekee digimaailmasta turvallisen. He tiedostavat oman toimintansa merkityksen digimaailman turvallisuudessa. He tunnistavat yleisimmät riskitekijät omassa digitoiminnassaan ja osaavat edistää omaa ja muiden turvallisuutta digitoiminnassa. Digimaailman turvallisuuteen voi liittyä huolta ja pelkoja, joita käsitellään tässä teemassa harjoitusten, keskustelun ja konkreettisen tekemisen avulla.

HARJOITUSVINKKEJÄ

- Ryhmätilanteissa voidaan opetella tunnistamaan luotettavan internet-sivuston osoiterivin lopputunnuksia.
- Mobiililaitteeseen voidaan ladata esim. palvelun sovellus, jolloin voi olla varma, ettei vahingossa eksy huijaussivustolle.
- Ylen digitreenien salasanakone (Digitreenit: Salasanakone -testaa kuinka nopeasti salasana murretaan 2022) auttaa konkreettisesti huomaamaan, miten tietoturvallinen salasana tai lauseke kannattaa muodostaa.



- 6 **Tiedon haku ja arviointi Internetissä -teemassa** tavoitteena on oppia löytämään luotettavaa tietoa halutusta aiheesta ja ymmärtää, millaista ja keiden tuottamaa tietoa internetissä on saatavilla. Osallistujat saavat näkökulmia siihen, miten tiedon ja muun internet-sisällön luotettavuutta voi tarkastella. Tiedon luotettavuuden arvioinnissa tärkeää on miettiä, kuka on tekstin kirjoittaja, milloin ja mihin tarkoitukseen teksti on kirjoitettu ja onko vastaavaa tietoa saatavilla samasta aiheesta myös muissa lähteissä. Tällä teemakerralla opitaan, että viranomaistahot ja yliopistot julkaisevat yleensä suhteellisen luotettavaa tietoa ja tiedotetaan, mistä nämä tahot internetissä tunnistaa.



7 Digiasiointi haltuun -teemassa tutustutaan ja saadaan varmuutta sähköiseen asiointiin sekä erilaisten digitaalisten palveluiden ja sovellusten käyttöön. Osallistujat saavat tietoa, miten sähköistä asiointia on mahdollista toteuttaa ja mitä siihen vaaditaan. Tärkeää on myös tietää, mistä sähköiseen asiointiin voi saada tukea ja apua turvallisesti. Vahvan tunnistautumisen ja erilaisiin palveluihin ja sovelluksiin kirjautumisen erot hahmottuvat osallistujille.

Ohjaajan tulee perehtyä digituen eettisiin ohjeisiin (ks. Digituen eettinen ohjeistus n.d.), huolehtia ryhmän osallistujien tietoturvasta ja kunnioittaa heidän yksityisyyttään. Ryhmäläisillä on oikeus kieltäytyä vahvaa tunnistautumista vaativista tilanteista. Asiantarjoajissa tulee kuunnella asiakkaiden toiveita ja keskustella siitä, että haluavatko he lainkaan käydä lävitse vahvaa tunnistautumista vaativia henkilökohtaisia asioiteja ryhmätilanteissa.

HARJOITUSVINKKEJÄ

- Asiointidigitukea on hyvä antaa yksilöllisesti eri ryhmäkerroilla tai ohjata tarvitsija palvelun tuottajan digituen piiriin.
- On hyvä esitellä myös kirjaston digitaalisesti tarjoamia palveluita, sillä useammassa kirjastossa on myös tarjolla digitukea.
- Asioinneissa erilaisten aikataulujen ja lippujen varauksen tarkasteleminen (VR, bussit, teatterit jne.) voi olla joidenkin asiakkaiden kohdalla arkeen tarpeellista lisöosaamista.
- Joillekin ryhmäläisistä myös verkkokauppojen toimintaan tutustuminen voi olla tarpeellista tietoa.



- 8 **Terveyttä ja hyvinvointia digitaalisesti -teemassa** vahvistuu ymmärrys siitä, miten terveydestä huolehtiminen sekä ammattilaisten palvelut että itsehoidon ohjeet ovat siirtyneet ja tulee siirtymään tulevaisuudessa yhä lisääntyvässä määrin digitaaliseen muotoon. Tavoitteena on tarjota tietoa ja vinkkejä digitaalisista palveluista, luotettavasta terveystiedosta sekä oma- ja itsehoidon mahdollisuuksista internetissä sekä vahvistaa motivaatiota, rohkeutta ja taitoja näiden hyödyntämiseen oman terveyden ja hyvinvoinnin tukena.

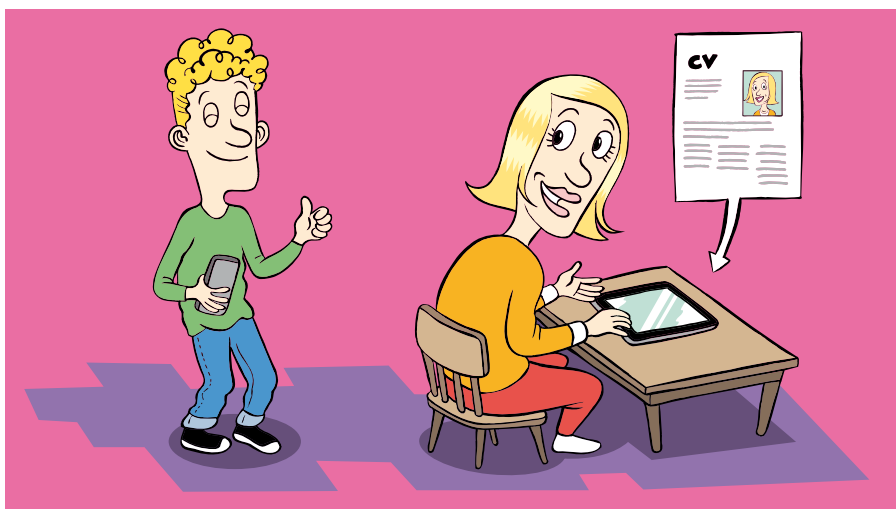
HARJOITUSVINKKEJÄ

- Tutustuminen hyvinvointialueen terveystalveluiden sivustoon.
- Tutustuminen digitaalisiin sosiaali- ja terveystalvelukeskuksiin, joissa ammattilaisen kanssa voi asioida chatin tai etävideoyhteyden kautta.
- Tutustuminen chat-palvelun käyttöön maksullisen puhelun sijasta.
- Tutustuminen luotettaviin terveystalvelusivustoihin: Terveystalvelukylä, Duodecimin terveystalvelukirjaston digitaaliset aineistot.
- Digitaalisesti tuotetun hyvinvoinnin tukemiseen liittyvän materiaalin esittely ja hyödyntäminen, esimerkiksi taukojumppien, rentoutusharjoitusten, muistia aktivoivien pelien tai ilmaisten hyvinvointisovellusten avulla.



- 9 Vuorovaikutusta digisti -teemassa** todetaan, miten nyky-yhteiskunnassa digitaalinen vuorovaikutus virallisessa asiointinnissa sekä vapaa-ajalla on lisääntynyt huomattavasti. Yhdessä käsitellään erilaisia sähköisen viestinnän muotoja kuten pikaviestisovelluksia, sosiaalisen median kanavia sekä chatbottien maailmaa. Tärkeää on keskustella näiden erityispiirteistä ja huomioitavista asioista. Tavoitteena on tuottaa

ryhmäläisille kokemus etätapaamisesta olemisesta sekä sähköisestä vuorovaikutuksesta ja näin vahvistaa valmiuksia hyödyntää etävastaanottopalveluita tai esimerkiksi osallistua videohaastatteluun työ- tai opiskelupaikan hakemiseksi.



- 10** **Tulevaisuuden digiminä -teemassa** arvioidaan ryhmän hyötyjä ja merkitystä omalle digiosaamiselle ja -minäpystyvyydelle. Yhdessä kerrataan ja muistellaan ryhmässä opittua ja suunnataan ajatuksia tulevaan. Keskustellen voidaan jakaa kokemuksia siitä, millainen kokemus valmennusprosessi on ollut, millainen merkitys ryhmällä on ollut omalle edistymiselle ja millaisena itse kukin näkee digitaalisuuden ja oman digitulevaisuutensa.

Tärkeää on suunnitella konkreettisia keinoja, miten jokainen ryhmäläinen edistää sujuvaa digiarkeaan tulevaisuudessa ja luoda uskoa heidän pystyvyyteensä digitaalisessa toiminnassa ryhmän päätyttyä. Saatavilla olevia digituen mahdollisuuksia on tärkeä selvittää ja tiedottaa niistä ryhmän osallistujille. Viimeiselle kerralle kannattaa koostaa yhteen ja jakaa tietoa siitä, mistä lähialueella on saatavilla digitukea tai -opastusta. Lopuksi jokainen ryhmäläinen voi täyttää digitaitojen loppukyselyn (Digitaitojen itsearviointi n.d.), joka voi osaltaan auttaa huomaamaan oman edistymisen.

POHDINTAA PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN DIGIOSALLISUUDEN TAUSTATEKIJÖISTÄ



DigosaaVa-hankkeen digiryhmien ohjauskokemusten kautta avautui hyvä mahdollisuus päästä tarkemmin tutustumaan työpajatoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden tilanteisiin ja kokemuksiin heidän ollessa pitkäaikaistyöttömiä. Hännisen ym. (2022, 20) digiosallisuuden analyysimallin viidennellä tasolla huomio kiinnittyy digiosallisuuden taustatekijöiden tarkasteluun, esimerkiksi koskien tietyn ihmisryhmän ominaispiirteitä ja heihin liittyviä sosioekonomisia taustatekijöitä. Ymmärrystä tietyn ihmisryhmän digiosallisuudesta lisää myös niiden keinojen, resurssien ja välineiden kuvaaminen, joiden avulla voidaan vaikuttaa tämän ryhmän digiosallisuuteen (mts. 20.). Haluamme nostaa vielä tarkasteluun näitä digiryhmien aikaisia havaintoja pitkäaikaistyöttömien digiosallisuuden taustatekijöistä, jotta hankkeessa saa-

mien kokemusten avulla olemme osaltamme edistämässä heille paremmin räätälöityjä digitaalisen ja -ohjauksen malleja.

Digiryhmiin osallistujista osalla ei ollut omassa arjessa älylaitetta käytössään (tutustuva käyttäjä). Osalla heistä oli älypuhelin, mutta puhelinta ei käytetty juuri muuhun kuin soittamiseen tai viestittämiseen. Suurella osalla digitaaliseen maailmaan tutustuminen oli vasta hyvin alkuvaiheessa (aloitteleva käyttäjä). Yhtenä esteenä digilaitteen hankkimiselle koettiin heikko taloudellinen tilanne tai avun saamisen puute laitteen hankkimiseksi.

Vaikka suurin osa digiryhmien osallistujista oli tutustuvia tai aloittelevia käyttäjiä, ryhmissä oli mukana myös peruskäyttäjiä ja jopa hyötykäyttäjiä. Hankkeessa huomattiin, että ryhmiin ohjautuneilla perus- ja hyötykäyttäjillä on edellytykset hyödyntää itsenäisesti internetistä vapaasti saatavilla olevaa ohjausmateriaalia tai etsiä hakukoneelta vastauksia selvitettäviin ongelmiin. Digiryhmiin osallistuneet perus- ja hyötykäyttäjät tarvitsivat enemmänkin rohkaisua ja kannustusta omien digitaitojen näyttämiseksi sekä itseluottamuksen lisääntymiseksi omia digitaitoja kohtaan.

Digitaalisuus tuo kaikille käyttäjille jatkuvan uuden oppimisen omaksumisen vaateen ohjelmistojen ja sovellusten päivittämisen sekä markkinoille tulevien uusien ohjelmistojen ja sovellusten käyttöönottamisen osalta. Tämä koskee samalla lailla tutustuvaa käyttäjää kuin hyötykäyttäjääkin; uuden omaksumista ja olemassa olevaa ymmärrystä tulee jatkuvasti soveltaa muuttuvaan digitaaliseen ympäristöön. Näin ollen jokaiselle taitavammallekin digikäyttäjälle on pystytty tuottamaan uutta tietoa tai osaamista digiryhmän aikana, esimerkiksi saavutettavuuteen, turvallisuuteen ja terveys- ja hyvinvointiasioihin liittyen.

Samallakin digin käyttäjällä voi olla paljon osaamista yhdellä alueella, kun toisessa osaamista ei ole juuri lainkaan. Esimerkiksi vapaa-ajan toiminta, kuten digipelaaminen, voi olla täysin itsenäistä, mutta virallisessa palvelussa asiointiin henkilö voi tarvitakin ohjausta tai jopa avustamista. Tämä kuvaa hyvin sitä, että digitaalinen osaaminen ja siellä olevien mahdollisuuksien hyödyntäminen on moninainen ja laaja-alainen kokonaisuus.

Tietoturvallisuutta käsiteltiin eri ryhmäkerroilla läpileikkaavana teemana. Yleisesti ryhmäläiset olivat hyvin tietoisia erilaisista nettihuijauksen muodoista. Valitettavasti osalle kokemusta oli tullut myös huijatuksi joutumisesta. Ryhmätilanteissa keskusteltiin paljon ajankohtaisista huijauksista, joita saattoi nousta esille useitakin erilaisia yhden ryhmäprosessin aikana. Näistä kokemuksista yli pääsemiseksi turvallisuuden tunteen vahvistaminen on tärkeää, mikä tapahtui luotettavan tiedon jakamisen ja tietoturvaosaamisen vahvistamisen kautta.

Asiointia koskevalla teemakerralla lähdettiin usein liikkeelle Google-tilin luomisesta sekä sähköpostin kirjoittamisesta ja vastaanottamisesta. Ryhmien toteutusten myötä kävi selväksi, että sähköpostin käyttäminen ei ollutkaan edes viikoittainen arkitoiminta kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville henkilöille. Sähköpostia ryhmäläiset käyttivät pääasiassa käyttäjätilien luomiseen tai siihen liittyvän ilmaisen tallennustilan hyödyntämiseen. Muutoin kohderyhmän asioinnit onnistuivat eri palveluntarjoajien omien järjestelmien kautta, esim. Kela, työllisyyspalvelut, pankkipalvelut tai työnhaku tehdään eri kirjautumista vaativien järjestelmien kautta.

Digiryhmien osallistujista osalla ei ole ollut sähköisen asioinnin vahvaa tunnistautumista varten tarvittavaa henkilöllisyyden todentamisen välinettä tai tunnuksia, kuten pankkien verkkopankkitunnuksia, teleyritysten mobiilivarmennetta tai Digi- ja väestötietoviraston kansalaisvarmennetta. Luonnollisesti niitä ei tarvita, jos edunvalvoja hoitaa sähköisen asioinnin. Ohjauksessa tuotiin esille, että asiakkaalla on oikeus kieltäytyä vahvaa tunnistautumista vaativasta toiminnasta ryhmätilanteessa. Digiryhmien kautta muodostui myös ymmärrys siitä, että ryhmäläiset eivät kokeneet mieluisena harjoitella vahvaa tunnistautumista vaativien palveluiden käyttöä, vaikka siihen olisi tarjottu yksilöohjaustakin.

Pitkään työttömänä olleelle henkilölle esimerkiksi kuvallisen henkilökortin tai passin hankinta on pitkä ja monivaiheinen prosessi. Näiden sähköiseen tunnistautumiseen tarvittavien asiakirjojen kustannukset saattavat vaatia tarpeiden kirjaamisen toimeentulotukihakemukseen, jotta henkilöllisyystodistuksen hankkiminen mahdollistuu. Digiryhmien toteutumisen aikana kuitenkin tuli konkreettisesti esille se, miten pienten paikkakuntien viimeiset pankkikonttorit sulkeutuivat ja kuntalaisten oli pakko hankkia pankin verkkopankkitunnukset ja sen edellyttämät asiakirjat sähköisen asioinnin mahdollistumiseksi.

Digitaalisen sosiaali- ja terveystietokeskuksen palvelut ovat olleet kaikille ryhmäläisille uutta tietoa. Yleisesti oman terveystiedon suhteen niillä henkilöillä, joilla on mahdollisuus käyttää vahvaa tunnistautumista vaativia terveystietopalveluita, oli tiedossa ja käytössä Kanta-palvelu ja siellä terveystietojen katsominen sekä reseptien uusiminen. Uutta sisältöä oli esimerkiksi mahdollisuus omatoimisen terveystarkastuksen tekemiseen Omaolossa.

Työpajatoiminnan piirissä tunnistettiin myös asiakasryhmä, joka halusi pysytellä kokonaan digitaalisuuden ulkopuolella. He voivat kokea digitalisaation pelottavana, turhana tai jopa vahingollisena eivätkä siksi lähtökohtaisesti ole valmiita edes tutustumaan digilaitteisiin ja -palveluihin. Digitalisaatiosta syrjässä pysyttelemisen taustalla voi olla myös esimerkiksi voimavarojen vähäisyys tai oma valinta jäädä syrjään digiyhteiskunnasta.

DigosaaVa-hankkeen aikana saatujen digiryhmäkokemusten pohjalta voidaan todeta, että pitkäaikaistyöttömät työpajatoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat erityisryhmä, jonka eri taustatekijät tulee huomioida heille digituen ja -ohjauksen palveluita suunniteltaessa entistä paremmin. DigosaaVa-hankkeen kuluessa toteutuneen kehittämistyön myötä havahduttiin siihen, että digitaalisten palveluympäristöjen kehittäminen saatettavaksi ja riittävän helppokäyttöiseksi kaikille vaatisi erilaisten käyttäjien mukaan ottamista yhteiskehittämiseen. Keskeisenä viestinä haluamme vielä painottaa, että digituen tulee olla saatavilla kaikille sitä tarvitseville ja haluaville eri palveluissa osana palvelutarjontaa ettei se jää vain vapaaehtoisuuden tai läheisten vastuulle. Sillä ketään ei saa jättää ulkopuoliseksi digiyhteiskunnasta – ellei sitten henkilö itse halua jäädä rannalle ”digiveneestä”.

LÄHTEET

Ahonen, T., Aro, M., Aro, T., Lerkkanen, M.-K. & Siiskonen, T. 2021. Epilogi. Päällekkäiset oppimisen vaikeudet. Julkaisussa *Oppimisen vaikeudet*. Toim. T., Ahonen, M., Aro, T., Aro, M.-K., Lerkkanen & T., Siiskonen, T. Niilo Mäki Instituutti, 408–416.

Aro, T., Eklund, K., Eloranta, A.-K., Närhi, V., Korhonen, E. & Ahonen, T. 2019. Associations Between Childhood Learning Disabilities and Adult Age Mental Health Problems, Lack of Education and Unemployment. *Journal of Learning Disabilities* 52(1), 71–83.

Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. Viitattu 4.5.2023. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>.

Bandura, A. 1995. *Self-Efficacy in Changing Societies*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bandura, A. 1997. *Self-Efficacy. The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.

Cavalli, E., Pascale, C; Brèthes, H., Leferve, E., Lascombe, S. & Velay, J.-L. 2019. *Annals of Dyslexia*, 69, 243–259. Viitattu 12.4.2023. <https://doi.org/10.1007/s11881-019-00182-w>.

Compeau, D. R. & Higgins, C. A. 1995. Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *Management Information System Quarterly*, 19 (2), 189–211.

Digitaitojen itsearviointi. N.d. Digivalmentajan käsikirja. Viitattu 2.6.2023. <https://www.jamk.fi/fi/projekti/digiosaava/digitaitojen-itsearviointi>.

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 27.3.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Digitreenit: Salasanakone -testaa kuinka nopeasti salasana murretaan. 2022. Yle. Päivitetty 24.05.2022. Viitattu 18.4.2023. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/02/01/digitreenit-17-salasanakone-testaa-kuinka-nopeasti-salasanamurretaan>.

Digituen eettinen ohjeistus. N.d. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 18.4.2023. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>.

Digivalmentajan käsikirja 2023. N.d. Jamk. Viitattu 25.5.2023. <https://www.jamk.fi/fi/projekti/digiosaava/digivalmentajan-kasikirja>.

Fisher, A.G. & Marterella, A. 2019. *Powerful Practice. A model for Authentic Occupational Therapy*. Fort Collins, Colorado: Center for Innovative OT Solutions.

Hakkarainen, A., Holopainen, L. & Savolainen, S. 2015. A five-year follow-up on the role of educational support in preventing dropout from upper secondary education in Finland. *Journal of Learning Disabilities*, 48, 408–421.

Hokkanen, L. 2017. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Julkaisussa *Sosiaalityö ja teoria*. Toim. M., Mäntysaari, A., Pohjola & T., Pösö. Jyväskylä: PS-kustannus, 277–296.

Hyvät arviointikäytännöt suomalaisessa toimintaterapiassa. 2021. Suomen Toimintaterapeuttiliitto ry. Viitattu 17.4.2023. https://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/site/assets/files/2411/toi_hyvat_arviointikaytannot_2021.pdf.

Häkkinen, P., Kiili, C., Hautala J., Pöysä-Tarhonen, J., Kanninen, L. & Lepänen, P.H. 2021. Lukemisen ja oppimisen vaikeudet digitaalisissa ympäristöissä. Oppimisen vaikeudet. Julkaisussa Oppimisen vaikeudet. Toim. T., Ahonen, M., Aro, T., Aro, M.-K., Lerkkanen & T., Siiskonen, T. Niilo Mäki Instituutti, 206–221.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T.-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. Viitattu 12.4.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T.-A. 2022. Digiosallisuus käsitteenä. Julkaisussa Digiosallisuus Suomessa – Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Toim. O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10, 17–22. Viitattu 16.4.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Kam, P. K. 2021. From the Strengths Perspective to an Empowerment–Participation–Strengths Model in Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 51, 1425–1444. Viitattu 17.4.2023. doi: 10.1093/bjsw/bcab049.

Kantele, T., Solla, K. & Nieminen, J. 2023. Mitä tarkoittavat NFT, ICE-henkilö tai pakkaaminen? Laajasta digisanastosta löydät satojen arkisten digisanojen selkeät selitykset. Päivitetty 10.01.2023. Digitreenit. Yle. Viitattu 18.4.2023. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/03/25/mita-ovat-selain-kayttis-ja-wifi-laaja-digisanasto-selittaa-sanat-selvalla>.

Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. N.d. Selkeästi meille -hanke. Viitattu 10.4.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/>.

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Viitattu 11.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Lait ja standardit. 2023. Saavutettavuus. Papunet. Viitattu 14.4.2023. <https://papunet.net/saavutettavuus/lait-ja-standardit/>.

Leskelä, L. & Uotila, E. 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Julkaisussa Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Toim. T., Hirvonen & T., Kinnunen. Helsinki: Gaudeamus, 227–248.

Mattila, L., Lautamo, T. & Alaverdyan, A. 2020. Toimijuuden vahvistuminen Komppaa-ryhmätoiminnassa. Oppimisen vaikeuksia kompensoimalla rohkeutta toimia toisin. Kuntoutus 43, 2, 22–30. Viitattu 17.4.2023. <https://doi.org/10.37451/kuntoutus.97303>.

McDonald, T. & Siegall, M. 1992. The effects of technological self-efficacy and job focus on job performance, attitudes, and withdrawal behaviors. *The Journal of Psychology*, 126 (5), 465–475. Viitattu 4.5.2023. https://www.researchgate.net/profile/Marc-Siegall-2/publication/232517359_The_Effects_of_Technological_Self-Efficacy_and_Job_Focus_on_Job_Performance_Attitudes_and_Withdrawal_Behaviors/links/551452600cf283ee08352e31/The-Effects-of-Technological-Self-Efficacy-and-Job-Focus-on-Job-Performance-Attitudes-and-Withdrawal-Behaviors.pdf.

Mc Laughlin, M., Speirs, K. & Shenassa, E. 2014. Reading disability and adult attained education and income: Evidence from a 30-year longitudinal study of a population-based sample. *Journal of Learning Disabilities*, 47, 374–386.

Miksi saavutettava? 2023. Saavutettavuus. Papunet. Viitattu 14.4.2023. <https://papunet.net/saavutettavuus/miksi-saavutettava/>.

Mitä on kognitiivinen saavutettavuus. N.d. Selkeästi meille -hanke. Viitattu 25.4.23. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/mita-on-kognitiivinen-saavutettavuus/>.

Pohjois-Pohjanmaan liitto. N.d. Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea? Digituen järjestäjän käsikirja. Pohjois-Pohjanmaan digituki –hanke. Liite 2. Salla Heinänen, Futurice, konsultointimateriaali 2019 / Digitukipilotti, s. 30. Viitattu 18.4.2023. https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/wp-content/uploads/2021/10/DigituenKasikirja_2021-2.pdf.

Rapp, C. & Goscha, R. 2006. *The Strengths Model*. N.Y: Oxford University Press.

Tieke. 2021. Digitaitojen osaamismerkistö. Julkaistu: 25.11.2021. Viitattu 1.3.2023. <https://tieke.fi/palvelut/osaamisen-kehittaminen/digitaitojen-osaamismerkkijarjestelma/>.

Rantanen, T., Järveläinen, E. & Leppälahti, T. 2022a. Vankien digitaalisten sote-palvelujen käyttöön vaikuttaa olennaisesti minäpystyvyys. 7.6.2022 Sosiaalinen syrjäytyminen, Uutinen. DigilN. Viitattu 4.5.2023. <https://digiin.fi/uutinen/vankien-digitaalisten-sote-palvelujen-kayttoon-vaikuttaa-olennaisesti-minapystyvyys/>.

Rantanen, T., Järveläinen, E. & Leppälahti, T. 2022b. Self-efficacy and Use of Digital Health Care and Social Welfare Services Among Incarcerated People: Cross-sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 24(5). Viitattu 4.5.2023. doi: 10.2196/36799.

Räsänen, P., Ylönen, S. & Talvinen, A. 2021. Hahmotusvaikeudet. Julkaisussa Oppimisen vaikeudet. Toim. T., Ahonen, M., Aro, T., Aro, M.-K., Lerkkanen & T., Siiskonen, T. Niilo Mäki Instituutti. Niilo Mäki Instituutti. 374–391.

WCAG 2.1 -saavutettavuusohjeet. 2022. Saavutettavuus. Papunet. Viitattu 18.4.2023. <https://papunet.net/saavutettavuus/ohjeita-ja-oppaita/teknisen-saavutettavuuden-ohjeet-wcag/wcag-2-1-saavutettavuusohjeet/>.

Zimmerman, B. J. 2000. Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 82–91. Viitattu 4.5.2023. doi:10.1006/ceps.1999.101.

TYÖPAJATOIMINNAN ASIAKKAIDEN DIGITAIKOT JA DIGIN KÄYTTÄJÄASIAKKUUDET

Aino Alaverdyan

DIGIOSAAMISEN VAADE

Euroopan unionin (EU) visiona on, että EU on vuonna 2030 eurooppalaisten arvojen mukainen ja digitalisoitunut. Tahotilana on ihmisten asettaminen digitaalisen siirtymän keskiöön, mitä halutaan edistää digitaalisia oikeuksia ja periaatteita koskevassa eurooppalaisessa julistuksessa. (Euroopan komissio 2022.) Julistuksen mukaan digitalisaatiota tulee toteuttaa siten, ettei ketään jätetä jälkeen kehityksestä erityisesti huomioiden syrjäytyneet ja haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt. Julistuksessa tuodaan esille, että jokaisella olisi oltava mahdollisuus hankkia kaikki digitaaliset perustaidot ja edistää digiosaamista. (Eurooppalainen julistus digitaalisen vuosikymmenen digitaalisista oikeuksista ja periaatteista 2023, 3–4.)

Suomi on monessa asiassa edelläkävijänä digitalisaation saralla, mistä yhtenä esimerkkinä on digitaalisten TE-viranomaispalvelujen kokonaisuus uudistus. Tämä TE-palveluiden uudistus on myötävaikuttanut edellisen hallitusohjelman digitalisaation edistämisen ohjelman toteutumiseen. (Hallituksen esitys eduskunnalle työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi 2021, 50.) Vuoden 2022 toukuussa voimaan tullessa uudistetussa työvoimapalvelumallissa työnhakijan tulee hakea digitaalisesti ja omatoimisesti töitä Työmarkkinatorin kautta, mihin hän saa aiemmin ja tiiviimmin tukea entiseen malliin nähden. Pitkäaikaistyöttömille uusi toimintamalli on tuonut kolmen kuukauden välein järjestettävien haastattelujen lisäksi puolen vuoden välein pidettävät tehostetut kuukauden pituiset palvelujaksot työnhakukeskusteluineen. (Kysymyksiä ja vastauksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista n.d.)

Van Gerven ym. (2022, 43) tuovat esille, että varsinkin haavoittuvimmat asiakasryhmät, joilla on henkilökohtaisia rajoituksia, kuten puutteellisia tietoja ja taitoja esimerkiksi digitaaloissa, hyötyvät aktivointipalveluista vähemmän kuin esimerkiksi korkeammin koulutetut. He mainitsevat, että julkilausutusti erilaisetkin aktivointipolitiikat voivat kuitenkin sisältää samanlaisia käytäntöjä (mts. 163–164). Toivottavaa olisi, että nykyisen ja mahdollisen uudistetun mallin oikea-aikaiset tukimuodot ja kasvokkaiset kohtaamiset toteutuvat suunnitellusti myös haavoittuvassa asemassa olevien työnhakijoiden, esimerkiksi pitkä-

aikaistyöttömien kohdalla. DigiosaaVa-hanketoimijat ovat peräänkuuluttaneet digitaaloissaan vielä alussa olevien työttömien työnhakijoiden tasavertaisia työnhakumahdollisuuksia työvoimapalveluiden mallissa: ”Digitaalisuuden vaade ei saa olla työn haun este” (Mattila, Rantala & Paananen 2023).

DigiosaaVa-hankkeen tavoitteena on ollut parantaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digitaalisia taitoja. Tässä artikkelissa tuodaan esille digitaitoja työpajatoiminnassa ja esitetään hankkeen alkukartoituksen kyselytuloksia työpajatoiminnan asiakkaiden (N=92) digiosallisuudesta. Johtopäätöksiä esitetään neljä eri digin käyttäjäasiakkuutta, jotka ovat luoneet raamin digiohjauksen valmennusmallin kehittämiseksi pitkään työelämän ulkopuolella oleville henkilöille.

DIGITAI DOT TYÖPAJATOIMINNASSA

Digitaaliseen osaamiseen kuuluu itsevarma, kriittinen ja vastuullinen käyttö sekä sitoutuminen digitaalisten tekniikoiden käyttöön oppimisessa, työssä ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Digitaalinen osaaminen sisältää eri taitoja kuten tiedon ja datan lukemisen, viestinnän, kriittisen ajattelun ja yhteistyön taidot sekä medialukutaidon ja ongelman ratkaisutaidot että taitoja liittyen tietoturvallisuuteen, digitaaliseen sisällön luomiseen ja tekijänoikeuksiin liittyviin kysymyksiin. (European Commission 2019, 10.) Digitaatoraportin 2022 (2022, 54) mukaan digitaidot ja -osaaminen määritellään digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämiseen ja digitalisaation hyödyntämiseen tarvittaviksi taidoiksi. Kuusela (2018, 5) esittää tärkeän havainnon, että monissa digitaitojen luetteloissa painotetaan työelämässä vaadittavia taitoja unohtaen työelämän ulkopuolella olevat henkilöt. Hän näkeekin, että työelämän digitaidot rakentuvat kaikille tärkeiden digitaitojen päälle (mts. 5).

Tieken (2021) Digitaaitojen osaamismerkistö koostuu viisiportaisesta digiosaamisen todentamisen mallista: perusosaaja, digiosaaja, yhteistyöskentelijä, hyötykäyttäjät ja ongelmanratkaisija. **Perusosaaja** osaa käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita turvallisesti ja vastuullisesti viestinnässä sekä asioinnissa. Hän osaa etsiä tietoa digitaalisissa ympäristöissä ja arvioida tiedon luotettavuutta sekä suojata henkilökohtaisia tietoja ja yksityisyyttä. Hän osaa käyttää yleisimpiä toimistosovelluksia sekä hyödyntää, tuottaa ja jakaa digitaalista sisältöä tekijänoikeuksia noudattaen. **Digiosaaja** hallitsee ja suojaa digitaalista identiteettiään toimiessaan yksityishenkilönä tai ammatillisesti digitaalisissa ympäristöissä ja sosiaalisessa mediassa. **Yhteistyöskentelijä** käyttää digitaalisia työkaluja yhteistyöhön ja -tuottamiseen sekä tiedon tallentamiseen ja jakamiseen tekijänoikeuksia kunnioittaen. **Hyötykäyttäjät** käyttä

erilaisia sovelluksia ja välineitä työn tekemiseen, organisointiin ja itsensä johtamiseen sekä oman digihyvinvoinnin edistämiseen. **Ongelmanratkaisija** on suorittanut kaikki Digitaalimerkistön kymmenen osaamismerkkiä hyväksytysti todistaen olevansa monipuolinen digiosaaja, joka tunnistaa ja osaa ratkaista haasteita käyttäessään digitaalisia laitteita ja ympäristöjä. (Tieke 2021.) Kansalaisopistojen Kansalaisen digitaidot -kurssimallin pohjaksi on määritelty seuraavat 14 digitaitoa, joista jokaisella kansalaisella tulisi olla ainakin jonkinasteiset tiedot: digirohkeus, tietoturva, ongelmanratkaisu, peruskäsitteet, päätelaitteen käyttö, sähköiset palvelut, tiedonhallinta ja -haku, internetin käyttö, tekstinkäsittely, sosiaalinen media, sähköposti ja kuvankäsittely (Kuusela 2018, 8).



Kuvio 1. DigiosaaVa-hankkeen määrittelemät digitaaliväittämät (mukaillen Tieke 2021; Kuusela 2018)

DigiosaaVa-hankkeessa määriteltiin digiryhmissä käsiteltäviksi digitaaloiksi kuviossa yksi olevat digitaalo, joita avataan väittämien muodossa. Ryhmäläisten alku- ja loppukyselyissä (Digitaalisten itsearviointi n.d.) kartoitettiin vastaajien omaa arviota siitä, miten itsevarmaksi he kokevat itsensä eri digitaaloissa (1= ei yhtään itsevarma, 5= hyvin itsevarma). Näiden väittämien kehittämisessä hyödynnettiin sekä Tieken osaamismerkkejä (Tieke 2021) ja Kansalaisen digitaalo -kurssin sisältöä (Kuusela 2018).

Tässä artikkelissa ei avata tarkempia ryhmäläisten tuloksia digiväittämistä. Yleisenä huomiona voidaan kuitenkin mainita, että digiryhmissä olevilla pitkäaikaistyöttömillä sähköpostin käyttö ja tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentataidot eivät olleet keskeisiä ryhmässä opittuja taitoja, mitkä voidaan myös enemmän yhdistää työelämän digitaidoiksi. Keskeisinä digiryhmissä harjoiteltuina ja parantuneina digitaitoina voidaan mainita käsitteiden hallinnan, päälaitteen käytön, luotettavan tiedon etsimisen, internetin käytön perusteiden ja tietoturvallisen käytön sekä tietoturvaohjeiden tunnistamisen ja niiltä suojautumisen taidot. Lisäksi käyttö- ja kokeilurohkeus eri tekniikan ja digitaalisten sovellusten kokeilemiseen oli usein ohjaajien sanoittamana ryhmien yleisenä tavoitteena, mikä myös näkyi positiivisena kasvuna ryhmäläisten loppuarvioinneissa.

Saikkosen (2022, 9–10) tutkimuksessa selvitettiin, miten työpajanuoret (N=93) osaavat etsiä ja arvioida internetistä löytyvää informaatiota digitaalista osaamista mittaavan testin avulla. Tämän tutkimuksen tuloksien mukaan pelkän peruskoulun tai ammatillisen koulutuksen suorittaneet onnistuivat tehtävissä lukion käyneitä heikommin (mts. 24). Vahvimmin tiedonhakupaitoihin oli yhteydessä viestintätaidot ja tiedostojen hallintataidot tukien digitaalisten kasautumisteoriaa (van Deursen, Helsper, Eynon & van Dijk 2017 Saikkosen 2022 mukaan). Kasautumisteorian valossa digitaaliset taidot kertyvät samoille henkilöille ja ne, joilla on osaamispuutteita jossain digiosaamisen osa-alueella, on todennäköisesti puutteita myös toisella osa-alueella (mts. 25). Saikkonen ehdottaakin, että työpajatoiminnassa olisi syytä vahvistaa nuorten informaatio-, viestintä- ja tiedonhallintataitoja rinnakkain (mts. 26). Vaikka DigiosaaVa-ryhmävalmennusmalli esitellään teemoittain Digivalmentajan käsikirjassa, ovat ohjaajat tuoneet esille juuri tätä eri digitaalisten taitojen rinnakkaista oppimisen tapaa, jossa edetään luonnollisesti ja tarpeiden mukaan teemasta toiseen yhden ryhmäkerran aikana.

ASIAKASKYSELYN TULOKSIA

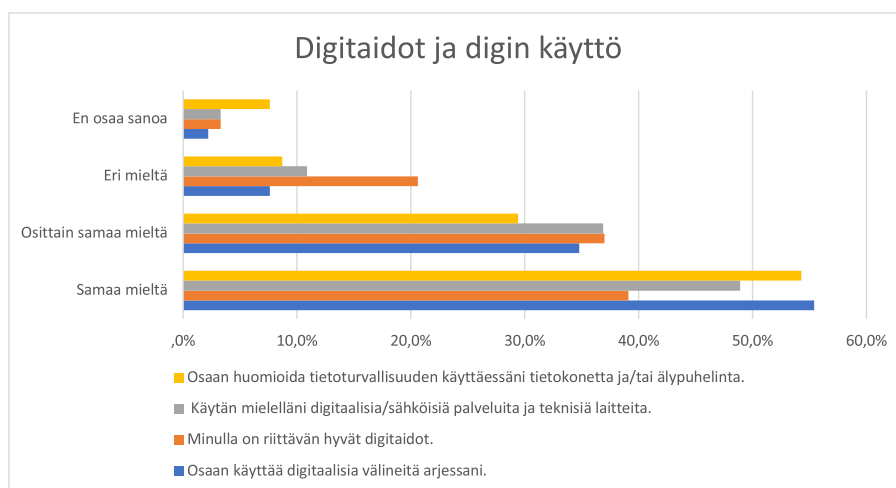
DigiosaaVa-hankkeen alkukartoituksia kerättiin joulukuusta 2021 helmikuuhun 2022 hankekumppaneiden toimipisteissä kartoittamaan työpajatoiminnan asiakkaiden digiosallisuuden kokemusta ja toiveita ryhmätoiminnalle. Alkukartoituskyseleyn vastasi yhteensä 92 työpajatoiminnan asiakasta.

Vastaajista miehiä oli n. 65 % ja naisia n. 33 %, muu 1 % ja 1 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Vastaajista n. 92 % oli toimivat internet-yhteys, n. 5 % ei ollut toimivaa internet-yhteyttä, ja n. 2 % ei osannut sanoa. Vastaajista suurin osa käytti internetiä päivittäin (78 %) ja 8 % ei juuri koskaan. Suurimmalla osalla vastaajista oli älypuhelin (82 %). Toiseksi eniten vastaajat

omistivat tietokoneen (68 %). Neljänneksellä (25 %) oli tabletti ja 16 % jokin muu laite, kuten älytelevisio tai pelikonsoli. Vastaajista 5 % ei omistanut mitään laitetta. Vastaajista yli puolella (65 %) oli käytössä jokin ohjaislaite kuten mikrofoni, kaiutin tai kuulokkeet. Noin 39 % vastaajista oli toimisto-ohjelma kuten Microsoft office. Vastaajista 24 % ei käyttänyt eikä kokenut tarvitsevansa ohjelmistoa, oheislaitetta eikä apuvälinettä, kun taas 8 % vastaajista ei käyttänyt, mutta koki tarvitsevansa. Vastaajista 1 % käytti jotain digiapuvälinettä.

Suurin osa vastaajista (77 %) pystyi käyttämään aina digitaalisia palveluita asuinpaikasta riippumatta, yli kymmenes (12 %) vastaajista joskus ja 4 % vastaajista vastasivat etteivät pysty; 7 % ei osannut vastata kysymykseen. Kysyttäessä, miten vastaajien terveydentila ja toimintakyky rajoittavat sähköisten palveluiden käyttöä, suurin osa (79 %) vastasivat ei lainkaan, kymmenes (10 %) joskus, 2 % vastasivat aina ja 9 % ei osannut sanoa. Vastaajista yli puolta (52 %) stressasi joskus sähköisten palveluiden ja sovellusten käyttäminen ja 6 % kokivat aina stressiä käytön yhteydessä. Vastaajista 32 % kokivat, että sähköisten palveluiden ja sovellusten käyttäminen ei stressaa heitä milloinkaan. Vastaajista kymmenes (10 %) ei osannut vastata kysymykseen.

Vastaajat saivat digitukea eniten ystävältä tai kaverilta (n. 70 %), perheenjäseneltä (n. 45 %) tai kuntoutuksesta (n. 22 %). Vastauksissa esiintyi myös digituen tarjoajina työpaikka (n. 8 %), koulu (n. 2 %) tai muu taho (n. 11 %), kuten omatoiminen googlettaminen tai tiedon etsiminen YouTube-kanavasta. Yksi vastaaja mainitsi avoimissa vastauksissa: ”en mistään valitettavasti”.



Kuvio 2. Digitaidot ja digin käyttö

Vastaajista yli puolet (n. 54 %) olivat samaa mieltä, että he osaavat huomioida tietoturvallisuuden käyttäessään tietokonetta tai/ja älypuhelinta. Osittain samaa mieltä väittämän kanssa oli n. 29 % vastaajista ja eri mieltä n. 9 % vastaajista. Vastaajista melkein puolet (n.49 %) käyttää mielellään sähköisiä palveluita ja teknisiä laitteita ja noin 37 % ovat osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Noin kymmenes (n. 11 %) vastaajista olivat eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 39 % kokivat, että heillä on riittävän hyvät digitaidot ja 37 % olivat osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Eri mieltä väittämän kanssa oli 21 % ja 3 % eivät osanneet vastata kysymykseen. Vastaajista yli puolet (n. 55 %) kokivat myös, että osaavat käyttää digitaalisia välineitä arjessaan ja noin 35 % olivat osittain samaa mieltä, kun taas n. 8 % oli eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 3. Digitaalisten/sähköisten palveluiden ja teknologian käytön esteet

Kysyttäessä, mitkä asiat estävät tai haittaavat vastaajia käyttämästä sähköisiä palveluita ja teknologiaa, lähes puolet (48 %) vastasivat ettei mikään asia estä tai haittaa käyttämistä (kuvio 3). Muuten vastaukset jakautuivat aika tasaisesti eri esteisiin. Vastaajista 17 % ei ole tarvittavaa digilaitetta ja 16 % kokevat digitaaliset palvelut vaikeasti käytettävinä. Muina esteinä mainittiin kallis prepaid-liittymä ja velkaongelmat, sovellusten toimimattomuus puhelimessa ja edunvalvonta. Avoimessa kysymyksessä kartoitettiin vielä erityisiä haasteita liittyen vastaajille tärkeiden sähköisen palveluiden tai sovelluksien käyttöön liittyen. Vastaajat nostivat esille eri asiainnoin kuten pankin, Kelan ja TE-toimiston palveluiden käytön eri haasteita.

”Pankki palveluissa veivaaminen ärsyttää, kun jotkut asiat pitää katsoa selaimen kautta, kun niitä ei näytetä tietosuojasyistä apissa.

”Joskus tärkeät paikat kuten Kanta-palvelu tai Kelan sivut ei toimi ja se tuottaa haasteita. Läppärini ilmoittaa usein jostain haittailmoituksista enkä ymmärrä niistä oikein mitään, enkä tiedä, mistä löytää apua niihin.”

”Verkkopankkiasiointi tuntuu joskus monimutkaiselta, jos jotain tavallisuudesta poikkeavaa hoidettavaa, laskunmaksut ja muut sellaiset onnistuu.”

Lisäksi mainittiin erityisiksi digihaasteiksi työpaikan hakeminen, Wordin käyttö ja tietojen hakeminen.

DIGIN KÄYTTÄJÄASIAKKUUDET TYÖPAJATOIMINNASSA JA JATKOEHDOTUKSET

Pitkäaikaistyöttömien digitaitojen vahvistaminen osana työpajatoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan tavoitteellista toimintaa on tarpeellista. Kuusela (2018, 5) nosti hyvin esille sen, että työelämän digitaidot rakentuvat kaikille tärkeiden arjen digitaitojen päälle. DigiosaaVa-hankkeen ryhmiin osallistuneet ovatkin eniten tarvinneet taitoja laitteen hallintaan ja internetin tietoturvalliseen käyttöön liittyen. Digiryhmissä on harjoiteltu omaan arkeen liittyviä tärkeitä digitoimia kuten sähköistä asiointia, maksujen maksamista, aikojen varaamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja vapaa-ajan toiminnan harjoittamista.

Kaikista DigiosaaVa-hankkeen alkukartoituskyselyyn vastanneista noin viidennes (21 %) olivat eri mieltä siitä, että heillä on riittävän hyvät digitaidot. Vastanneista 7 % ei ollut tarvittavaa digilaitetta. Erityisenä huolena alkukartoituksen tuloksien perusteella nousee esille vastaajat, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita asuinpaikasta riippumatta. Sen lisäksi he eivät osaa käyttää digitaalisia laitteita arjessaan eikä heillä ole laitteita tai tarvittavia apuvälineitä, ohjelmistoja ja oheislaitteita käytön tukena. Heillä ei ole myöskään toimivaa internet-yhteyttä ja siten he eivät käytä koskaan internetiä. Näitä henkilöitä vastaajista oli 4 ± 4 %. Lisäksi joukossa on myös heitä, jotka eivät saa mistään digitukea

Huomioitavaa on, että teettämämme alkukartoitus toteutettiin digitaalisessa muodossa, joten todennäköisemmin siihen vastasivat ne, joille digitaidot olivat jo enemmän harjaantuneet. Siten heikomman digitaidon omaavia voi olla suurempi joukko tässä työpajatoiminnan asiakaskunnassa kuin mitä kyselytulokset antavat olettaa. Digiryhmiin osallistuneista ja ohjautuneista

ryhmäläisistä suurin osa oli kuitenkin juuri heitä, joilla oli tarvetta oppia perusdigitaatioita. Heillä oli myös erilaisia esteitä digin käytölle.

Työpajatoiminnan asiakkaiden alkukartoituksen ja ohjaajien havaintojen pohjalta luotiin suuntaa antavat digin käyttäjäasiakkuudet, joita hyödynnettiin digiryhmätoiminnan suunnittelussa ja asiakasohjauksessa tukena. Työpajatoiminnan digin käyttäjäasiakkuudet olivat seuraavat: **tutustuvat ja aloittelevat käyttäjät sekä perus- että hyötykäyttäjät**. Digiryhmätoimintaa haluttiin kehittää erityisesti tutustuville ja aloitteleville käyttäjille, jotka ovat suuremmissa riskissä syrjäytyä heikompien digitaatiojen vuoksi digitalisoituvassa yhteiskunnassamme.

Digiryhmissä oli mukana myös henkilöitä, joilla oli välttelevää käyttäytymistä ja negatiivisia asenteita digitaalisuutta kohtaan. Heitä mietimme omaksi digivälttelijöiden asiakasryhmäksi, joilla ei ole älylaitetta eikä juurikaan kokemusta sen käytöstä. Heidän osaltansa lähes kaikki viralliset asiointit hoituvat vielä paperisesti. Tämä ihmisryhmä ei ole ylittänyt yhtään Hännisen ym. (2021, 27) määrittelemää digikuilua, joista ensimmäinen koskee pääsyä digipalveluihin sekä teknologian saatavuutta ja toimivuutta. Pohdimme myös, tulisiko heidän kohdallansa puhua digikuilusta 0, jossa myönteinen asenne oppia ja toimia digitaalisesti on ensimmäinen este ylitettävänä ennen oman laitteen hankintaa ja sähköisten palveluiden käyttöä. Yhdistimme heidät kuitenkin osaksi tutustuvien käyttäjien asiakasryhmää, joiden parissa esiintyy myös erilaisia esteitä ja hidasteita digitaatiojen oppimiselle.

On hyvä huomioida, että nämä eri digin käyttäjäasiakkuudet eivät luokittele asiakkaita, vaan ottavat huomioon enemmänkin heidän digituen tarpeensa ja valmennuksen tavoitteet. Asiakkaat voivat kuulua useampiinkin asiakkuuksiin yhtä aikaa, esim. eri digitaatiojen ja tehtävien osalta. Asiakkuus saattaa myös muuttua ryhmävalmennusprosessin aikana, kun digitaidot ja varmuus karttavat saadun tuen ja vertaisoppimisen avulla. Nämä digin käyttäjäasiakkuudet toimivat digiohjauksen suunnittelun ja toteutuksen tukena. Kun digiohjausryhmät ovat koottu eri asiakkuuksien tuen tarpeet sekä ohjaajien resurssit huomioiden, luo se positiivista vertais- ja digioppimista digiryhmissä.

Digitaatiojen elinikäisellä oppimisella mahdollistetaan työelämän ulkopuolella olevien digiosallisuuden toteutuminen ja edistetään heidän työ- ja opiskeluolosuhteensa. Työpajatoiminnassa tulee olla tarjolla ajantasaiset laitteet digitaatiojen harjoittamiselle. Ohjaajien omien digitaatiojen vahvistaminen on myös tärkeä kysymys, johon työpajojen tulee eri koulutuksin ja pilotoinein sekä ohjausmateriaalein vastata. Jotta digitaatioita voi harjaannuttaa myös työpajatoiminnan tai kuntouttavan työtoiminnan jälkeenkin ja jatkaa omatoimista sähköistä asiointia, tulisi jokaiselle kansalaiselle turvata oma laite. Toimeen-

tulon varmistamiseksi laitehankintaan yhteistyön tekeminen sosiaalitoimen ja Kelan kanssa on olennaista. Selkää tarvetta on sähköisen asiain simulointi- ympäristöille ja ohjaajien anonyymeille tunnuksille, jotta sähköisiä asiointi- alustoja ja digitaalisia palveluita voisi paremmin demonstroida asiakkaille ja ryhmille työpaja- ja kuntoutusympäristöissä.

TAULUKKO 1. Tutustuvan ja aloittelevan käyttäjän kuvaukset

DIGIN KÄYTTÄJÄASIAKKUUS	TUTUSTUVA KÄYTTÄJÄ	ALOITTELEVA KÄYTTÄJÄ
PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄ, TAPA TOIMIA JA ASIOIDA	Tutustuva digin käyttäjä ei käytä juuri koskaan internetiä. Hänellä on heikot digitaidot, eikä digitaalisten laitteiden käyttäminen arjessa vielä onnistu omatoimisesti. Hän voi omistaa älypuhelimien tai muun digilaitteen. Oma digilaitte saattaa olla vanhentunut tai sitä ei ole lainkaan. Tutustuva käyttäjä ei käytä mielellään digitaalisia palveluita ja laitteita. Hänellä ei ole tietoa tietoturvallisesta tavasta käyttää digitaalisia palveluita ja laitteita. Tutustuva käyttäjällä saattaa olla erilaisia pelkoja ja arkuutta digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämistä kohtaan.	Aloitteleva käyttäjä voi käyttää internetiä jopa päivittäin. Hän osaa jotenkuten käyttää digitaalisia välineitä arjessaan. Hän saattaa omistaa älypuhelimien ja mahdollisesti muunkin laitteen. Hän suhtautuu myönteisesti digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön, vaikka kokee ne vaikeina. Aloitteleva käyttäjä osaa osittain huomioida tietoturvallisuuden digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä.
SITAATTI	<i>"en käytä tietokonetta"</i>	<i>"En juuri käytä itse digitaalisia/sähköisiä palveluja tai sovelluksia."</i>
DIGIRYHMÄN KESKEISET OPIT JA HYÖDYT	<ul style="list-style-type: none"> • ensikosketusta ja tuntumaa digilaitteen käyttöön • aikaa laitteeseen tutustumiseen • yksilökohtaista digiohjausta • tietoa digilaitteen perustoiminnoista • rohkeutta käyttää digilaitetta arjessa • kokemusta internetin käytöstä ja tiedonhausta • tietoa sähköisten palveluiden käyttämiseen • tietoa laitteiden ja netin tietoturvallisesta käytöstä • jakaa omia digikokemuksia ryhmälle • vähentää negatiivisia asenteita digiasioita kohtaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • harjoitusta digilaitteen ja sovellusten peruskäyttöön • yksilökohtaista digitukea • kannustusta käyttää digilaitetta ja internetiä eri toiminnoissa ja tehtävissä omatoimisesti • harjoitusta tiedonhakuun ja arviointiin • varmuutta sähköisten palveluiden käyttämiseen • harjaannusta laitteiden ja internetin tietoturvallisesta käytöstä • onnistumisen kokemuksia digin parissa yksin ja yhdessä muiden ryhmäläisten kanssa.

DIGITAITOJEN
OHJAUKSESSA
HUOMIOITAVAA

- | | | |
|--|---|---|
| <p>DIGITAITOJEN
OHJAUKSESSA
HUOMIOITAVAA</p> | <ul style="list-style-type: none"> • alusta pitäen käydä läpi eri toiminnot ja symbolit, mitä pitää painaa missäkin toiminnossa • ohjauksessa selkokieli ja termien avaaminen läsnä koko ajan • medialukutaidon harjaannuttaminen esillä eri toiminnoissa ja tehtävissä, miten arvioida kriittisesti tietoa ja tehdä monikanavaista tiedonhakua • tuoda esille asioinnin turvallisuutta ja käyttöä • tehdään yhdessä ryhmätilanteessa eri tehtäviä ja kannustetaan ryhmäkertojen välillä omatoimiseen käyttöön • tarvitsee kannustusta, ohjausta kokeilla, vierellä olemista, turvautuu ohjaajaan usein vielä tekemisessä • tekkää mahdollisimman paljon opittujen asioiden toistoja ryhmäkerroilla ja kannustakaa niiden tekemiseen ryhmän ulkopuolella • ohjaajan taito kyseenalaistaa myös negatiivisia asenteita persoonalle sopivalla tavalla, esim. huumorin avulla • ohjaajan tulee malttaa antaa ryhmäläisten olla laitteiden kanssa kaksin; laitteiden kanssa sinuksi tulemien tarvitsee omaa aika. | <ul style="list-style-type: none"> • tarvitsevat peruskäsitteitä käyttöön ja sitä kautta varmuutta käyttöä ja kokeilla • internetin monipuolisempi käyttö • kokeilemisen kautta rohkeutta ja ohjaaja vahvistaa onnistumisia • vähän kuvan ottamista ja muokkausta sekä tiedonsiirtoa • ohjausta sähköisen asioinnin aloittamisessa ja mobiilipankin lataamisessa • eri vapaa-ajan sovellukset, jotka kiinnostavat ryhmäläisiä, lisäävät mielenkiintoa digitaitojen oppimiseen • tietoturva-asioiden avaaminen ja varmuuden saaminen tietoturvaan; haasteena, miten tuoda esille tietoturva-asioita, että tulee turvallinen olo ryhmäläisille, ei liikaa tuoda esille vaaroja, sillä ryhmäläiset saattavat tarttua liikaa vaaroihin ja se nostattaa epävarmuutta. |
|--|---|---|

TAULUKKO 2. Perus- ja hyötykäyttäjän kuvaukset

DIGIN KÄYTTÄJÄASIAKKUUS	PERUSKÄYTTÄJÄ	HYÖTYKÄYTTÄJÄ
PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄ, TAPA TOIMIA JA ASIOIDA	Peruskäyttäjä käyttää internetiä päivittäin. Hän omistaa älypuhelimien ja mahdollisesti myös tabletin tai/ja tietokoneen sekä muita digilaitteita. Hänellä on riittävät perustaidot tarvitsemaansa digitoimintaan ja asiointiin. Hän osaa käyttää eri digitaalisia välineitä arjessa hyvin. Peruskäyttäjä osaa huomioida tietoturvallisuuden käyttäessään digitaalisia palveluita ja laitteita. Peruskäyttäjä käyttää mielellään digitaalisia laitteita ja palveluita. Digin käyttö voi kuitenkin rajautua tiettyihin ympäristöihin ja toimintoihin.	Hyötykäyttäjä käyttää internetiä päivittäin. Hän omistaa älypuhelimien ja mahdollisesti myös tabletin tai/ja tietokoneen sekä muita digilaitteita. Hänen digitaitonsa ovat monipuoliset ja hän osaa käyttää erilaisia digitaalisia välineitä arjessaan hyvin. Hyötykäyttäjä osaa huomioida hyvin tietoturvallisuuden käyttäessään digitaalisia palveluita ja laitteita ja hän käyttää niitä mielellään. Hän näkee digitaalisuudessa monia hyötyjä ja osaa yhdistää sitä oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen.
SITAATTI	<i>"Kaikki hyvin Digi-rintamalla!"</i>	<i>"no broblemo atari"</i>
DIGIRYHMÄN KESKEISET OPIT JA HYÖDYT	<ul style="list-style-type: none"> • harjoitusta digilaitteen ja sovellusten monipuoliseen käyttöön eri tehtävissä ja ympäristöissä, kuten oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä • uusia ideoita käyttää digilaitetta ja internetiä eri tehtävissä ja ympäristöissä, myös työelämässä ja opinnoissa • vinkkejä kuvan käsittelyyn • varmuutta sähköisten palveluiden käyttämiseen • kertausta laitteiden ja internetin tietoturvalisesta käytöstä • kannustavaa vertaisjakamista ja -oppimista digin parissa. 	<ul style="list-style-type: none"> • hyödyllisiä ja uusia vinkkejä digilaitteen ja internetin käyttöön sekä taulukko- ja tekstinkäsittelyohjelmiin • ideoita uusista sovelluksista digiarkeen • päivitystä laitteiden ja internetin tietoturvalisesta käytöstä • jakaa omaa digiosaamista muille ja toimia vertaisohjaajana/kokemusasiantuntijana ryhmässä.

**DIGITAITOJEN
OHJAUKSESSA
HUOMIOITAVAA**

- henkilö voi kokea jotkut digitaaliset/sähköiset palvelut haasteelliseksi käyttää tai ei omaa motivaatiota käyttää niitä
- omaa ajoittain osaamisen puutteita jossain digikysymyksissä
- pelillisyyden yhdistäminen valmennukseen voi motivoida osallistumaan.

- hyödyntää hänen kokemusta ryhmässä osana ohjausta ja pyytää opettamaan muille käyttöä ja jakamaan vinkkejä.

LÄHTEET

Digitaitojen itsearviointi. N.d. Digivalmentajan käsikirja. Viitattu 2.6.2023. <https://www.jamk.fi/fi/projekti/digiosaava/digitaitojen-itsearviointi>.

Euroopan komissio. 2022. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, Neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Digitaalisia oikeuksia ja periaatteita koskevan eurooppalaisen julistuksen laatimisesta digitaalista vuosikymmentä varten. Bryssel 26.1.2022. Viitattu 3.3.2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/declaration-european-digital-rights-and-principles#Declaration>.

Eurooppalainen julistus digitaalisen vuosikymmenen digitaalisista oikeuksista ja periaatteista. 2023. Yhteiset julkilausumat Euroopan parlamentti, Neuvosto ja Euroopan komissio. Euroopan unionin virallinen lehti. 66. vuosikerta Tiedonantoja ja ilmoituksia 23. tammikuuta 2023. Viitattu 2.2.2023. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2023:023:FULL&from=FI>.

European Commission. 2019. Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture. Key competences for lifelong learning. Publications Office. Viitattu 3.3.2023. <https://data.europa.eu/doi/10.2766/569540>.

Hallituksen esitys eduskunnalle työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi. 2021. HE 225/2021 vp. Viitattu 1.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2021/20210225.pdf>.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2021:25. Viitattu 5.4.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>.

Kuusela, T. 2018. Kansalaisen digitaidot -kurssimalli Kansalaisopistojen liiton hankemateriaalia kansalaisopistoille. Kansalaisopistojen liitto KoL. Viitattu 1.3.2023. https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen_digitaidot_2018.pdf.

Kysymyksiä ja vastauksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 1.3.2023. <https://tem.fi/usein-kysytytja-kysymyksiä-pohjoismaisesta-työvoimapalvelumallista>.

Mattila, L., Rantala, S. & Paananen, M. 2022. Mieli pide, Digitaalisuuden vaade ei saa olla työn haun este. Keski-suomalainen. 15.2.2023. Viittaus 1.3.2023. <https://www.ksml.fi/paakirjoitus-mielipide/5725023#kommentit>.

Saikkonen, L. 2022. Työpajanuoret tiedonhakijoina – digitaalisen osaamisen kasautuvuus. Informaatiotutkimus, 41,1, 8–30. Viitattu 1.3.2023. <https://doi.org/10.23978/inf.111962>.

Tieke. 2021. Digitaalisten osaamismerkistö. Julkaistu 25.11.2021. Viitattu 1.3.2023. <https://tieke.fi/palvelut/osaamisen-kehittaminen/digitaalisten-osaamismerkkijarjestelma/>.

Van Gerven, M., Mesiäislehto, M., Saikku, P., Ollonqvist, J., Malava, T. & Tuominen, N. 2022. Eri poluilla työllisyyteen Suomen sosiaaliturvajärjestelmän erityispiirteet ja ongelmakohdat kansainvälisessä vertailussa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:51. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 1.3.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-369-2>.

VOIMAVARALÄHTÖINEN DIGITUKI OHJAUKSESSA, DIGIOSAAVA-OHJAAJIEN KOKEMUSTEN KOONTIA

Aino Alaverdyan & Tanja Hilli-Harju

DIGIRYHMÄT OSANA TYÖVALMENNUSTA

DigosaaVa-hankkeen ryhmät ovat kokoontuneet työpajatoiminnan kentässä ja siellä järjestettävässä kuntouttavan työtoiminnan palveluissa, joiden järjestämisvastuu siirtyi vuoden 2023 alussa hyvinvointialueille (L 591/2022; 6 §). Työpajatoiminnan tavoitteena on vahvistaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten koulutus- ja työelämävalmiuksia perustuen ammattitaitoiseen valmennukseen, yhteisöllisyyteen, osallisuuteen ja tekemällä oppimiseen. Työpajapedagogiikka tapahtuu joustavissa oppimisympäristöissä yksilöllisten edellytysten mukaisesti ja on suunnitelmallista valmennusta. (Työpajatoiminnan Laatuksiteristö ja käsitteet n.d., 7.) Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle (L 2001/189; 2 §). Kuntouttavaan työtoimintaan tulee aina sisältyä henkilön tarvitsema tuki ja ohjaus, jota annetaan henkilökohtaisesti yksilöohjauksessa tai ryhmätoiminnassa (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2022). Kuntouttavan työtoiminnan tai työpajapedagogiikan ohjeissa valmentajien ohjaustyötettä ei ole sen tarkemmin määritelty, mutta eri julkilausuttujen tavoitteiden pohjalta sen voidaan sanoa olevan asiakas- ja voimavaralähtöistä sekä asiakkaiden osallisuutta tukevaa.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat olleet pitkään työttöminä, ja heille tehdään yleensä joko aktiivointisuunnitelma (L 591/2022; 8 §) tai monialainen työllistymissuunnitelma (L 935/2022), joissa yhtenä toimenpiteenä kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen on mainittu. Asiakkaat, joilla on monialainen työllistymissuunnitelma, saavat ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin, sekä saada selvitystä omasta ammatillisesta osaamisesta, sosiaalisesta ja terveydellisestä tilanteesta että työ- ja toimintakyvystä (L 935/2022; 3 §). Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa on asiakkaina myös osatyökykyisiä työttömiä (Työkykyohjelma 2020–2022: Ohjelma ja hakuopas 2020, 14).

DigosaaVa-hankkeen digiryhmätoiminnan tavoitteena on edistää pitkäaikaistyöttömien digitaitoja ja vahvistaa heidän pystyvyyden kokemusta di-

gitaalisessa toiminnassa ja asiointissa. Tätä kautta tavoitteena on digiosallisuuden edistäminen sekä työllistymismahdollisuuksien parantaminen. Yhtenä keskeisenä DigiosaaVa-hankkeen tavoitteena on, että ohjaajien digitaalinen ohjausosaaminen vahvistuu ja siten palvelut kehittyvät vastaamaan paremmin asiakkaiden digitalisoituneen arjen tarpeita. Tässä artikkelissa kuvataan työpajatoiminnan digiryhmien ohjauksessa esille nousseita teemoja ja voimavara-lähtöistä digitukea ohjauksessa. Artikkelin aineistona on käytetty digiryhmien ohjaajien mentorointien ja arviointipajan keskusteluiden koosteita. Ryhmien ohjaajat ovat osallistuneet kahteen etämentorointiin yhtä ryhmäprosessia kohden sen alku- ja loppuvaiheessa.

VOIMAVARALÄHTÖISEN DIGITUEN TARJOAMINEN OHJAUKSESSA

Digituella viitataan annettuun sähköisen asiointin sekä palveluiden ja laitteiden käytön tukeen, joka auttaa asiakasta käyttämään laitteita ja asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti (Mitä on digituki n.d.). Digitukea voi tarjota etätukena (chat-, puhelin- tai videotuki), lähitukena (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki) ja koulutuksina (verkkokoulutukset, kansalaisopistot, kurssit) (mt.).

Digitaitoraportti 2022 (2022, 33) suosittelee ihmisten kannustamista digitaalisten taitojen hankkimiseen tuomalla esille, miten digitaaliset helpottavat ihmisille itselleen tärkeiden asioiden tekemistä. Raportissa tuodaan esille rohkaisevan digituen tarjoamisen merkitys, jotta ihmisten arkipäivän uskallus ottaa käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita, välineitä ja palveluita vahvistuu ja ne kehittyvät niiden käytössä sekä käyttävät niitä epävarmuuden tunteista huolimatta (mts. 54). Rohkaisevan digituen ohella voimavara-lähtöinen työote on olennaista pitkään työttömänä olevien asiakkaiden ohjauksessa, mikä huomioi keskeisiä ihmisen valtaistumisen näkökulmia.

Voimavara-lähtöinen työote on ollut läsnä työvalmennuksessa sen alkujuurista lähtien (Lazar-Butbul & Benjamin 2013). Voimavara-lähtöisessä työotteessa tuetaan asiakkaita löytämään heidän vahvuuksiaan ja edesauttamaan niiden käyttöä. Vahvuudet ovat sitä, mitä ihminen pystyy tekemään ja olemaan (McCullough & Snyder 2000; Peterson & Seligman 2004; Littman-Ovadia, Lazar-Butbul & Benjamin 2013). Useimmilla ihmisillä on ominaista erityiset luonteen vahvuudet (mt.). Vahvuudet sisältävät myös henkilökohtaisia piirteitä, kuten resilienssiä ja luovuutta, sekä tietoa ja taitoa tietyillä aloilla (Toporek & Cohen 2017, 225).



Kuvio 1. Voimavaralähtöisen ohjauksen periaatteet (The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services 2014)

Voimavaralähtöisen työotteen kuusi periaatetta (ks. kuvio 1) on tässä mukautettuna voimavaralähtöiseen digitaalisen tarjoamiseen ohjauksessa (mukaillen The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services 2014):

- 1 Ihmisillä on kyky kasvaa, oppia ja muuttua.** Ohjaajilla on positiivisia odotuksia ihmisten digitaalisten oppimista kohtaan. Ohjaajat tuovat esille ”sinä pystyt” asennetta kaikissa digiohjauksen tilanteissa asiakkaiden kanssa.
- 2 Työn keskiössä on ihmisen vahvuudet toisin kuin puutteet.** Ihmisten digitaalinen oppiminen pohjautuu ja inspiroituu heidän omista mielenkiinnonkohteistaan, tavoitteistaan ja vahvuuksistaan. Ihmisillä on taipumus viettää digiaikaa sellaisiin asioihin, joita he tekevät hyvin, joista he nauttivat ja joilla on merkitystä heille. Ihmiset käyttävät perheensä ja yhteisönsä voimavaroja menestyäkseen digiasioissa.
- 3 Yhteisö nähdään resurssien lähteenä.** Ihmisen hyvinvointi määräytyy suurelta osin käytettävissä olevien resurssien ja muiden odotusten mukaan. Yhteisön vahvuuksien ja resurssien tunnistaminen ja käyttö on yhtä kriittistä kuin yksilön vahvuuksien tunnistaminen ja käyttö.

- 4 **Asiakas on auttamisprosessin johtaja.** Ohjaaja ottaa mukaan asiakkaat kaikkiin eri auttamisen vaiheisiin ja päätöksentekoon koskien myös digiasioita. Kaikki mahdollisuudet ihmisen omaan elämänhallintaan tulee hyödyntää; esimerkiksi tukea digiasioinnin haltuunottoa ja laitteen omatoimista käyttämistä.
- 5 **Työntekijä-asiakassuhde on olennainen.** Ohjaaja tukee asiakasta yhteisön tarjoamien resurssien ja tiedon äärelle; esimerkiksi digituen tarjoajien palveluihin. Ohjaaja on läsnä asiakkaan digionnistumisten ja -lannistumisten hetkillä.
- 6 **Työn ensisijainen ympäristö on yhteisö.** Henkilön elämäkokemukset ja elinympäristö vaikuttavat hänen digin käyttöönsä tai käyttämättömyyteensä. Jotta henkilön vahvuudet ja pyrkimykset voidaan arvioida ja arvostaa oikein, arviointia ja tukea tulee tehdä näissä henkilön luontaisissa ympäristöissä.

(mukaiillen The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services 2014.)

VOIMAVARALÄHTÖINEN OHJAUS JA DIGITUKI DIGIOSAAVA-HANKKEEN DIGIRYHMISSÄ

Ihmisillä on kyky kasvaa, oppia ja muuttua. Ohjaajat toivat esille, että ryhmissä on esiintynyt erilaisia tapoja oppia. Usealla ryhmäläisellä oli jo suurin kynnys ylitetty, kun he osallistuivat ryhmään. Osalla ryhmäläisistä on ollut negatiivisia asenteita ja tunteita oppimista ja itse opittavaa asiaa, digitaitoja, kohtaan. Heillä oli usein myös kokemuksia siitä, että ovat ”pudonneet jo keltasta”. Vanhan toiminnan ylläpitäminen koetaan helpompana ja eri oppimisen vaikeudet hankaloittavat uusien tapojen opettelua. Ohjaajien näkemysten mukaan jo kiinnostuksen herättäminen digiasioita ja uuden oppimista kohtaan oli iso edistysaskel monelle ryhmäläisistä. Ryhmässä on ollut mahdollisuus edetä ryhmäläisten edistymisen sekä joustavien arkeen liittyvien sisältöjen tahtiin ja se on tukenut oppimisen prosessia.

Muiden ryhmäläisten tuella arvioitiin olevan positiivinen vaikutus henkilön kiinnostuksen herättämiselle. Ryhmäprosessin aikana vastahakoisetkin ryhmäläiset kokeilivat tablet-laitetta yhä enemmän kotona omatoimisesti,

mikä rohkaisi heitä kokeilemaan laitetta sekä oppimaan uusia digitaitoja. Mentoroinneissa yksi ohjaaja toi esille taitoa kyseenalaistaa näitä henkilöiden negatiivisia asenteita heidän persoonallensa sopivalla tavalla ja huumoria hyödyntäen. Sallivan ja avoimen ryhmän ilmapiirin luominen rohkaisee kysymään digitukea. Tyhmiä kysymyksiä ei ole eikä ohjaajakaan osaa ratkaista kaikkia digihaasteita.

Kaikissa ryhmissä on ollut mukana myös ihan ensimmäistä kertaa digilaitteeseen tutustuvia ryhmäläisiä, jotka ovat tarvinneet enemmän tukea kuin muut ryhmäläiset. Ohjaajien mielestä ensimmäistä kertaa laitetta käyttäville tulee antaa aikaa vain käyttää laitetta ja tutkia sen mahdollisuuksia. Ajoittain ohjaajille tuli tunne ettei ryhmäkerroilla ennätetä käydä juuri mitään lävitse, mutta se nähtiin arvokkaana ryhmäläisten omantuntuisuuden kunnioittamisena uusien taitojen opettelussa. Ryhmäprosessin aikana tutustuvat osallistujat eivät välttämättä päässeet aloittelevan käyttäjän tasolle, mutta jokaiselle ryhmäläiselle ohjaajien arvion mukaan oli kuitenkin kertynyt kokemusta sekä tärkeää toistoa älylaitteen käyttöön.

Yhteiskunnassa digilaitteiden käyttöasteen vaade etenkin työ- ja opiskeluelämässä on teho- ja hyötykäyttäjän tasolla. Tämän saavuttaminen voi olla hyvin pitkälinen prosessi, kun aloitetaan digitaalisuuteen tutustumisesta. Ohjaajien havaintojen mukaan useampaan digiryhmään osallistumisen myötä digilaitteiden käyttötaitojen on mahdollista kehittyä nolasta kohti aloittelevaa käyttäjää runsaiden toistojen ja rohkaisun avulla.

Ohjaajat pitivät tärkeänä asiakaslähtöistä ohjausta ja yksilöllisten tarpeiden huomioimista ohjauksessa. Jotta ohjaajat pystyivät huomioimaan jokaista ryhmäläistä yksilönä ryhmässä, osa ryhmäläisistä teki samaan aikaan omia toimintoja älylaitteillaan. Kahden ohjaajan ohjatessa ryhmää digiryhmissä pystyttiin osin myös eriyttämään toimintoja. Ryhmäkoon ollessa yli neljä tämä eriyttäminen koettiin haasteellisena. Ryhmissä tehtiin ja kokeiltiin paljon yhdessä, jotta ryhmäläiset saisivat positiivisia kokemuksia pohjalle ennen itsenäistä kokeilemistä ja tekemistä.

Ohjaajat tekivät töitä sen eteen, että digitieto olisi saavutettavampaa ja puheen tasolla selkeää: ”kognitiivinen saavutettavuus on mukauttamista...”. Ohjaajat avasivat eri digikäsitteitä ihan alusta alkaen ja korostivat rauhallista oppimistahtia uusien asioiden ”tykityksen” sijaan. Työpajatoiminnan pedagogiikka nousi esille myös ryhmissä käytetyssä pedagogiikassa, jossa ohjaajat kertoivat tekemisen ja toiminnan sekä rentouden kautta oppimisen olevan keskeistä. Koulumaisuuden välttely oli myös tärkeä osa ryhmätoimintaa; esim. oppimistilanteet olivat sopivasti tauotettu. Mentorointikeskusteluissa nousi myös esille, että digitaitojen opettelussa on myös paljon kyse ihan perus-

asioiden ja logiikoiden opettelusta, mutta kohdentuen vain digiympäristöön; esim. kirjeen lähettäminen vastaa emailin lähettämistä.

Lisäksi ryhmissä oli yhdistetty uusien digitaitojen oppimista jo aiemmin opittuun teknologiaosaamiseen, esimerkiksi television käyttämiseen. Ryhmäläiset alkoivat tunnistamaan eri digilaitteita arjessaan kuten älytelevisio, puhelin ja löytämään niitä digitaitoja, mitä ovat jo hankkineet eri laitteiden ja sovellusten parissa sekä siirtämään niitä myös uusien digitaitojen kokeilemiseen ja käyttöön. Ryhmissä mahdollisuuksien mukaan ratkottiin ryhmäläisten omiin digilaitteisiin liittyviä pulmia, esimerkiksi, miten kuvakaappauksen voi ottaa omalla puhelimella.

Työn keskiössä on ihmisen vahvuudet toisin kuin puutteet. Kaikilla on omat syynsä (digi)oppimisen esteille. Elämäkulun aikana olleet oppimisen vaikeudet nostavat entisestään kynnyistä koskea laitteisiin ja käyttää internetiä. Tämä nousi esille useissa ryhmäkeskusteluissa. Ohjaajat jakoivat ryhmäläisille myös omia esteitään digioppimiselle ja hahmottamisen haasteille digimaailmassa. Ryhmäläisillä saattoi olla kykyjä tehdä digiasioita itsenäisesti, mutta heidän negatiiviset tunteensa ja käsityksensä estivät tekemistä. Ohjaajat rohkaisivat ja motivoivat ryhmäläisiä kokeilemaan ja käyttämään digiä sekä pääsemään eri esteiden yli. Ohjaajat auttoivat ryhmäläisiä tunnistamaan ja jakamaan eri tunteitaan liittyen digin käyttöön sekä löytämään niihin hallintakeinoja.

Ohjaajat huomasivat varsin pian eri ryhmissä, että jos ryhmäläisiä joku asia kiinnostaa, oppivat he sen helpommin kuin asian, joka ei yhtään kiinnosta. Tunteiden vaikutus oppimiseen tuli ryhmissä esille vahvasti ja läpileikkaavasti. Ohjaajien mielestä ryhmänohjauksen suunnittelussa ja toteuttamisessa on keskeistä huomioida juuri ryhmäläisten oma kiinnostus oppia tiettyjä digitaitoja. Useassa ryhmässä kiinnostusta herättikin eri vapaa-ajan sovellukset ja siihen liittyvä tieto. Asiointiin virallisissa paikoissa kuten Kelassa ja TE-palveluissa saattoi lähtökohtaisesti liittyä negatiivisia tunteita; siten asiointiharjoitteita ei aina koettu motivoivina. Ryhmissä on ollut myös mukana ryhmäläisiä, jotka eivät välttämättä pysty hoitamaan itse kaikkia (digi)asioita, esimerkiksi edunvalvonta-asiakkaat. Heidän kanssaan on myös edetty henkilön vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet edellä sekä opeteltu heille merkityksellisiä digitaitoja.

Yhteisö nähdään resurssien lähteenä. Se, miten ryhmäläiset saivat tukea digin käyttöön lähipiiriltään vaihteli ryhmissä. Kaikilla ei ole omaisia ja perhettä tukemassa digiasioissa. Ryhmään osallistuneiden kertomusten perusteella oli havaittavissa, että taidot olivat parempia heillä, joilla oli omainen tai tuttava, jolta voi saada digitukea. Heillä oli turvallinen ympäristö kysyä ja saada

toistuvaa ohjausta omien taitojen kehittämiseen. Ohjaajat kertoivat, miten ympäristön vaatimukset käyttää digiä ja omata digitaitoja, olivat hyvin tiedossa ryhmäläisillä. Joku ryhmäläisistä vertasi omia digitaitojaan omaan lähiverkostoonsa, jossa muut olivat hänen arvionsa mukaan taitavampia digin käyttäjiä. Ohjauksessa on kannustettu ryhmäläisiä antamaan palautetta sähköisistä palveluista, jotta niitä voidaan kehittää sellaiseksi, että ne ovat saavutettavia kaikille kansalaisille. Yhteiskehittämisessä tarvittaisiin juuri digitaalisuuden tutustuvien palautetta, koska digipalveluihin tottuneet osaavat navigoida taitojensa avulla palveluissa. Ohjauksessa on selvitetty alueella toimivia digituen palveluita ja rohkaistu niiden käyttöön. Digituen tarjonta ei selkeästi ollut Keski-Suomen alueellakaan saavuttanut kohderyhmäänsä, koska olemassa olevat digituen palvelut olivat ryhmäläisille uusia. Digiryhmissä ohjausta on annettu saavutettavuudesta sekä siitä, miten sivustoilla olevia saavutettavuustoimintoja, kuten tekstin kuuntelua, voi käyttää.

Asiakas on auttamisprosessin johtaja. Ohjaajat kuvasivat ohjaustyönteensä olevan valtaistavaa, missä ei liikaa ohjata henkilöä. Tämä näkyi sisältöjen suunnittelussa siten, että mahdollisuuksien mukaan ryhmäläisiltä nousevia asioita harjoiteltiin tai selviteltiin, esimerkiksi tuettiin autokatsastuksen ajanvarauksessa. Ryhmätilanteissa ryhmäläisten annettiin toimia laitteilla itsenäisesti, vaikka se vei enemmän aikaa, koska vain tekemällä voi oppia. Samalla ryhmäläiset saivat arvokasta toistoa oppimisen tueksi. Ohjaajille tämä lähestymistapa tarkoitti ryhmäläisten vieressä istumista ja toiminnan etenemisen ohjaamista sanallisesti tai vain ajoittaisen sanallisen varmistamisen antamista. Osa ryhmäläisistä eivät välttämättä halunneet ohjaajan intensiivistä tukea ryhmässä, vaan he keskittyivät muistiinpanojen tekemiseen ja halusivat kokeilla laitetta kotona omassa rauhassaan. Ryhmäläisten päätöksiä myös kunnioitettiin, jos he eivät halunneet koskea laitteeseen ryhmän aikana.

Ryhmätoiminnan alussa käytettiin aikaa älylaitteen muokkaukseen jokaiselle ryhmäläisille sopivaksi. Esimerkiksi fontin kokoa, näytön kirkkautta ja helppokäyttöisyystoimintoja säädettiin. Vuorovaikutukseen ja näppäryyteen liittyviä asetuksia mukautettiin edesauttaen miellyttävän käyttökokemuksen saamista. Ohjaajat antoivat kiitosta niille ryhmäläisille, jotka sanoittivat sen, jos ohjaaja meni liian kovaa tahtia tai jakoi liikaa asioita yhdellä kertaa. Ohjaajat toivat esille myös sitä, että ryhmäläisillä saattaa olla subjektiivinen näkemys, että he osaavat riittävästi digitaitoja ja ovat tyytyväisiä, mitä osaavat ja tekevät. Samalla kuitenkin he saattavat hoitaa asioinnit ohjaajan kanssa yhdessä ja ovat riippuvaisia ohjaajan säännöllisestä digituesta. Näissä tapauksissa ohjaajien tehtäväksi nähtiin jakaa tietoa eri digimaailman mahdollisuuksista

asiakkaiden digiosallisuuden vahvistamiseksi. Ryhmän aikana tehdyt harjoitukset nousivat ryhmäläisten arjesta ja siellä esiintyvistä digitarpeista, kuten mobiilipankin lataaminen ja käytön opettelu, vahvistaen heidän elämänhallintaansa ja toimijuuttansa arjessa.

Työntekijä-asiakassuhde on olennainen. Lähestymistä ryhmätilanteissa kuvattiin tasavertaiseksi ohjaajien ja ryhmäläisten välillä. Ohjaustilanteissa tuli usein esille, että kaikki tarvitsevat digitukea. Ryhmien aikana tuli hyvin esille digitaalisten ympäristöjen muuttuminen ja jatkuva uuden oppimisen tarve. Ohjaajat toivat esille luontevan lähestymisen tärkeyttä ohjauksessa eri digiasioihin. Ohjaajan oma innostus digiaiheeseen koettiin hyvänä asiana, sillä se tarttui myös ryhmäläisiin ja motivoi heitäkin kokeilemaan uusia digitaloja.

Ohjaajien tehtäväksi nähtiin ryhmäläisten tukeminen vertaisjakamiseen omista kokemuksistaan ja eri digivinkeistä. Jos ryhmässä oli eritasoisia digiosaajia, niin vertaisuuden hyödyntämistä digiryhmässä harkittiin tarkemmin, koska eritahtisuus voi aiheuttaa myös negatiivisia kokemuksia ja vertailuasetelmia. Ohjaajat kokivat, että vertaisuuden tukeminen oli helpointa, kun ryhmäläiset olivat digitaidoissaan suhteellisen samantasoisia. Ohjaajien mielestä jokaisen ryhmäkerran aloitukseen panostaminen on tärkeää, missä jokainen ryhmäläinen kohdataan ihmislähtöisesti samalla luoden ryhmään yhteishenkeä. Ohjaajat jakoivat, että ryhmissä tärkeinä teemoina eri kerroilla oli kriittisen medialukutaidon harjoittaminen sekä turvallisesti digitaalisessa ympäristössä toimiminen.

Työn ensisijainen ympäristö on yhteisö. Ohjaajat havainnoivat, että monet eri tilanne- ja ympäristötekijät vaikuttavat ryhmäläisten näkyvään digitoimintaan ja kaikki tekijät eivät aina ole yksilöstä kiinni. Ryhmien toteuttamisessa tuli valitettavasti esille se, että älylaitteen hankkiminen ei ole yhteiskunnassamme kaikille taloudellisesti mahdollista ja on ensimmäinen selkeä digikuilu aiheuttava asia.

Yhdessä ryhmässä ohjaaja sai kuulla, miten yksi ryhmäläinen oli kokenut kyseenalaistavaa puhetapaa työpajatoiminnan muilta osallistujilta kertoessaan osallistuvansa ryhmään. Ohjaajat painottivat, että syrjivään ilmapiiriin tulee osata puuttua työpajatoiminnassa, jotta se ei ole esteenä vastaaviin digiryhmiin osallistumiselle. Ohjaajat kertoivat, miten monella ryhmäläisellä on negatiivisia koulukokemuksia ja jopa koulukiusaamista taustalla. Näillä aiemmilla koulukokemuksilla on vaikutusta siihen, miten erilaisiin oppimista koskeviin ryhmiin suhtaudutaan ja miten niissä toimitaan.

YHTEENVETO JA JATKOAJATUKSIA

DigosaaVa-hankkeen digiryhmien ohjauksessa on hyvin havaittavissa voimavara- ja lähtöisten ohjauksen periaatteet ja niiden soveltaminen digituen tarjoamisessa pitkään työttömänä oleville henkilöille. Ohjaajat toivat useaan otteeseen esille huolenaiheen, että kaikilla ryhmäläisillä ja työpajatoiminnan asiakkaila ei ole taloudellisia resursseja hankkia laitetta itselleen. Digitaalinen vahvaa tunnistautumista edellyttävä asiointikin vaatii henkilöltä passin tai kuvallisen henkilökortin hankkimista; tämä hankinta tulee kirjata toimeentulotukihakemukseen. Osalla ryhmäläisistä heräsi kiinnostus hankkia oma laite ryhmän aikana. Jatkokysymyksiä ohjaajat pohtivat, keitä ovat ne tahot, jotka auttavat digilaitteen ja -taitojen hankinnassa kiristyvän talouden ja resurssien ajassa. Onko digilaitteen hankkiminen jo kansalaisehto, jotta pääsee hakemaan itselle kuuluvia etuuksia ja palveluita sekä olemaan osallinen yhteiskunnassa? Pitäisikö digilaitte saada korvattavaksi automaattisesti sosiaaliturvasta henkilöille, joilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia itse hankkia laitetta?

Toinen ohjaajien digiosallisuuteen liittyvä havainto liittyi sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöihin, joista osa edelleen ottaa asiakkaiden hakemuksia puhelimitse tai paperisesti vastaan. Tämä toimintatapa nähtiin haitallisena pidemmällä aikavälillä, sillä asiakkaita tulisi valtaistaa ja opastaa omatoimiseen sähköiseen asiointiin. Sosiaali- ja terveystieteisiin kaivataan digitaalisen asiointin ja palveluiden käytön monikanavaisia ohjeita, joita ammattilaiset voivat helposti hyödyntää asiakkaiden opastuksessa.

Digiryhmien ohjauksessa ohjaajat törmäsivät haasteeseen esitellä eri sähköisiä asiointin palveluita, kuten TE-palveluiden ja Kelan sivuja, asiakkaille niiden edellyttämän vahvan tunnistautumisen vuoksi. Ohjaajien harjoitustunnuksien avulla näiden asiointipalveluiden harjoittelua eri sote-palveluissa ja kuntoutuksessa keventäen näin myös sosiaalityöntekijöiden kuormaa sosiaalihuollossa.

Työpajatoiminnan ohjaajilla on vahvaa osaamista voimavara- ja lähtöisten työotteesta yksilö- ja ryhmävalmennuksessa. Voimavara- ja lähtöisten digituen tarjoamiseksi työpajatoiminnassa kaivataan myös ohjaajien digitaalisten taitojen vahvistamista, jotta he voivat myös itse rohkaistua digituen ja -ohjauksen tarjoamisessa asiakkaille.

LÄHTEET

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 9.2.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. 2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 21.12.2022. Viitattu 8.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosalaisuus/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto>.

L 189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 8.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>.

L 935/2022. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 8.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220935>.

L 591/2022. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 8.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220591>.

Littman-Ovadia, H.; Lazar-Butbul, V. & Benjamin, B. 2013. Strengths-Based Career Counseling: Overview and Initial Evaluation. *Journal of Career Assessment*, 22,3, 403–419. Viitattu 8.2.2023. <https://doi-org.ezproxy.jamk.fi:2443/10.1177/1069072713498483>.

Mitä on digituki. N.d. Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 9.2.202. <https://dvv.fi/mita-on-digituki>.

The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services. 2014. St Vincent's Mental Health. Viitattu 9.2.202. https://healthsciences.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0011/3392147/The-Strengths-Model-A-Recovery-oriented-Approach-to-Mental-Health-Services.pdf.

Toporek, R. L. & Cohen, R. F. 2017. Strength-based narrative résumé counseling: Constructing positive career identities from difficult employment histories. *The Career Development Quarterly*, 65, 3, 222–236. Viitattu 8.2.2023. doi:<https://doi.org/10.1002/cdq.12094>.

Työkykyohjelma 2020–2022: Ohjelma ja hakuopas. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 8.2.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9866-7>.

Työpajatoiminnan Laatumittarit ja käsitteet. N.d. Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry. Viitattu 8.2.2023. file:///C:/Users/k5000785/Downloads/Tyopajatoiminnan-laatumittarit-ja-kasitteet_FINAL.pdf.



”Digirohkeudesta puhuttaessa 60-vuotiaan on jotenkin hyväksyttävää tunnustaa epävarmuutensa ja taitamattomuutensa – verraten nuoriin ja keski-ikäisiin, joille digimaailma on ollut itsestänselvyys lapsesta saakka. Kun on astunut tälle mysteerien ja aina kulman takaa vaanivien huijareiden areenalle vasta 2016, on se ollut melkoista rämpimistä sille, jolla ei ole ollut lähellä ketään, jolta kysyä apua. Siihen nähden olen selvinnyt kohtuullisesti, tietääkseni ja toivoakseni en ole tehnyt vaarallisia liikkeitä, vaikka uusilla alueilla liikkuen huoli on usein päällimmäisenä. Sovatekilla annettu kurssitus on siten ollut arvokasta ja rohkaisevaa – esim. Mobile Payn käyttö on helpottanut maksamista ja se tuntuu turvalliselta. Ja uusien haasteiden ilmaantuessa luotettavaa tukea on tarjolla.”

DigiosaaVa-ryhmätoimintaan osallistuneen digikäyttäjän kokemuksia,
Sovatek-säätiö



TEEMA 2

Totutuuko yhdenvertaisuus työikäisten digiosallisuudessa?

DIGIOSAAMINEN VAHVISTAA OSALLISUUTTA! ELINIKÄISEN OHJAUKSEN JA JATKUVAN OPPIMISEN NÄKÖKULMIA DIGIOSAAMISEEN JA TILANNEKATSAUSTA KESKI-SUOMESTA

Marianna Raivio

TAUSTAA

ELY-keskuksilla on valtakunnallisesti sekä elinikäiseen ohjaukseen että jatkuvan oppimiseen liittyvä alueellinen koordinoititehtävä. Nämä tehtävät nivoutuvat esim. hallitusohjelman kautta monilla tavoin toisiinsa. Tässä artikkelissa käsittelem elinikäisen ohjauksen ja jatkuvan oppimisen tavoitteita, mitkä ovat digiosaamisen kehittämisen taustalla ja raameina sekä sen tilannekuvaa Keski-Suomessa.

Lähtötilanne digiosaamisessa on Suomessa hyvä. Suomi on jo vuosia sijoittunut kärkisijoille Euroopan unionin digitalisaatiovertailussa. Digitaalitalouden ja yhteiskunnan indeksi DESI kuvaa kunkin EU-maan digitaalista toimintakykyä ja sen kehitystä ja hyödyntämistä neljällä osa-alueella: siirtoyhteydet, inhimillinen pääoma (mm. digitaidot), digiteknologian integraatio sekä digitaaliset julkiset palvelut. Suomen saavuttama ensimmäinen sija ja aiempi menestys kertovat siitä, että digitalisaatiotyötä tehdään onnistuneesti hallinnonalojen rajojen yli. Suomessa halutaan luoda teknologian ja tiedon avulla kestävää tulevaisuutta kaikille yhdenvertaisesti. Suomen vahvuuksia ovat erityisesti kattavat digitaaliset perustaidot sekä pitkät perinteet tieto- ja kyberturvallisuusvalmiudessa. (Suomi EU:n digivertailun ykkössijalle 2022.)

Vaikka digitalisaatio ja digiosaaminen ovat Suomessa hyvällä tasolla, on meillä kuitenkin niiden osalta edelleen kehitettävää. Esimerkiksi OECD on antanut Suomelle suosituksia liittyen jatkuvaan oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä (elinikäiseen) ohjaukseen (ks. Continuous Learning in Working Life in Finland 2020). Näihin suosituksiin on Suomessa pyritty vastaamaan mm. parlamentaarisella jatkuvan oppimisen uudistuksella (n.d.).

ELINIKÄINEN OHJAUKSEN TAVOITTEET JA TOIMET

Parlamentaarisella jatkuvan oppimisen uudistuksella on vastattu läpi elämän jatkuvaan tarpeeseen kehittää ja uudistaa omaa osaamista (Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 2019). Uudistuksessa on edistetty työelä-

mässä tapahtuvaa oppimista, luotu jatkuvan oppimisen palvelujärjestelmä ja lisätty osallistumisen tasa-arvoa parantamalla palvelujen saavutettavuutta (Ekroth 2022).

Suomessa on laadittu elinikäiselle ohjaukselle valtakunnalliset pitkän tähtäimen strategiset tavoitteet ja valtakunnalliset toimet (Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023 ELO-foorumi 2020), joita ovat mm. seuraavat:

- Saavutettavuus ja asiakaslähtöisyys: Jokaisella on mahdollisuudet ja taidot tehdä tietoisesti suunnitelmia sekä koulutus- ja työurapäätöksiä muuttuvassa työn maailmassa.
- Digitaalisuus ja monikanavaisuus: Toimiva jatkuvan oppimisen palvelukokonaisuus, jossa ohjaus- ja urasuunnittelun näkökulma ovat keskiössä ja ne palvelevat sujuvasti elinikäistä oppijaa mm. tekoälyä hyödyntäen.
- Yhdenvertaisesti ja kestävästi: Ohjaus edistää tasa-arvoista, oikeudenmukaista ja monimuotoista yhteiskuntaa Suomessa.
- Monialaisesti, koordinoitusti ja tietoon perustuen: Ohjausta toteuttavien tahojen ja sektoreiden sujuva ja monihallinnollinen yhteistyö ja työnjako.

(Toni & Karlsson 2020.)

Konkreettisenä jatkuvan oppimisen uudistuksen tavoitteena on ollut koota yhteen eri toimijat, ideoita ja edistää yhteistyössä uudenlaisia yritys- ja henkilöasiakkaiden tarpeisiin vastaavia jatkuvan oppimisen palveluja ja kokeiluja (Jatkuva oppiminen 2023). Nämä eri jatkuvan oppimisen palvelut ja kokeilut ovat voineet olla seuraavanlaisia Valtioneuvoston koulutuspoliittisen selonteon (2021) mukaan:

- Tuodaan aikuisten ohjauspalvelut kaikkien saavutettavaksi ja kehitetään elinikäistä ohjausta kokonaisvaltaisesti.
- Lisätään matalan kynnyksen koulutuksia ja tukitoimia, hakevaa toimintaa sekä moniammatillista ohjausta ja palveluja.
- Otetaan käyttöön koulutukseen hakeutumisen, ohjauksen ja osaamisen kartoitus- ja tunnistamispalvelut sisältävä jatkuvan oppimisen digitaalinen palvelukokonaisuus tukemaan sujuvia siirtymiä koulutuksen ja työelämän välillä. Palvelukokonaisuus on asiakaslähtöinen, joustava ja hallinnonrajat ylittävä.

ELINIKÄISEN OHJAUKSEN JA JATKUVAN OPPIMISEN TILANNE KESKI-SUOMESSA

Yhtenä haasteena elinikäiselle ohjaukselle ja jatkuvalla oppimiselle on osaamisen ja kouluttautumisen kasautuminen samoille henkilöille ja yrityksille. Miten saada mukaan ja motivoida henkilöt ja yritykset, joilla olisi tarvetta päivittää ja kehittää osaamistaan, mutta jotka eivät näitä tarpeita tunnista tai joilla ei ole mahdollisuuksia, resursseja tai motivaatiota?

Etäopiskelu ja -työskentely ovat haastavia, sillä ne vaativat vahvempaa itseohjautuvuutta. Toisaalta ne vaativat myös tukea yhteisöltä. Etäopiskelun haasteena on myös se, että etänä ei voida opettaa kaikkea, kuten erilaisia kädentaitoja. Myös yhteisön voi olla haasteellisempaa antaa tukea etänä kuin lähiopetuksessa. Kaiken kaikkiaan etäopiskelu ja -työskentely voivat aiheuttaa uupumista sekä koulu- ja työelämäpudokkuutta.

Läpileikkaavana tulokulmana elinikäisen ohjauksen strategiatyössä on etäopiskelun ja -ohjauksen kielteisten seurausten torjuminen. Alueellisena haasteena Keski-Suomessa ja myös valtakunnallisesti on se, että osalla erilaisten ohjaus- ja osaamispalveluiden asiakkaista on digiosaamisen ja perustaitojen puutteita. Digitaitojen puute ei kuitenkaan saa muodostua osaamisen esteeksi ja henkilölle häpeäksi. Digiosaamisen vahvistaminen on jokaiselle oppimisen paikka ja mahdollisuus, ja sen tukeminen parantaa yksilöiden mahdollisuuksia osallisuuteen sekä työelämässä että yksityiselämässä. (Keski-Suomen Elinikäisen ohjauksen strategiset painopisteet 2021–2022, 2021.)

Vuosille 2023–2024 Keski-Suomen elinikäisen ohjauksen laaja-alainen kehittämisyhmä (ELOKS-kehittämisyhmä) valitsi Keski-Suomen ELO-strategian painopisteiksi seuraavat:

- 1 Toimintaympäristön muutokset ja niihin liittyvät ohjauksen rakenteet ja tarpeet. Erityisesti tämä painopiste liittyy digiosaamiseen ja sen tukemiseen ja digiohjaukseen.
- 2 Erityisen tuen tarpeessa olevat ohjauksen asiakkaat.
- 3 Ihminen ohjauksen keskiössä. Aidon kohtaamisen tärkeys.

Valtakunnallinen ELO-foorumi on asetettu jatkokaudelle 2023–2028. Sen yksi tehtävä on seurata ja arvioida valtakunnallisen ELO-strategian toimeenpanoa ja myös päivittää tarvittaessa ko. strategiaa. Mikäli valtakunnalliseen ELO-strategiaan tehdään olennaisia päivityksiä, Keski-Suomen ELOKS-kehittämisyhmä voi tarvittaessa arvioida myös alueen painopisteitä uudelleen.

Monialaisella yhteistyöllä sekä alueellisilla ja myös valtakunnallisilla verkostoilla voimme paremmin tarjota työelämälähtöisiä palveluita yritysten osaamisen kehittämistarpeisiin ja asiakaslähtöisiä osaamisen kehittämispalveluita yksilöille erilaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa työuran aikana ja välillä. Näitä tukevien ohjauspalveluiden on oltava asiakkaiden saatavilla ja löydettävissä mahdollisimman helposti. Myös erilaiset ja uudet osaamisen kehittämisen muodot, esimerkiksi harrastuksissa tai muuten työelämän ulkopuolella hankittu osaaminen, tulee saada näkyväksi ja tunnistetuksi. Tällainen osaamisen kehittäminen pitäisi pystyä myös tunnustamaan niin, että se hyödyttää ja huomioidaan yksilön elämän aikaisessa ”osaamissalkussa”. Työelämässä ei välttämättä ole enää oleellista se, mitä kautta osaaminen on hankittu, vaan se, että tarvittavaa osaamista löytyy. Siksi osaamisen, myös digiosaamisen, tunnustaminen ja tunnustaminen ovat tärkeitä sekä yksilölle että työyhteisöille.

Monialaista ohjauksen ja osaamisen kehittämissyhteistyötä Keski-Suomessa tehdään mm. Keski-Suomen Elinikäisen ohjauksen kehittämissyhmässä, Keski-Suomen Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden strategisessa yhteistyöryhmässä sekä Keski-Suomen Osaamisen ennakointiryhmässä. Näissä ryhmissä pyritään jalkauttamaan, suuntaamaan ja hakemaan yhteistä suuntaa esimerkiksi valtakunnallisten strategioiden toteutuksissa. Lisäksi eri organisaatioilla on omia ohjaukseen ja jatkuvaan oppimiseen tai osaamisen kehittämiseen liittyviä verkostoja sekä alueellisesti että valtakunnallisesti. Alueellinen yhteistyö on tärkeää, jotta voimme huomioida alueelliset erityispiirteet, esimerkiksi valtakunnallisten strategioiden toimeenpanon, painotuksissa. Kun alueen toimijat tuntevat toistensa ohjaus- ja osaamisen kehittämispalvelut, ne voidaan poluttaa asiakkaiden tarpeisiin ilman turhia päällekkäisyyksiä. Voimme löytää myös katvealueita, joihin asiakaslähtöisiä palveluita ei vielä ole.

Mikään taho ei pysty yksin ratkaisemaan ohjaukseen, osaamisen kehittämiseen tai digiohjaukseen ja -osaamiseen liittyviä moninaisia haasteita ja ongelmia. Monialainen yhteistyö ja vahvat verkostot ovat ainoa keino vastata ja selättää visaisia haasteita. Yhteisellä tekemisellä, toimivien verkostojen ja systemaattisten ohjauksen ja osaamisen ekosysteemien avulla parannamme keskisuomalaisten yritysten ja kansalaisten osaamista ja vahvistamme koko maakuntamme elinvoimaa. Tässä olemme onneksi jo hyvässä vauhdissa täällä Keski-Suomessa!

LÄHTEET

Continuous Learning in Working Life in Finland, Getting Skills Right. 2020. OECD. OECD Publishing, Paris. Viitattu 11.10.2022. <https://doi.org/10.1787/2ffcffe6-en>.

Ekroth, A. 2022. Yhdenvertaisuus koulutuksessa. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Erityisen äärellä -webinaari 17.3.2022. Järjestäjänä HAMK Edu -tutkimusyksikkö. Viitattu 11.10.2022. https://www.hamk.fi/wp-content/uploads/2022/03/yhdenvertaisuus_koulutuksessa_ekroth_okm.pdf.

Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023 ELO-foorumi. 2020. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:34. Valtioneuvosto. Viitattu 11.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-536-8>.

Jatkuvan oppimisen uudistus. N.d. Parlamentaarinen jatkuvan oppimisen uudistus. OKM033:00/2019. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 11.10.2022. <https://okm.fi/hanke?tunnus=OKM033:00/2019>.

Jatkuva oppiminen. 2023. ELY-keskus. Päivitetty: 15.02.2023. Viitattu 11.10.2022. <https://www.ely-keskus.fi/-/lap-jatkuva-oppiminen>.

Keski-Suomen Elinikäisen ohjauksen strategiset painopisteet 2021–2022. 2021. Keski-Suomen ELO-ryhmä. Viitattu 11.10.2022. https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57270/K-Sn+ELO+strategia+2021+2022_.pdf/58db7298-909d-f9de-c4fc-7a5a51712c6f?t=1618820664212.

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma. 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 10.12.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Valtioneuvosto. Viitattu 11.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>.

Suomi EU:n digivertailun ykkössijalle. 2022. Liikenne- ja viestintäministeriö-työ- ja elinkeinoministeriö. Valtiovarainministeriön tiedote 28.7.2022. Viitattu 11.10.2022. https://valtioneuvosto.fi/sv/-/10623/finland-pa-forsta-plats-i-eu-s-digitaliseringsrankning?languageId=fi_FI.

Toni, A. & Karlsson, U.-J. 2020. Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023. Ajankohtaista elinikäisestä ohjauksesta (17), joulukuu 2020. Elo-tori. Viitattu 11.10.2022. <https://peda.net/hankkeet/elotori/ajankohtaiskatsaus/nro17/1>.

Valtioneuvoston koulutuspoliittinen selonteko. 2021. Valtioneuvosto. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:24. Viitattu 11.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-622-8>.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

KOLMANNEN SEKTORIN TÄRKEÄ ROOLI DIGIOHJAUKSEN ANTAJANA

Sari Rantala



JOHDANTO

Digitaalinen osaaminen on muodostunut uudeksi kansalaistaidoksi ja Suomi on digitalisaation kärki-maa kansainvälisissä vertailuissa, kuten Marianna Raivio artikkelissaan elinikäisestä ohjauksesta ja jatkuvasta oppimisesta digiosaamisen näkökulmasta toteaa. Hän tuo esiin myös OECD:n Suomelle antamia suosituksia jatkuvan oppimisen sekä osaamisen ja elinikäisen ohjauksen kehittämiseksi, erityisesti kohdentuen aliedustetuille ryhmille (Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023: ELO-foorumi. 2020, 11–12). Nämä kehittämiskohteet

ovat digitaalisen osallisuuden ydintä, mutta ne eivät edelleenkään tavoita kaikkia väestöryhmiä. Ongelma tunnustetaan ja sen parissa työskennellään aktiivisesti eri tahoilla, mutta aliedustettujen ryhmien ääni on näillä foorumeilla ollut kovin hiljainen. Kuinka siis saada työpajojen viestiä asiakkaidensa digitaalisten taidoista ja tarpeista kuuluviin, kun kolmannen sektorin tarjoamia erilaisia työllistämisen ja muun tuen palveluita ei ole kaikilta osin tunnustettu osaksi palvelukenttää.

DIGIOHJAUKSEN TARVE

Covid-19 -pandemia aiheutti digiloikaksi kutsutun ilmiön, ja nosti digitalisaation keskiöön oppilaitosten ja työpaikkojen lisäksi myös kolmannella sektorilla ja työpajoilla (Peltosalmi ym. 2022, 38). Kun pandemian alkujärkytyksestä sel-

vittiin, erityisesti työpajoilla tartuttiin nopeasti toimeen ja aloitettiin digitaaliset valmennukset koronarajoitusten estäessä kokoontumiset. Työpajat kehittivät nopeasti erilaisia etävalmennuksia ja etäohjausta mm. Discord-kanavaa tai WhatsApp-sovellusta hyödyntäen. Digiloikka oli iso harppaus eteenpäin sekä työpajojen henkilöstön että valmentautujien digitaitojen kehittämisessä. Perinteisesti työpajoilla on ollut puute ajantasaisesta tietotekniikasta, mutta monelle työpajalle saatiin hankittua uusia tietokoneita mm. Aluehallintoviraston erityisavustuksilla ja siten vastattiin etävalmennuksen synnyttämiin tarpeisiin. Pandemia-aika toi esiin myös osaamisvajeen sekä työpajojen henkilöstön, että valmentautujien digitaaloissa (Tuominen ym. 2023, 17–20). Niinpä parin viime vuoden aikana on toteutettu lukuisia hankkeita työpajojen digitaitojen kehittämiseksi.

Saimme kutsun liittyä mukaan Jamkin hallinnoimaan DigiosaaVa-hankkeeseen osatoteuttajaksi. Jo hankkeen suunnitteluvaiheessa oli selvää, että digiloikan esiintuomat tarpeet otetaan hankkeen päätavoitteiksi. DigiosaaVa-hankkeen päätavoite on ollut parantaa kuntouttavan työtoiminnan piirissä olevien pitkäaikaistyöttömien ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevien nuorten ja aikuisten digitaalisia taitoja. Hankkeessa on kehitetty kuntouttavan työtoiminnan digitaalisia palveluita ja niiden käyttöä sekä siten edistetty työllistymistä ja yhteiskunnallista osallisuutta. Osallisuusnäkökulma on ollut tärkeä koko hankkeen ajan, onhan se Keski-Suomen ELO-ryhmän ja Sovatek-säätiön strategioidenkin keskeinen painopiste (Sovatek-säätiö n.d., 21).

DIGIOHJAUksen HAASTEITA JA ONNISTUMISIA

Ensimmäisessä pilottiryhmässämme oli Sovatek-säätiön vertaiskoulutuksen käyneitä asiakkaitamme. Pilottiryhmästä saatujen kokemusten ja palautteen perusteella suunniteltiin hankkeen jatkoryhmien toimintaa ja sisältöjä. Jokainen jatkoryhmä on saanut vaikuttaa ryhmäkertojen sisältöihin ja digitaitoja on opeteltu ryhmäläisiä kiinnostavien aiheiden kautta. Ryhmätoimintojen lisäksi DigiosaaVa-hankkeen aikana on toteutettu myös Helppis-pajoja, joiden aiheet ovat vaihdelleet terveysaiheisten sovellusten käytöstä sähköiseen työnhakuun ja tekoälyyn. Pajat ovat olleet non-stop-tyyppisiä ja niihin on voinut tulla kuka tahansa Sovatek-säätiön asiakas. Etenkin Helppis-pajojen aikana olemme usein kuulleet mainittavan: *”en tarvitse enkä halua digiä elämäni”*. Kommentin ymmärtää, kun huomioidaan, että asiakkaamme kuuluvat pääsääntöisesti em. aliedustettuihin ryhmiin. Aliedustettujen ryhmien asiakkaat tarvitsisivat erityistä tukea digipalveluihin päästäkseen ja niitä osatakseen (ks. Kuusisto ym. 2022, 11).

Yksi hankkeen suurista haasteista on ollut saada asiakkaita motivoitumaan mukaan toimintaan. Olemme miettineet ohjausta ja osaamista, niiden tarvetta ja määrittelyä: kuka määrittelee henkilön osaamistarpeen – ja mistä tiedämme, että olemme oikeissa määritelmissä? Yhteisesti olemme joutuneet toteamaan, että useimmat ulkopuolelta asetetut tavoitteet olivat kaukaisia tai jopa saavuttamattomia hankkeemme kohderyhmälle. Esimerkiksi henkilö ei ole mahdollista hankkia älylaitetta taloudellisista syistä. Kuinka silloin voi opetella tai saati harjoitella digitaatioita? Tai jos henkilöllä on soveltuva laite, mutta ei esimerkiksi pankkitunnuksia (Kääriäinen ym. 2022, 69)?

DigiosaaVa-hankkeessa varauduimme näihin haasteisiin. Ryhmäläiset saivat lainaksi tabletit, joilla ovat voineet harjoitella kotona yhdessä läpi käytyjä digiasioita. Helppis-pajoihin olemme tuoneet asiakkaiden kokeiltavaksi VR-laseja, taikalattiaa ja esitelleet erilaisia sovelluksia. Olemme kyselleet asiakkaiden kiinnostuksen kohteita ja lähteneet tutustumaan digiin heitä kiinnostavien aiheiden kautta. Yhdessä oppien ja oivaltaen olemme saaneet monia iloisia innostuksen hetkiä digiä kohtaan.

Palautteiden perusteella ryhmiin osallistujamme ovat olleet tyytyväisiä; ryhmissä on edetty yksilöllisesti, rauhallisesti ja keskustellen. Yhdenkin uuden taidon oppiminen on lisännyt motivaatiota oppia lisää. Kun motivaatio kasvaa riittävästi, voidaan seuraavaksi alkaa kerryttää osaamista. Raivio mainitsee artikkelissaan, että digiosaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen tulee olla osana opinnollistamista. Opinnollistaminen on työpajoilla jo arkipäivää ja osaamista voidaan tunnistaa ja dokumentoida eri tavoin. Sovatek-säätiö käyttää opinnollistamisessa Paikko-järjestelmää. Tällä hetkellä meillä on tunnistettu 11 ammatillista perustutkintoa sekä yhteiset tutkinnon osat ja valmentavat koulutukset. Digitaidot sijoittuvat tässä kontekstissa erityisesti Tutkintokoulutukseen valmentavaan koulutukseen, TUVA:an, jonka laaja-alainen osaaminen koostuu mm. oppimaan oppimisesta, monilukutaidosta, hyvinvointi- ja digiosaamisesta.

Lukiessani Marianna Raivion artikkelia, havaitsin ilokseni, että olemme täällä ruohonjuuritasolla tehneet DigiosaaVa-hankkeessa juuri niitä asioita, jotka ovat valtakunnallisen elinikäisen ohjauksen tavoitteita. Olemme voineet osaltamme lisätä asiakkaidemme osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yleisiä työelämätaitoja sekä madaltaa kynnystä tutustua usein vaikeaksi koettuihin digiasioihin.

LÄHTEET

Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023: ELO-foorumi. 2020. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:34. Valtioneuvosto. Viitattu 23.3.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-536-8>.

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T.-A. 2022. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 26.3.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Kääriäinen, J., Kuusisto, O., Pajula, L. & Karhinen, J. 2022. Digiosallisuuden tilannekuva. Teoksessa O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen (toim.) Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki: Valtioneuvosto, 61–94. Viitattu 26.3.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7><https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Peltosalmi, J., Eronen, A. & Haikari, J., Inkinen, A., Litmanen, T., Londén, P. Ruuskanen, P. & Suoknuuti, J. 2022. Järjestöbarometri 2022. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Soste – Suomen sosiaali ja terveys ry, 38. Viitattu 26.3.2023. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2022/10/SOSTE-julkaisut-2022-10-05-Jarjestobarometri-2022.pdf>.

Sovatek-säätiön toimintasuunnitelma ja talousarvio 2022. N.d. Viitattu 23.3.2023. <http://www.sovatek.fi/pdf/Toimintasuunnitelma%20ja%20talousarvio%20vuodelle%202022.pdf>.

Tuominen, S., Tormulainen, A. & Kosonen, M.-L. 2023. Joustavasti ja kokeillen. Selvitys nuorisotyötä tekevien järjestöjen digitalisaatiosta. Humanistinen ammattikorkeakoulu, julkaisuja, 157. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.3.2023. <https://www.verke.org/uploads/2023/03/ab0ca465-jarjestoselvitys-2023.pdf>.

DIGIOSALLISUUS TYÖLLISTYMISEN NÄKÖKULMASTA

Katriina Rantala-Nenonen, Sanna Saikko & Ulla Vehkaperä

JOHDANTO

Työelämää koskeva keskustelu on viime vuosina keskittynyt työelämän muutokseen, jonka yhtenä suurimmista muutosvoimista on nähty digitalisaatio (Alasoini ym. 2022; Global education monitoring report: Inclusion and education 2020). Digitaalisesti toteutettava työ on yleistynyt. Digitaalisuus näyttäytyy työelämässä eri ihmisille eri tavoin ja ihmisten mahdollisuudet, tarpeet tai motivaatio hyödyntää digitaalisuutta vaihtelevat. Digiosallisuuden edistäminen on yksi keskeinen tavoite Euroopan unionissa. Berliinin deklaraatio sitouttaa jäsenmaat edistämään digitalisaatiota kansalaisten tarpeista lähtien ja osallisuutta vahvistavasti (Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government 2020).

Euroopan unionin rahoittamassa Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä -hankkeessa haetaan ratkaisuja heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digisyrjäytymiseen ja sen uhkaan. Tavoitteena on rakentaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien digiosallisuutta vahvistava toimintamalli osaksi Metropolia ammattikorkeakoulun Myllypuron kampuksen HyMy-kylän hyvinvointi- ja terveystalvituja. Heikossa työmarkkina-asemassa olevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka työkyky on heikentynyt, jolla on puutteita osaamisessa tai jolla on muita vaikeuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille joko henkilökohtaisista tai ympäristöstä johtuvista syistä. Myös työssä oleva henkilö voi olla heikossa työmarkkina-asemassa, esimerkiksi jos hän on irtisanomisuhan alainen eikä hänen osaamistaan vastaavaa työtä löydy hänen asuinpaikkakunnaltaan. (TEPA-Termipankki 2020.)

Tässä artikkelissa tarkastelemme yhtäältä, mitä digitalisaatio merkitsee heikossa työmarkkina-asemassa olevan henkilön työllistymisen kannalta, ja toisaalta työnhakuun liittyvää digiosallisuuden toteutumista. Kuvaamme artikkelissamme digiosallisuutta työllistymisen tuen tarpeiden ja muotojen näkökulmista. Kuvaamme myös, minkälaisia tuen muotoja Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä -hankkeessa kehitetään.

DIGIOSALLISUUS TYÖELÄMÄN MUUTOKSESSA

Digitalisaatio on sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen prosessi, jossa teknologioiden saavuttaminen, käyttöönotto ja hyödyntäminen yleistyy niin yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden kuin yhteiskunnankin tasolla (Katz ym. 2014, 32; Merisalo 2016, 9; Hänninen ym. 2021, 11). Työn muutoksen kannalta tärkeimmiksi kehitystrendeiksi on nähty tekoälyn, esineiden internetin, lisätyt ja virtuaalisen todellisuuden sekä digitaalisten alustojen kehittyminen ja kytkeytyminen toisiinsa (Alasoini ym. 2020, 34). Digitaalinen työ on yleistynyt selvästi 2010-luvun puolesta välistä eteenpäin Suomessa (Mähönen 2017, 32), mutta digivälineiden käytön tarve työssä riippuu itse työtehtävästä ja toimialan teknologisesta ympäristöstä (Alasoini ym. 2022, 87). Kuitenkin tekoäly on tulevaisuudessa läsnä lähes kaikissa ammateissa, ja tällä hetkellä sitä hyödynnetään työelämässä eri yhteyksissä, kuten tuotannossa ja asian-tuntijatyössä (Niemi 2021, 146).

Digitalisaation ja uusien teknologioiden nähdään usein edistävän pitkällä aikavälillä tuottavuutta ja hyvinvointia. Teknologian murrosvaiheet voivat kuitenkin lisätä yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja lisätä ristiriitoja. Digitalisaatio ja älyteknologian kehittyminen on johtanut muun muassa digikuiluihin, jotka ilmenevät eroina ihmisten mahdollisuuksissa, kyvyissä ja motivaatiossa käyttää ja hyödyntää digitaalisia sovelluksia, välineitä ja palveluja (Ragnedda 2019).

Työelämän digikuilut voivat Alasoinin ym. (2022, 13) mukaan olla kolmen tyyppisiä: ne voivat olla **käyttökuiluja**, jotka liittyvät digitaalisten sovellusten, välineiden ja palvelujen käyttöön työssä. Digikuilut voivat olla myös **käyttötapakuiluja** niiden henkilöiden välillä, joilla on kyky, motivaatio ja mahdollisuus käyttää digitaalisia sovelluksia, välineitä ja palveluja työssä taitavasti ja monipuolisesti, sekä niiden henkilöiden, joilla näitä ei ole. **Hyödyntämiskuilu** tarkoittaa kuilua niiden välillä, jotka kykenevät hyötymään digitalisaatiosta työssä vahvistaen asemaansa ja mahdollisuuksiaan yhteiskunnassa, sekä niiden, joiden asema ja mahdollisuudet pikemminkin heikkenevät tai tulevat uhatuiksi. Työelämän näkökulmasta asema ja mahdollisuudet voivat liittyä muun muassa työtehtävien sisältöön, työsuhteen varmuuteen, ansioihin, urakehitysmahdollisuuksiin tai työelämän laatuun yleisesti. Digiosaamisesta käytävä keskustelu keskittyy usein välineiden, sovellusten ja palvelujen käyttämiseen vaadittuihin toiminnallisiin taitoihin. Tärkeimmäksi digitaalisen ajan työelämässä pärjäämistä kuvastavaksi tekijäksi on eri tutkimuksissa noussut kuitenkin digitaitojen sijasta digivälineiden käyttötapaa (Alasoini ym. 2022, 24).

Työelämän digitalisoituminen ei koske ainoastaan työelämää ja työn tekoa itsessään. Myös työn etsiminen ja hakeminen edellyttävät erilaisten verkossa

ja digitaalisessa muodossa olevien työnhakupalveluiden, ohjelmien ja sovelusten käyttöä. Kaikilla ihmisillä ei ole resursseja tai muuten yhdenvertaisia mahdollisuuksia toimia digitaalisesti. Digitaalisten taitojen kehittäminen ja hallitseminen voi olla haastavaa esimerkiksi heikon taloudellisen tilanteen, yhteiskunnallisen osattomuuden, terveydentilan tai muun syyn vuoksi. (Hänninen ym. 2021; Heitplatz 2020.) Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien henkilöiden kohdalla yhteiskunnan digitalisoituminen on herättänyt huolta. Arjessa digituokea saadaan useimmiten omalta perheenjäseneltä tai työyhteisöltä (Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely 2020). Samankin käyttäjäryhmän sisällä voi kuitenkin olla hyvin erilaisia taustoja ja digitaalisia taitoja omaavia ihmisiä (Kuusisto ym. 2022, 10; Rantala-Nenonen & Saikko 2022). Digikuilut eivät silti ole irrallaan virtuaali maailman ulkopuolisista epätasa-arvoisuuksista. Esimerkiksi digivälineiden käyttö- ja käyttötapakuilujen osalta on havaittu eroja esimerkiksi koulutuksen, sosioekonomisen aseman, ammattiryhmien, iän ja sukupuolen mukaan (Alasoini 2022, 22–23, 34).

Digiosallisuus tarkoittaa digitaalisten välineiden ja palveluiden avulla toteutunutta osallisuutta, tai informaatio- ja kommunikaatioteknologian kautta tapahtuvaa aktiivista osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan (Hänninen ym. 2021, 17). Osallisuus ja digiosallisuus ovat olleet viime vuodet osittain rinnakkaisia käsitteitä, eikä digitalisaation edetessä ole välttämättä mahdollista tehdä selkeää eroa online-ympäristöjen ja sen ulkopuolelle jäävän todellisuuden välille (Hänninen 2020, 21). Osallisuus koskee ihmisen ja yhteisön sekä ihmisen ja yhteiskunnan suhdetta. Se on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on myös vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. (Isola ym. 2017, 3.) Yhteiskunnallinen osallisuus käsittää yhteisöön kuulumisen, sen toimintaan osallistumisen sekä ihmisen oman kokemuksen yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta (Nivala & Ryyänen 2013, 24–30).

Yhteiskunnallisesti huono-osaisessa asemassa olevalla henkilöllä kokemus yhteiskuntaan ja sen eri toimintoihin kuulumisesta voi olla ohut (Saari 2015). Erilaiset tekijät yhdessä rakentavat tai vastaavasti voivat heikentää osallisuuden kokemusta. Esimerkiksi työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden kohdalla on todettu, että nuorilla ja köyhyyttä kokeneilla on muita heikompi osallisuuden kokemus. Pienten tulojen ja osattomuuden kokemuksen on myös havaittu kuuluvan kiinteästi yhteen. Osallisuuden kokemus ei välttämättä kuitenkaan liity ainoastaan tuloeroihin vaan yleisemminkin rakenteelliseen eriarvoisuuteen. (Leemann ym. 2022, 96–98.)

Digitaaliseen osallistumiseen vaikuttavat yksilön mahdollisuudet ja edellytykset omaksua ja käyttää digitaalista teknologiaa ja palveluita, sekä käyttöä ohjaavat motiivit ja tavoitteet. Esimerkiksi työllisyyspalvelut järjestävät digitaletkursseja työttömille työnhakijoille työllistymisen tueksi. Digiosallisuuden toteutuminen edellyttää kuitenkin lisäksi digitaalisten laitteiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä, tarvittavaa digitukea, käyttäjän riittävää toimintakykyä sekä motivoitumista ja rohkeutta omien digitaitojen vahvistamiseen sekä kulttuurisen moninaisuuden huomioimista (Kuusisto ym. 2022, 17–20).

Digiosallisuuteen työn hakemisessa vaikuttavat useat henkilöön ja hänen toimintaympäristöhinsä liittyvät mahdollistavat ja haastavat tekijät, joita on tärkeää tunnistaa. Työnhakijan tulisi ymmärtää työpaikkailmoitusten työhön liittyviä keskeisiä vaatimuksia sekä tunnistaa oma osaaminen suhteessa niihin. Oma osaaminen tulisi kuvailla ja sanoittaa selkeästi. Digitaalinen toiminta edellyttää toimivien laitteiden ja verkkoyhteyksien lisäksi toimintaan vaikuttavia kognitiivisia valmiuksia, kuten tavoitteellista ajattelua ja arviointikykyä sekä prosessuaalisia taitoja, tiedon soveltamista ja viestintä- ja kommunikointitaitoja. (Halonen ym. 2023; Skov 2016.) Motivaatio ja rohkeus toimia digitaalisesti ovat tärkeitä lähtökohtia digitaaliselle toimijuudelle (Kuusisto ym. 2022, 55, 151; Digi- ja väestötietovirasto 2022). Digilaitteiden käyttö ja niillä kirjoittaminen edellyttävät myös motorisia valmiuksia ja -taitoja kuten kosketus- ja näköaistia, liikkeen hallintaa ja lihasvoimaa sekä käsien monipuolista käyttöä (Halonen ym. 2023).

Digiosaamista ja sen riittävyttä työn kontekstissa on mahdollista arvioida monesta eri näkökulmasta. Eräs näkökulma on keskittyä siihen, missä määrin ihmisen digiosaaminen ja -valmiudet riittävät työpaikkahakemuksen tekemiseen tai kulloisestakin työtehtävästä suoriutumiseen. Toinen kysymys on, onko ihmisellä sellaisia taitoja ja sellainen digiosallisuuden mahdollistava elämäntilanne ja ympäristö, jotka auttavat kohtaamaan menestyksekkäästi digitalisaation mukanaan tuomia ja mahdollistavia muutoksia ja hyötymään niistä. Tämä edellyttää toiminnallisten digitaitojen lisäksi esimerkiksi sosiaalisia taitoja – myös digitaalisessa ympäristössä – sekä erilaisia työelämätaitoja. (Alasoini 2022, 88–89.)

DIGITAALISUUS TYÖLLISTYMISEN ERI TAVOISSA

Digitalisaation myötä työnhaku edellyttää teknologian käyttöä ja digitaalisissa ympäristöissä toimimista. Muuttuvat työmarkkinat ja uusien digitalisoituneiden työnhakukanavien ja palvelujen käyttäminen vaatii monipuolisia (digi)taitoja ja valmiuksia. Avoimia työpaikkoja ilmoitetaan monilla eri julkisten ja yksityisten

toimijoiden sivustoilla ja sama työpaikka voi olla auki useammassa kanavassa samanaikaisesti. Työpaikkahakemuksia lähetään sähköpostin kautta, mutta yhä useammin täytetään työnantajien sähköinen lomake tai tehdään videohakemus. Jos erillistä ansioluetteloä toivotaan liitettäväksi hakemukseen, niin sekin laaditaan sähköisesti joko perinteistä tekstinkäsittelyohjelmaa käyttäen tai visuaalisemmilla kuvankäsittelyohjelmilla. Työhaastatteluja järjestetään etänä videovälitteisesti.

Työn tekemisen tavat ovat muuttuneet ja itsensä työllistäminen on tullut yhdeksi vaihtoehdoksi perinteisen palkkatyön ja yrittäjyyden rinnalle. Työnhakija voi hyödyntää sosiaalisen median kanavia kertomalla, että etsii töitä ja pitämällä esimerkiksi LinkedIn-profiilinsa ajan tasalla. Toimeentulon voidaan hankkia samanaikaisesti tai vuorotellen eri lähteistä. Palkkatyön ohella voidaan toimia osa-aikaisesti kevytyrittäjänä tai tehdä töitä työosuuskunnan kautta. Digitalisaatio on tehnyt kevytyrittäjänä toimimisen helpommaksi, kun työn voi laskuttaa laskutuspalveluyrityksen sähköisten palvelujen kautta.

Viime vuosina henkilöstöpalveluyritysten määrä on kasvanut ja niiden kautta työllistyminen yleistynyt. Yleensä henkilöstöpalveluyrityksessä työntekijä on palkkasuhteessa ja työsopimuksessa on sovittu viikoittaisesta työtuntimäärästä, johon sekä työntekijä että työnantaja on sitoutunut. Näiden yritysten toiminnassa sähköisten palvelujen toimivuus on oleellista, koska työkeikkoja välitetään sähköisten alustojen kautta. Työntekijä näkee, usein älypuhelimella käytettävästä palvelusta, mitä töitä milloinkin on tarjolla ja hän voi valita, milloin työkeikan ottaa vastaan.

Keikkamaisia ja projektiluonteisia töitä löytyy tänä päivänä erilaisilta sähköisiltä alustoilta, jotka ovat yleistyneet viime vuosina myös Suomessa. Alustayritykset ylläpitävät sähköistä alustaa ja mahdollistavat työn tekijöiden ja työn ostajien kohtaamisen. Töitä voivat ostaa ja tarjota sekä yksityishenkilöt että yritykset. Työ voi olla täysin virtuaalisesti toteutettavaa, jolloin työn ostaja voi olla toisella puolella maapalloa. Alustat mahdollistavat työelämäosallisuutta, kun työtehtävästä on mahdollista sopia joustavasti ilman monivaiheisia rekrytointiprosesseja. Jos alustatyöstä ei tehdä työsopimusta eikä työn ostaja tai alustayritys kannata työnantajavastuuta, on työn tekijän asema hyvin itsenäinen. Alustatyö haastaa nykyistä työlainsäädäntöä ja edellyttää reiluja pelisääntöjä (Seppänen ym. 2022).

HEIKOSSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVIEN IHMISTEN TYÖLLISTYMINEN

Oikeus työhön on yksi ihmisoikeuksista; työ lisää osallisuuden kokemusta ja on merkityksellinen osa ihmisten elämää sekä vähentää syrjäytymistä (Hedman ym. 2021). Osallisuuden kokemus on vähäisintä työelämän ulkopuolella olevilla, kun taas yrittäjien osallisuuden kokemus on korkeinta (Leeman ym. 2023). Myös heikommassa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten tulisi halutessaan päästä osalliseksi työelämästä. On arvioitu, että osatyökykyisten henkilöiden joukossa on paljon ihmisiä, jotka haluaisivat tehdä työtä, jos vain oikeanlainen ja sopiva työ heille löytyisi. Kaikkien työpanos olisi tärkeä mahdollistaa myös sen vuoksi, että monilla aloilla on vaikea työvoimapula ja työikäisten määrä vähenee. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Digitalisoitunut työnhaku on tuonut työllistymiseen monia uusia mahdollisuuksia, mutta heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digi-osallisuuden toteutuminen työnhaussa ei välttämättä onnistu itsenäisesti. Usein heidän työllistymiseensä liittyvät kysymykset ovat monimuotoisia ja he tarvitsevat työllistyäkseen erilaisia palveluja ja etuuksia. Näitä palveluja tarjoavat muun muassa työllisyyspalvelut, Kela, työeläkelaitokset, sosiaalitoimi, julkinen terveydenhuolto sekä työterveyshuolto. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille, maahanmuuttajataustaisille, mielenterveystoipujille, päihderiippuvaisille, erityistä tukea tarvitseville nuorille ja työkyvyttömyyseläkkeellä oleville on olemassa myös monenlaisia niin sanottuja välityömarkkinoiden tarjoamia palveluja, joissa vahvistetaan voimavaroja, osaamista sekä työmarkkinoilla toimimisen taitoja (Välityömarkkinat – kykyä, taitoja, työtä 2023). Osa työllistymiseen liittyvistä palveluista on edelleen kasvokkain tapahtuvia, mutta yhä enemmän kehitetään sähköisiä palveluja, verkossa tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa, etänä kokoontuvia vertaistukiryhmiä, sähköisiä oppimisympäristöjä ja etäkoulutuksia.

Tieto asiakkaan asioista ei eri palveluntuottajien välillä siirry ongelmattomasti, koska sähköiset järjestelmät eivät ole yhteensopivia ja tietoturvallisia. Asiakkaasta kertynyt tieto on hajallaan eri palveluntuottajilla eikä palveluntarvetta tämän vuoksi tunnisteta ajoissa. Jos työntekijä vaihtuu, saattaa asian hoitaminen jäädä asiakkaan omalle vastuulle. Eri toimijoiden välistä monialaista yhteistyötä kyllä pyritään tekemään ja monia käytänteitä on kehitetty ja erilaisia työkyvyn tuen tiimejä perustettu. Ongelmat on tunnistettu erityisesti osatyökykyisten henkilöiden palveluissa. Tähän tehtävään on koulutettu työkykykoordinaattoreita auttamaan osatyökykyisiä henkilöitä työllistymiseen liittyvien palvelujen ja etuuksien viidakossa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt Digitalisaatio työllistymisen ja osallistumisen tukena: Työ- ja toimintakykyä edistävien palvelujen digitalisoimisen tiekartan 2023–2027 (2023) siitä, miten digitalisaation avulla voitaisiin työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluja ja sähköisiä järjestelmiä saada sujuvammaksi tukemaan työllistymistä ja osallisuutta. Tärkeää olisi kehittää palveluista sellaisia, että työ- ja toimintakykyyn liittyvää tietoa kerätään yhtenäisellä tavalla ja asiakas itse pääsee osalliseksi omien asioiden ja tietojen hallinnoimisessa.

Työnteon mahdollisuudet ovat monimuotoistuneet. Kuitenkin pitäisi myös varmistaa, että heikommassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt voivat työllistää itsensä ja hyödyntää näitä uusia työnteon muotoja ja sähköisiä alustoja. Tuettu keikkatyö on yksi tuetun työllistymisen keino siihen, miten pitkään työelämän ulkopuolella oleva henkilö voi vähitellen kerätä itselleen työkokemusta avoimilta työmarkkinoilta. Keikkatöiden kautta hän saa työsuoritukseltaan ja osaamisestaan konkreettista palautetta ja varmuutta hakea pitempikkestoisia töitä. Keikkamaiset työt voidaan organisoida joko suoraan sähköisen työväliytalustan kautta tai henkilöstöpalveluyrityksen kautta. Tärkeää tässä mallissa on, että keikkalainen saa tarvitsemansa tuen työvalmentajalta ennen, aikana ja jälkeen työkeikan. (Vehkaperä & Multanen 2021.)

Työn hakuun ja työllistymiseen voi vaikuttaa toimeentuloturvan ja työstä saatavan palkan yhteensovittaminen. Määräaikaisten, osa-aikaisten tai keikkamaisien töiden tekemisen este voi olla etuuksien ja palkan yhteensovittamisen monimutkaisuus. Esimerkiksi keikkatyöstä saatavan työkorvauksen vaikutus etuuksiin saattaa joissakin tilanteissa olla kohtuuton eikä koko etuuden menettämisen riskiä haluta ottaa muutaman tunnin työn vuoksi (Pietilä 2020). Asiaan yleensä löytyy tietoa sähköisessä muodossa, jos hakija tietää, mitä ja mistä hän hakee tietoa sekä ymmärtää etuusjärjestelmän. Vaikka digitaidot ja välineet olisi olemassa, voi tällaiset asiat olla vaikea itsenäisesti selvittää.

Sähköiset palvelut ovat kehittyneet ja näitä kehitetään koko ajan, mutta työn haussa, elämäntilanteeseen liittyvien etuuksien hakemisessa sekä digipalveluiden käytössä tarvitaan toisinaan asiantuntijoiden apua. On hyvä muistaa, että viranomaisella on lakiin perustuva velvollisuus opastaa julkisten palvelujen käytössä. Digituen tarpeet voivat liittyä digilaitteen, ohjelmien ja sovellusten asentamiseen ja käyttöön sekä verkossa toimimiseen ja verkkoasioinnin opetteluun (Hänninen ym. 2021, 35–37). Koska kaikilla asiakkaila ei ole käytössä digilaitetta tai mahdollisuutta hankkia sellaista taloudellisista syistä johtuen, tarvitaan työllisyyspalveluissakin digitaalisten palvelujen rinnalla edelleen kasvokkain tai puhelimitse saatavaa neuvontaa ja ohjausta.

DIGIOSALLISUUTTA MAHDOLLISTAVALLA TUELLA EDISTETÄÄN TYÖNHAKUA

Metropolia Ammattikorkeakoulun ja Sosped-säätiön yhteisessä Digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hankkeessa tuotetaan Digiosallisuus työllistymisessä - toimintamalli, jonka kehittäminen perustuu tutkimustietoon ja yhteiskehittämiseen yhteistyössä heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden ja heidän kanssaan työskentelevien kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Toimintamalli pitää sisällään työllistymisen tiedonhakupalvelun: digikulma.metropolia.fi sekä kuvauksen ryhmämuotoisesta digiosallisuuden ja digirohkeuden vahvistamisesta. Toimintamalli kuvaa myös digiosallisuuteen vaikuttavia tekijöitä työllistymisessä sekä konkreettisia edistämisen keinoja. Malli juurrutetaan osaksi Metropolia ammattikorkeakoulun autenttisen ja monialaisen oppimisympäristö HyMy-kylän Hyvinvointi- ja terveystalvueluita, joka nojautuu ekosysteemitvointatapaan (HyMy-kylä Hyvinvointia Myllypurosta 2020 n.d). Palveluissa voidaan tarjota asiakkaille sosionomi- ja toimintaterapiatutkinnon opiskelijoiden toteuttamaa ryhmätvointaa ja yksilöllistä ohjausta sekä tukea.

HyMy-kylän palvelut toimivat muiden hyvinvointi- ja terveystalvueluiden rinnalla tehden yhteistyötä eri palvelujen kanssa ja omalta osaltaan täydentäen niitä. Digitukea on saatavilla kansalais- ja työväenopistoista sekä järjestöiltä. TE-palveluiden toimipisteistä voi saada ohjausta digituen ääreille ja toimipisteissä on asiakaspäätteitä sekä verkkoneuvoja, joilta saa opastusta sähköisten palveluiden käytössä. Myös kirjastoissa saa tukea digitaalisten palvelujen saavuttamiseen ja joissakin kirjastoissa voi saada digitukea digilaitteiden, ohjelmien ja sovellusten käyttöön (Digituki n.d.; Kirjastohakemisto n.d.; Asioimeillä 2023). Digituen saavutettavuuden ja sen ääreille opastamisen lisäksi on tärkeä kiinnittää huomiota muihin digiosallisuuden tuen yksilöllisiin tarpeisiin.

Ihmisen vahvistuminen psykososiaalisesta näkökulmasta voi olla merkityksellistä digitaalisen toimijuuden tai työhaun kannalta (Halonen ym. 2023). Hankkeessa kehitettävä palvelu kohdistuu digiosallisuutta vahvistavaan psykososiaaliseen tukeen, eli toimintaan vaikuttavien valmiuksien vahvistamiseen. Heikossa työmarkkina-asemassa olevilla henkilöillä voi olla haasteita työhaun edellyttämän psyykkisen pystyvyyden osalta tai positiivisessa asennoitumisessa työhaakuun. Työhaakuun voi liittyä esimerkiksi pitkään jatkuneeseen työttömyyteen, omiin kykyihin tai muutokseen liittyviä negatiivisia tunteita ja kokemuksia, jotka haastavat tilannetta. Oman osaamisen ja potentiaalinn tunnistaminen on keskeinen asia, eikä se ole välttämättä kaikille helppoa.

Motivaation ja digirohkeuden vahvistuminen digitaalisen toimijuuden ja työhaun suhteen voi olla tarpeen (Digitaitoraportti 2022, 2022). Motivoitumista

voi vaikeuttaa digilaitteiden, ohjelmien ja sovellusten käyttämisen pelko ja epävarmuus omasta osaamisesta. Näihin asioihin saatavilla oleva tuki voi omalta osaltaan antaa varmuutta työn eri mahdollisuuksien kartoittamiseen sekä työn etsimiseen ja hakemiseen. Ryhmämuotoisella toiminnalla tai yksilöohjauksen keinoin voidaan esimerkiksi harjoitella etukäteen (etä)työhaastattelutilannetta, mikä voi vähentää jännitystä ja painetta varsinaisen (etä)työhaastattelun kohdalla. (Halonen ym. 2023.) Palveluiden tarjoamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan oikeus yksityisyydensuojaan sekä hänen itsemääräämisoikeutensa.

Työllistymistä tukevia materiaaleja ja digituen palveluita on löydettävissä internetissä, mutta tieto on hajallaan ja käyttäjän voi olla vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa. Tähän tarpeeseen hankkeessa luodaan verkkoympäristöön kaikille avoin tiedonhakupalvelu, josta on löydettävissä jäsentyneesti ajantasaista työllistymistä tukevaa materiaalia ja tietoa digituesta. Tiedonhakupalvelua voivat käyttää esimerkiksi työllistymistä tukevaa työtä tekevät ammattihenkilöt, motivoituneet työnhakijat sekä sosiaali- ja terveysalan opiskelijat.

Työllistymisen toimenpiteet ja erilaiset työtehtävät edellyttävät nykyisin monin tavoin digitaalista toimijuutta. Motivoitumisella digitaalisten sovellusten käyttöön, digirohkeuden ja digitaalisen toimijuuden vahvistumisella yhdessä vertaisten kanssa tuetaan ihmisen osallisuutta työelämään ja yhteiskuntaan.

LOPUKSI

Kokemus omasta merkityksestä osana jotain yhteisöä ja yhteiskuntaa on ihmisen hyvinvoinnin perusrakennusaineita (Nivala & Ryyänen 2013). Työelämä voi olla keskeinen muutosvoima reilun, kestävän ja innostavan tulevaisuuden rakentamisessa. Tulevaisuuden kannalta on olennaista, onko työ esimerkiksi luonnonvarojen tai sosiaalisten vaikutusten kannalta kestävämpi vai uusia mahdollisuuksia ja ratkaisuja luovaa. (Dufva ym. 2021.) Työelämään ja sen tulevaisuuteen vaikuttavat useat samanaikaiset muutokset, kuten digitalisaatio.

Saavutettavien yhteyksien ja digitaalisten taitojen edistäminen edistävät ihmisoikeuksien, eettisten arvojen ja demokraattisen osallistumisen toteutumista (Digital Democracy with a Purpose. Lisbon Declaration 2021). Digitalisaation hyödyntämisessä oleellinen kysymys on, miten se vahvistaa hyvinvointia ja osallisuutta. Digiosallisuuden toteutumiseksi on oleellista, että yksilön ja erilaisten yhteiskunnallisten ryhmien sekä yhteiskunnallisten toimijoiden intressit kohtaavat digiosallisuuden keskeisten osa-alueiden puitteissa, myös yksittäisen henkilön tai kansalaisen kokemuksen tasolla (Kuusisto 2022, 21). Digiosallisuus ja siihen liittyvä digiosaaminen ovat monitahoinen asia, ja ne kytkeytyvät laajemminkin työelämä- ja yhteiskuntaosallisuuteen.

Onko mahdollista kuvitella ja tunnistaa työelämälle ja työn teolle uudenlaisia ja erilaisia tulevaisuuksia verrattuna nykyiseen työelämään (Dufva ym. 2021)? Digitaalista materiaalia ja työkaluja kehitetään tällä hetkellä paljon. Hyödynnetäänkö niitä tällä hetkellä tarkoituksenmukaisesti esimerkiksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosallisuuden tukemisessa? Digitalisaatio läpäisee työelämää eri tavoin. Osatyökykyisille tulisi antaa mahdollisuuksia päästä sähköiseen asiointiin ja työelämään kiinni hyödyntämällä ja kehittämällä työelämä- ja digiosallisuutta vahvistavia käytäntöjä ja tutustumalla työn tekemisen uudelleenlaisiin muotoihin ja mahdollisuuksiin. Viimekädessä palvelujen käyttäjä määrittää sen, tukeeko jokin digitaalinen palvelu hänen osallisuuttaan.

LÄHTEET

Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Känslä, M., Saari, E. & Seppänen, L. 2022. Työelämän digikuilun yli. Digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 14.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-997-6>.

Alasoini, T., Alanko, T., Kalakoski, V., Lukander, K., Oikarinen, T. & Seppänen, L. 2020. Teknologinen muutos ja työ. Julkaisussa Hyvinvointia työstä2030-luvulla: skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Toim. L. Kokkinen. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 20.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>.

Asioi meillä. 2023. TE-palvelut. Viitattu 31.1.2023. <https://toimistot.te-palvelut.fi/kaakkois-suomi/asiointi-henkiloasiakkaat>.

Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government. 2020. European Commission. Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government. Viitattu 23.2.2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/berlin-declaration-digital-society-and-value-based-digital-government>.

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 7.2.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely 2020. Digi- ja väestötietovirasto. 2020. Viitattu 20.2.2023. <https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>.

Digital Democracy with a Purpose. 2021. Lisbon Declaration. EU:n ministerineuvoston Lissabonin julistus (EU) 2021. Viitattu 20.2.2023. <https://www.lisbondeclaration.eu/>.

Digitalisaatio työllistymisen ja osallistumisen tukena: Työ- ja toimintakykyä edistävien palvelujen digitalisoimisen tiekartta 2023–2027. 2023. Toim. M. Heinäsenaho. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:2. Helsinki. Viitattu 16.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5593-6>.

Digituki. N.d. Suomi.fi. Viitattu 7.2.2023. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opas/digitukea-asiointiin-ja-laitteiden-kayttoon/digituki>.

Dufva, M., Vartiovaara, A. & Vataja, K. 2021. Työn tulevaisuudet megatrendien valossa. Artikkelit. Sitra. Viitattu 20.2.2023. <https://www.sitra.fi/artikkelit/tyon-tulevaisuudet-megatrendien-valossa/>.

Global education monitoring report: Inclusion and education. 2020. Global Education Monitoring Report Team. Unesco. Viitattu 17.2.2023. <https://www.unesco.org/gem-report/en/inclusion>.

Halonen, J., Rantala-Nenonen, K. & Saikko, S. 2023. Digiosallisuus digitaalisessa työhaussa. Raportti. Digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hanke. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Painossa.

Hedman, L., Ikonen, J., Leemann, L., Koskela, T., Martelin, T., Solin, P., Tamminen, N. & Parikka, S. 2021. Osallisuuden kokemus ja positiivinen mielenterveys työmarkkina-aseman ja kotitalouden rakenteen mukaan (Jul-kari). FinSote 2019 -tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 5/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 17.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-624-4>.

Heitplatz, V.N. 2020. Fostering Digital Participation for People with Intellectual Disabilities and Their Caregivers: Towards a Guideline for Designing Education Programs. *Social Inclusion*, 8, 2, 201–212. Viitattu 7.2.2023. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2578>.

HyMy-kylä – Hyvinvointi- ja terveystalot. N.d. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2023. <https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>.

Hänninen, R. 2020. Participant-induced elicitation in digital environments. Julkaisussa *Challenges and Solutions in Ethnographic Research: Ethnography with a Twist*. Toim. T. Lähdesmäki, E. Koskinen-Koivisto, V. Čeginskas & A.-K. Koistinen. Abingdon: Routledge. 55–67. Viitattu 7.2.2023. <https://doi.org/10.4324/9780429355608-4>.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T.-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Viitattu 7.2.2023 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>.

Hänninen, R., Pajula, L., Korpela, V. & Taipale, S. 2023. Individual and shared digital repertoires: older adults managing digital services. *Information Communication and Society*, 26, 3, 568–583. Viitattu 17.3.2023. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-202107274384>.

Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveystalot ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Katz, R., Koutroumpis, P. & Callorda, F.M. 2014. Using a digitization index to measure the economic and social impact of digital agendas. *Info*, 16, 1, 32–44. Viitattu 17.2.2023. DOI 10.1108/info-10-2013-0051.

Kirjastohakemisto. N.d. Digituki. Kirjastot.fi. Viitattu 1.2.2023. <https://hakemisto.kirjastot.fi/services/service/digituki>.

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T.-A. 2022. Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja, 2022:10. Viitattu 7.2.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Leemann, L., Nousiainen, M. Keto-Tokoi, A. & Isola, A.-M. 2022. Osallisuuden kokemus aikuisväestössä. Julkaisussa Suomalaisten hyvinvointi 2022. Toim. S., Karvonen, L., Kestilä & P., Saikkonen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 94–113. Viitattu 7.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>.

Mattila-Wiro, P. & Tiainen, R. 2019. Kaikki mukaan työelämään. Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) -kärkihankkeen tuloksia. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019: 25. Helsinki. Viitattu 1.3.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4056-7>.

Merisalo, M. 2016. Electronic Capital: Economic and Social Geographies of Digitalization. Department of Geosciences and Geography. A43. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta, geotieteiden ja maantieteen laitos. Viitattu 20.2.2023. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/162722>. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1358-0>.

Mähönen, E. 2017. Työolobarometri. Ennakkotiedot, syksy 2016. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 10/2017. Viitattu 17.2.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-197-5>.

Niemi, H. 2021. Miten tekoäly muuttaa oppimista ja koulutusta? Julkaisussa Älykäs huominen. Toim. P., Myllymäki. Helsinki: Gaudeamus, 131–147.

Nivala, E. & Rynänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, 14, 3–33.

Pietilä, N. 2020. Sekava etuusjärjestelmä estää keikkatyötä. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2020/04/28/sekava-etuusjarjestelma-estaa-keikkatyota/>.

Ragnedda, M. 2019. Conceptualising the digital divide. Julkaisussa Mapping Digital Device in Africa: A Mediated Analysis. Toim. B., Mutssvairo & A., Ragnedda. Amsterdam University Press. Viitattu 20.2.2023. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zj72>.

Rantala-Nenonen, K. & Saikko, S. 2022. Miten digitalisaatio haastaa työllistymistä? Tikissä-blogi. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2023. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2022/09/15/miten-digitalisaatio-haastaa-tyollistymista/>.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset: Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki. Gaudeamus.

Seppänen, L., Käsälä, M., Immonen, J. & Alasoini, T. 2022. Näkökulmia alustatalouden reiluuteen. Reiluuden mallit alustataloudessa -hankkeen lopurapotti. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 24.2.2023. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144098/TTL-978-952-391-017-1.pdf?sequence=1>.

Skov, A. 2016. The Digital Competence Wheel. What is Digital Competence? Center for Digital Dannelse. Published online March 2016. Viitattu 20.2.2023. <https://digital-competence.eu/dc/en/front/what-is-digital-competence/>.

Vehkaperä, U. & Multanen K. 2021. Vastuullinen keikkatyön organisointi. Tuettu keikkatyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. <https://tuettu-keikkatyo.metropolia.fi/vastuullinen-organisointi/>.

Välityömarkkinat – kykyä, taitoja, työtä. 2023. Esite. Vates-säätiö sr. Viitattu 24.2.2023. https://www.vates.fi/media/esitteet/vates_v-e4lity-f6markkinat_esite_2022_saavutettava.pdf.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

HEIKOSSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVIEN TUKEMINEN DIGITAALISESSA ASIOINNISSA

Mervi Paananen



Digitalisaatio merkitsee oman näkemykseni mukaan heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymisen ja yhteiskunnallisen osallistumisen kannalta tänä päivänä monenlaisia haasteita, mutta myös mahdollisuuksia. Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen mukaan osallisuus on yksi tärkeä tekijä ihmisen kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa (Osallisuuden osaluokat ja osallisuuden edistämisen periaatteet 2023). Osallisuuden rinnalle tarvitaan myös asiakkaan

omaa toimijuutta. Ihmisen omaan digitoimijuuteen vaikuttaa se, miten tärkeäksi hän kokee digitalisaation omassa elämässään. Miten ihminen kokee oman kykynsä ja mahdollisuutensa sekä tarpeensa käyttää digitaalisia välineitä olemassa olevassa elämäntilanteessaan.

Motivoituneen ihmisen on helpompi oppia uusia taitoja koskien myös digitaalista osaamista. Kuten Katriina Rantala-Nenosen, Sanna Saikon ja Ulla Vehkaperän *Digiosallisuus työllistymisen näkökulmasta* artikkelissa mainitaan, heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digitaitojen kehittäminen ja digiosallisuuden lisääminen ovat tärkeä asia heidän työllistymisensä edistämisessä ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen pääsemiseksi. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden motivaation herättäminen ja digitaalisen osaamisen kehittäminen ovat nyt ja tulevaisuudessa mm. työllisyysyksiköiden yksi tärkeä tehtävä. Tärkeää on myös saada näytetyksi työnhaussa digitaalista osaamista. Työllisyysyksiköissä kirjoitetaan asiakkaan osaamiseen perustuvia Paikko-osaamistodistuksia ja näihin voidaan lisätä maininta esim. digiosaamiseen liittyneestä koulutuksesta jakson aikana. Tämä on yksi dokumentti näytetystä osaamisesta.

Rantala-Nenosen ym. artikkelissa on käsitelty työelämän kolme digikui-
lua Alaisoinin ym. (2022, 13) mukaisesti: **käyttökuilu, käyttötapakuilu ja
hyödyntämiskuilu**. *Käyttökuilu* näyttäytyy käytännön työssä siten, että ei
osata käyttää digilaitteita, -sovelluksia ja -palveluja. Saadaksean digitaalisia
palveluja esim. työllistymisen edistämisessä täytyy osata käyttää laitteita ja
sovelluksia ilmoittautumisessa työnhakijaksi, kuitata TE-toimiston antamat
tehtävät, osata hakea työpaikkoja, tehdä työhakemuksia, käydä katsomassa
Työmarkkinatorilta avoimet työpaikat jne. Todellisessa elämässä kaikilla ei
näitä taitoja kuitenkaan ole. Tämä lisää syrjäytymisen riskiä ja hankaloittaa
mahdollisuuksia työllistyä.

Käyttötapakuilussa näyttäytyy ihmisten erilainen osaaminen digitaalisten
laitteiden käytössä. On ryhmä, joka osaa käyttää laitteita ja ryhmä, joka ei osaa.
Rantala-Nenosen ym. artikkelin mukaan käyttö- ja käyttötapakuilujen osalta
on havaittu eroja koulutuksen, taloudellisen aseman, sukupuolen ja iän mu-
kaan. Samoja huomioita voi tehdä käytännön työn kautta. Nuorilla on yleensä
hyvät tietotekniset taidot ja useimmilla on käytössä älypuhelin, jonka kautta
hoidetaan työllistymiseen liittyvät asiat, pankkiasiat ja muu yhteiskunnallinen
osallisuus. Iäkkäämmillä heikossa työmarkkina-asemassa olevilla ei ole niin
paljon osaamista ja taloudellisia mahdollisuuksia tai halua hankkia esim. tieto-
konetta tai älypuhelin. Digitaalinen osaaminen ei pääse kehittymään ilman,
että on laitteita, joilla sitä harjoitella ja saada uskallusta laitteiden käyttöön.
Tähän tarvitaan ulkopuolisia tahoja järjestämään esim. ilmaisia kurssituksia,
valmennuksia, joita myös työllisyysyksiköiden pitäisi olla mahdollista järjestää
muiden tahojen ohella.

Hyödyntämiskuilu näyttää sen, miten ryhmä, joka osaa käyttää digi-
taalisia laitteita, hyötyy siitä monipuolisesti työn haussa, työn saannissa ja
työelämässä. Myös heidän yhteiskunnallinen osallisuutensa on helpompaa.
Ryhmällä, joka ei osaa käyttää digitaalisia laitteita, on vaara syrjäytymiseen
työelämästä ja myös muusta yhteiskunnallisesta toiminnasta. Tähän ryh-
mään kuuluvat monet heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt sekä
ikäihmiset. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien toimeentulon ollessa
työmarkkinatuki ei siitä jää rahaa välineiden, tietoturvan ja internet-yhteyden
maksamiseen. Tärkeintä on ihmisen oman motivaation ja toimijuuden aktivointi
sekä uskalluksen lisääminen laitteiden käyttöön.

Rantala-Nenonen ym. viittaavat Sosiaali- ja terveysministeriön tekemään
selvitykseen ja tiekarttaan siitä, miten digitalisaation avulla voidaan saada
työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluja ja sähköisiä järjestelmiä tukemaan
työllistymistä ja osallisuutta. Tahtotilana on kehittää palveluista sellaisia, missä
asiakkaan tiedot kerätään yhtenäisellä tavalla ja asiakas pääsee itse osalliseksi

omien asioiden ja tietojen hallinnoimiseen. Viranomaisilla on tälläkin hetkellä lakiin (L 2003/434, 8 §) perustuva velvollisuus opastaa julkisten palvelujen käytössä. Asiointipisteessä asiakas saa valtion viranomaisten palveluja yhdestä paikasta, esim. asioiden vireille laittossa Digi- ja väestötietoviraston ja TE-palveluita koskevissa asioissa. Asiointipisteissä on asiakkaan käytössä tietokone, tulostin, dokumenttikamera ja etäpalvelulaitteisto, jonka avulla asiakas voi olla yhteydessä eri viranomaisiin. Palveluneuvoja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan opastaa sähköisten verkkopalvelujen käyttöön, antaa neuvontaa palveluista, sekä jakaa ja vastaanottaa palveluntarjoajien lomakkeita ja asiakirjoja. Asiakkaalla täytyy olla henkilökohtainen verkkopankkitunnus ja henkilötodistus. Kaikilla heikossa työmarkkina-asemassa olevilla ei kuitenkaan välttämättä ole verkkopankkitunnuksia. Asiointipisteiden yhteydessä toimii etäpalvelupiste, jossa asiakas voi olla etäyhteydellä yhteydessä esim. TE-toimiston asiantuntijaan työllisyysdenhoitoonsa liittyvissä asioissa.

Kirjastoissa on erilaisia digiosaamiseen suunnattuja hankkeita. Viitasaarella ja Pihtiputaalla toimii Kaveria ei jätetä -hanke. Hankkeella tuetaan aktiivista kansalaisuutta, digitaitoja ja hyvinvointia. Kirjastoissa on myös lainattavissa tabletteja kuntalaisten käyttöön sekä muuta digilaitteiden käyttöön liittyvää ohjausta. Kuntien työllisyysyksiköt ohjaavat ja opastavat asiakkaitaan erilaisten työllistymiseen liittyvien digitaalisten asioiden hoitamisessa. Työllisyysyksiköiden rooli heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosaamisen kehittämisessä tulee jatkossa yhä tärkeämmäksi. Tuen tarpeet vaihtelevat itse laitteen käytöstä verkkoasioinnin opetteluun ja verkossa toimimiseen. On huolehdittava myös työllisyysyksiköiden henkilökunnan digiosaamisen kehittämistarpeet ja vastattava niihin, jotta työntekijät pystyvät palvelemaan asiakkaiden digituen tarpeita.

Olen saanut olla mukana Jyväskylän ammattikorkeakoulun DigiosaaVa-hankkeessa, jossa olemme kehittäneet heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosaamista ryhmävalmennuksen avulla. Samalla hankkeessa on kehitetty myös henkilökunnan digiosaamisen ohjaamistaitoja. Jatkossa on tärkeää olla saatavissa tarkoituksenmukainen digitaalinen materiapankki ja työkalupakki, mitä voidaan nopeasti hyödyntää asiakkaiden digiosaamisen kehittämisessä sekä yksilö- että ryhmäohjauksessa. Mielestäni keskeistä on asiakasnäkökulman mukaan ottaminen niin valtakunnallisessa kuin paikallisessakin digituen ja -ohjauksen kehittämistyössä entistä enemmän.

LÄHTEET

L 2003/434. Hallintolaki. Viitattu 25.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. 2023. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Terveyden- ja hyvinvointilaitos. Viitattu 26.4.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

PITKOSPUUT-HANKKEEN DIGITAALISEN KOULUTUKSEN KOKEMUKSIA YLI 50-VUOTIAIDEN PITKÄAIKAISSAIRAIDEN JA OSATYÖKYKYISTEN TYÖTTÖMIEN KANSSA

Panu Weckman



Pitkospuut-ESR-hankkeen (1.2.2021–31.12.2023) tavoitteena on edistää pitkäaikaisista sairauksista kärsivien ihmisten työllistymistä tukemalla heidän työ- ja toimintakykyään sekä terveytään. Työkyvyn parantuminen ja työllistyminen edistävät pitkäaikaisairaiden arjessa selviytymistä, elämäntilannetta sekä yhteiskunnallista osallisuutta. Tavoitteena on myös edistää kohderyhmän työmotivaatiota ja työhön sitoutumista pitkäaikaisairaudesta huolimatta. Hankkeen kohderyhmänä ovat yli 50-vuotiaat pitkäaikaisairaat ja osatyökykyiset työttömät.

Pitkospuut-hankkeen alkuvaiheissa havaittiin, että osalla hankkeen asiakkaista oli merkittäviä puutteita digitaalisissa taidoissa. Tämän vuoksi

asiakkailta kartoitettiin heidän digitaalista osaamistaan, ja tarvittaessa heille tarjottiin koulutusta pääasiassa työelämässä yleisesti käytettyihin sovelluksiin ja taitoihin, kuten tekstinkäsittelyyn, taulukkolaskentaan sekä tietokoneen yleiseen käyttöön. Vaikka suuri osa henkilöistä osasi käyttää esimerkiksi sosiaalista mediaa, heillä oli silti selkeitä puutteita ymmärtää, kuinka tietokone toimii ja miten esimerkiksi internetiä käytetään turvallisesti.

Koulutustilaisuudet järjestettiin yksityistunteina, joissa asiakas pääsi vapaasti kertomaan ongelmistaan tietotekniikan parissa. Aluksi kartoitettiin avuntarve: oliko tarvetta erityisesti sovelluksissa, käyttöjärjestelmässä

vai jossain muussa. Tämän perusteella laadittiin jokaiselle henkilökohtainen opiskelukokonaisuus. Koulutuksen aikana painotettiin ettei kouluttajalla ollut valtaa pakottaa oppimista, vaan taitoja tuli harjoitella kotona oma-aloitteisesti, mikäli ne todella haluttiin oppia. Muussa tapauksessa taidot unohtuisivat lähes välittömästi, ja tilanne palautuisi lähtökohtaan.

Suurimmalla osalla asiakkaista oli aito halu oppia uutta, ja muutamilla heistä nähtiin kehitystä digitaalisissa taidoissa. Toisaalta osa asiakkaista ilmoitti suoraan pelkäävänsä tietokoneita, koska ne ovat suhteellisen kalliita laitteita ja he epäilivät niiden rikkoutuvan helposti. Näitä asiakkaita rauhoiteltiin ja kerrottiin, että nykyajan laitteet on suunniteltu käyttäjälähtöisesti siten, että normaalikäytössä laite ei pääse rikkoontumaan. Asiakkaiden itseluottamus laitteiden käytössä oli myös heikkoa, ja monet eivät uskoneet kykenevänsä oppimaan uusia digitaalisia taitoja.

Joillakin asiakkailla oli ongelmia uudempien laitteiden kanssa. Heille oli myyty edullinen laite, jota he eivät osanneet käyttää. Myyjät olivat saattaneet markkinoida sitä valheellisesti helppokäyttöisenä ”joka paikan” tietokoneena.

Ongelmia voisi tulevaisuudessa ratkaista tarjoamalla vertaistukiryhmiä, joissa osallistujat voivat keskenään pohtia tietoteknisiä ongelmia osaavan asiantuntijan ollessa paikalla lähinnä tukena. Heitä voisi myös neuvoa, mistä löytyy saavutettavaa opiskelumateriaalia ja oppaita. Hyvänä esimerkkinä saavutettavasta oppimateriaalista haluan mainita Jyväskylän kesäyliopiston YouTube-kanavan, jonne Geronet-valtakunnallinen ikääntyvien digiosaamisen kehittämishanke on tehnyt loistavia digitaitojen opastusvideoita.

DIGITALISAATIO EDELLYTTÄÄ OSAAMATTOMUUTTA SALLIVAA ASENNEILMAPIIRIÄ

Henriikka Eloluoto, Mirva Gullman & Piia Niilola

NUORIKIN TARVITSEE TUKEA DIGITALISOITUVASSA ARJESSA

Suomalaiset ovat digiosaavia, mutta silti moni meistä tarvitsee tukea digin kanssa. Myös nuoret aikuiset, joiden digiosaamisen tyypillisesti oletetaan olevan hyvä, kaipaavat etenkin epävarmoissa tilanteissa rohkaisua ja apua. Digirohkeus eli uskallus kokeilla ja ottaa käyttöön uusia ja päivittyneitä digitaalisia palveluita ja laitteita on ehdoton edellytys oman digiosaamisen riittävyydelle myös tulevaisuudessa.

Miltei jokaisella alle 30-vuotiaalla nuorella aikuisella on käytössään internet-liittymä tai älypuhelin. Tilastokeskuksen mukaan lähes kaikki nuoret aikuiset käyttivät internetiä vähintäänkin päivittäin (Suomen virallinen tilasto 2020a). Nuoret ja aikuiset hakevat tietoa, seuraavat uutisia, katsovat videoita ja erityisesti pitävät yhteyttä muihin ihmisiin sähköisesti (Suomen virallinen tilasto 2020b).

Digitaalisia mahdollisuuksia hyödynnetään muuhunkin kuin vapaa-aikaan. Sähköisen asioinnin tunnukset löytyvät miltei kaikilta, ja enemmistö nuorista ja nuorista aikuisista myös haluaa käyttää esimerkiksi tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sähköisesti. (Berg & Myllyniemi 2020, 53.)

Aina sähköisten palveluiden käyttö ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Useampi kuin joka kymmenes nuorista kokee, että sähköiset palvelut ovat vaikeita löytää ja vaikeita käyttää. (Berg & Myllyniemi 2020, 53.) Digitaalisten palveluiden haasteet liittyvät nuorilla erityisesti siihen, ettei palvelussa asioiminen ole selkeää; nuori ei välttämättä ymmärrä, miten palvelussa tulisi toimia (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 44). Merkillepantavaa on lisäksi se, että alle 20-vuotiaat haluavat keskimääräistä harvemmin käyttää tarvitsemiaan palveluita sähköisesti kuin yli 20-vuotiaat. Mitä nuorempiin henkilöihin mennään, sitä mieluummin palveluntarjoajaan oltiin yhteydessä esimerkiksi puhelimitse. (Berg & Myllyniemi 2020, 53–54.)

Palveluntarjoajien rooli palvelun käyttäjän tukemisessa on merkittävä. Vaikka päivittyviin palveluihin ja järjestelmiin liittyikin aina tietty määrä uuden opetteluun liittyvää epämukavuutta, ei palveluntarjoaja voi pakoilla vastuutaan ja syyttää käyttäjien osaamattomuutta, jos saa asiakaspalautetta palvelunsa

hankalakäyttöisyydestä. Ihmislähtöiset digitaaliset palvelut lisäävät käyttäjän uskoa paitsi palveluntarjoajaan myös omien kykyjen riittävyteen ja laajemmin koko digitalisaatiota kohtaan. Palvelun käyttäjän tulisi koko ajan tietää, miten palvelussa asiointi etenee, missä kohdassa milloinkin ollaan ja mitä käyttäjältä vaaditaan. Epäonnistumisen kokemukset rapauttavat luottamusta paitsi palveluun myös omiin kykyihin. Kokemus omasta osaamattomuudesta voi seurata mukana hyvinkin pitkään. Jos luottamusta omaan osaamiseen ei ole, ei välttämättä uskalleta edes yrittää digitaalista asiointia uudestaan.

Käytettävyyden ja löydettävyyden haasteet koskettavat erityisesti vieraskielisiä. Vieraskielisyyden lisäksi muita sähköisten palvelujen käyttöön vaikuttavia taustatekijöitä ovat esimerkiksi lastensuojelutausta, terveys- tai mielenterveysongelma ja kokemus vähemmistöön kuulumisesta. (Berg & Myllyniemi 2020, 53.) Nämä yksittäiset taustatekijät edustavat osaltaan nuorten syrjäytymisen taustatekijöitä, joihin kuuluvat koulutukseen, työmarkkina-asemaan, toimeentulon ja terveyden vajeisiin ja rikollisuuteen liittyvät tekijät (Sutela ym. 2016, 10). Nuorten aikuisten arjessa näkyviä haasteita ovat esimerkiksi mielenterveysongelmat, yksinäisyys, taloudellinen tilanne, työttömyys ja yleiset arjen pyörittämisen haasteet (Eloluoto 2018), joissa digitaaliset ulottuvuudet ovat entistä suuremmassa osassa.

Arjen haasteet ja syrjäytymisen riskitekijät lisäävät nuoren aikuisen elämässä olevia epävarmuuksia, jotka vääjäämättä heijastuvat myös digitaalisten palveluiden käyttöön. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten taustalla saattaa olla useitakin kesken jääneitä opintoja ja hyvinvointiin liittyviä haasteita, esimerkiksi vaikeuksia toimeentulossa ja mielenterveydessä. On myös todennäköistä, että näillä nuorilla aikuisilla jaksot työelämän ja koulutuksen ulkopuolella ovat pidempiä kuin muilla. (OKM, TEM & STM 2019, 3.)

Asiointiin liittyvän kokonaisprosessin vaikeus tai palvelussa käytetty kieli voivat ajaa palvelun käyttäjän pois iästä tai osaamistasosta riippumatta. Nuorten digituen tarpeissa korostuvat laitteen käytön sijaan erityisesti tarpeet tukeen palvelukokonaisuuksissa navigoimiseen. Nuori ei välttämättä tiedä, minkälaisia palveluita hänelle kuuluu ja miten ne liittyvät muihin palveluihin. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 45). Puutteellisina digitaalisina näyttäytyvät haasteet ovat usein vain jäävuoren huippu – taustalta voi löytyä monia muita arkeen voimakkaammin vaikuttavia tekijöitä.

Koska nuoriin liitetään herkästi myytti diginatiiviuudesta, voivat heikot digitaidot aiheuttaa nuorelle häpeää. Heikot digitaidot saattavat estää nuorten osallistumista heille merkityksellisiin internet-yhteisöihin (Räisänen 2019, 13–16). Digitaaliset taidot liittyvät laajemmin siihen, miten nuorten yhteiskunnallista osallisuutta ja toimijuutta tuetaan. Hyvät omien asioiden hoitoon ja arjen su-

juvuuteen vaadittavat arkiset digitaidot tukevat ihmisen kykyä toimia yhteiskunnassa ja lisäävät luottamusta omaan pärjäämiseen myös tulevaisuudessa.

Usein nuoret ja nuoret aikuiset pärjäävätkin varsin itsenäisesti ja valtaosa lähteekin opettelemaan uusia digitaitoja itsenäisesti. Jos apua tarvitaan, pyydetään sitä usein läheiseltä tai tutulta. (Digitaitokysely 2022 2022.) Tärkeitä digituen antajia nuorille ovat vanhemmat ja muut lähipiirin aikuiset. Heiltä kysytään apua erityisesti virallisempien asioiden hoitamiseen. Kaveripiiri toimii nuorelle digituen antajana usein kevyemmissä aiheissa, mutta vanhempien ja aikuisten rooli korostuu julkisten palveluiden käyttämiseen liittyvissä asioissa. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret voivat hakea apua esimerkiksi Ohjaamoista ja työpajoista. Nämä ja muut nuorten parissa työskentelevät tahot ovat merkittävässä roolissa erityisesti niiden nuorten kohdalla, jotka eivät saa lähipiiriltään tukea ja ovat vaarassa joutua syrjään. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 17–19.)

DIGITALISOITUVASSA TYÖELÄMÄSSÄ PITÄÄ SAADA TILAA OPPIMISELLE

Lähes kaikki nuoret aikuiset uskovat omaan osaamiseensa, ja siihen, että he pysyvät kehityksen mukana seuraavan viiden vuoden aikana vähintäänkin melko hyvin (Digitaitokysely 2022 2022). Tämä on hyvä uutinen, sillä jatkuvasti kiihtyvä kehitys edellyttää kykyä pysyä siinä mukana. Jo 90 prosenttia palkansaajista käyttää erilaisia digitaalisia työvälineitä (Tilastokeskus 2019).

Pitkään työttömänä olevat ihmiset joutuvat usein päivittämään työnhauksen digitaitoja, kun käyttöön tulee uusia työnhakualustoja, uudenlaisia tapoja hakea työtä ja samalla oman alan digitaitovaatimukset kehittyvät. Työnhauksen digitaidot kulkevat käsi kädessä oman osaamisen tunnistamisen ja sanoittamisen kanssa. Aktiivinen työnhaku on mahdollista, kun digitaidot ovat ajan tasalla ja ihminen pystyy etsimään ja hakemaan työpaikkoja monesta kanavasta itsenäisesti. Mitä pidempään työttömyys kuitenkin jatkuu, sitä isommaksi tarve digitaitojen kohentamiselle tyypillisesti kasvaa. Tämä koskee myös nuoria aikuisia.

Joskus työelämän digikelkasta putoaminen saattaa tapahtua pienenkin poissaolon aikana. Eri aloilla saattaa tapahtua digiloikkia lyhyessäkin ajassa, jos käyttöön otetaan esimerkiksi uusia tietojärjestelmiä, jotka vaikuttavat suuresti käytännön työhön. Omaan alaan liittyvät työelämän digitaidot voivat heikentyä, kun niitä ei pääse käyttämään arjessa. Työelämän digitaitovaatimukset ovat kasvaneet, ja työnantajat saattavat edellyttää yhä monipuolisempaa osaamista.

Työelämän digitaitojen oppimismotivaatioon vaikuttaa työntekijän kokemus siitä, voiko hän itse vaikuttaa työvälineidensä valintaan vai onko vain pakotetusti sopeuduttava muutokseen (Alasoini ym. 2022, 33). Työelämän digitalisaatiossa tarvitaan keskustelua siitä, miten työntekijät voivat itse vaikuttaa ja muokata työstään teknologian avulla mielekkäämpää. Digivälineet eivät poista sitä, mikä työssä on alun perin ollut tärkeää vaan ennemminkin ne tuovat lisäarvoa työhön. (Alasoini ym. 2022, 47.)

Työelämässä digivälineiden avulla hoidetaan asioita, joissa on paljon pelissä: monien ihmisten työpanos, suuret rahasummat, jopa toisen ihmisen hyvinvointi ja elämä. Yksittäinen koulutus tai perehdytys työhön palaaville tai uusille työntekijöille ei aina riitä, vaan tarvitaan jatkuvaa oppimista arjessa sekä matalan kynnyksen mahdollisuuksia vertaisoppimiseen. Joillakin työpaikoilla näin on, toisissa työpaikoissa asiasta puhutaan, mutta toisaalla ei tapahdu mitään. Todellisuus kuitenkin on, että myös nuoret tarvitsevat aikaa uusien ja muuttuneiden käytäntöjen opetteluun, oli kyse digitaalisista tavoista tai ei. Tämä tarkoittaa useimmiten sitä, että työntekijän työtaakkaa on hetkellisesti kevennettävä.

Osaamattomuuden salliva työympäristö järjestää aikaa ja tukea osaamisen päivittämiseen – turvallisesti ja tehokkaasti. Näin työelämään tauon jälkeen palaavat ja siellä jo olevat ihmiset saavat tarvitsemaansa tukea omista lähtökohdistansa ja kiinnittyvät työhön pitkäjänteisesti.

YHTEISKUNNAN TULEE VAHVISTAA DIGIROHKEUTTA

Olemme Digi- ja väestötietovirastossa selvittäneet erityisesti digitalisaatioon liittyvää kokemusta ja sitä, mistä digiasioissa yleensä haetaan apua. Yhdeksi tärkeimmistä havainnoista digitalisaatiokokemukseen liittyen olemme nostaneet digirohkeuden. Digirohkeus on uskallusta kokeilla ja ottaa käyttöön uusia tai päivittyneitä digitaalisia laitteita ja palveluita tai kehittyä niiden käytössä. Digirohkeutta tarvitaan, sillä aina, kun ihminen kohtaa itselleen vieraan tai päivittyneen palvelun, häneltä vaaditaan kykyä sietää epävarmuutta. (Digitaalitoraportti 2022, 2022, 8.)

Digirohkeus on ympäristön, digilaitteiden ja ihmisen summa. Digirohkeuteen vaikuttavat henkilön aiemmat kokemukset, käsitys omasta osaamisesta ja käytössä olevien laitteiden ja palveluiden ymmärrettävyys. Yhteiskuntana meidän pitää pystyä vahvistamaan ihmisten digirohkeutta. Se tarkoittaa, että hyväksymme, että meistä jokainen on siirtynyt mukaan digitalisaatiokehitykseen eri elämänvaiheessa ja että tuemme rohkeasti heitä, jotka tukea tarvitsevat. Yhteiskuntana meidän on myös hyväksyttävä, että uuden oppimi-

seen ja osaamisen päivittämiseen tarvitaan tilaa ja aikaa. Meidän tulee myös kiinnittää huomiota siihen, miten voisimme tehdä olemassa olevista ja uusista digipalveluista entistä ihmiskeskeisempiä.

Digitalisaatio on kaikkialla. Koska digituen tarve ilmenee arjessa, myös digituen tulisi olla saatavilla osana päivittäistä elämää. Digituen pitää olla siellä, missä ihminen muutoinkin toimii ja käyttää digitaalisia laitteita. Digituen monia muotoja ja olemassa olevia hyviä käytänteitä tarvitaan jatkossakin. Digituen organisoinnissa on jatkossakin huomioitava, että se on yhdenvertaista, kaikkien saatavilla ja löydettävissä – asui sitten missäpäin maata tahansa.

Jatkossa meidän tulee myös tarkastella sitä, miten voisimme tuoda digitukea mukaan ihmisten arkeen uusilla tavoilla. Erilaiset epäviralliset digitukijat ovat tärkeitä arkisen digituen antajia. Epävirallisia digitukijoita ovat lähipiiri ja omaiset, mutta arjen digitukea antavat myös monenlaiset asiakastyön tekijät, muun muassa sote-alan ammattilaiset. Näiden ihmisten osaamista ja tietoisuutta omasta merkityksestä digitukijoina ja digirohkeuden edistäjinä tulee vahvistaa entisestään.

LÄHTEET

Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Kängsälä, M., Saari, E. & Seppänen, L. 2022. Työelämän digikuilujen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Työterveyslaitos. Viitattu 29.12.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-997-6>.

Berg, P. & Myllyniemi, S. 2020. Palvelu Pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto, Nuoristotutkimusseura, Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 29.12.2022. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web.pdf>.

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 29.12.2022. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Digi- ja väestötietovirasto. 2021. Nuorten digitaidot ja digituki, kartoitus 2021. Viitattu 29.12.2022. https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf/0eb032bd-1565-a621-5e03-834427377d34/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf?t=1630291732706.

Digitaitokysely 2022. 2022. Digi- ja väestövirasto. Saatavilla tietopyynnöllä Digi- ja väestöviraston kirjaamosta.

Eloluoto, H. 2018. Palvelumuotoiluprosessin asiakasymmärrysvaiheen hyödyntäminen kuntalaisten palvelutarpeiden kartoittamisessa. Opinnäytetyö, YAMK. Lahden ammattikorkeakoulu. Kulttuuriala, Muotoilu- ja media-alan uudistava osaaminen. Viitattu 29.12.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018103016365>.

OKM, TEM & STM. 2019. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. Viitattu 29.12.2022. [https://okm.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+\(NEET\)+nuoret,+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+\(NEET\)+nuoret,+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf](https://okm.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+(NEET)+nuoret,+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+(NEET)+nuoret,+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf).

Suomen virallinen tilasto. 2020a. Liitetaulukko 11. Internetin käyttö ja käytön useus 2020, %-osuus väestöstä. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 29.12.2022. http://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_011_fi.html.

Suomen virallinen tilasto. 2020b. Liitetaulukko 17. Internetin käyttötarkoitusten yleisyys 2020, %-osuus väestöstä. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 29.12.2022. http://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_017_fi.html.

Sutela, E., Törmäkangas, L., Toikka, E., Haapakorva, P., Hautakoski, A., Hakovirta, M., Rasinkangas, J., Gissler, M. & Ristikari, T. 2016. Nuorten hyvinvointi ja syrjäytymisen riskitekijät Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa: Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu ja Turku. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 29.12.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-662-9>.

Räisänen, K. 2019. Digitaidot nuorten toimijuuden tukena. Opinnäytetyö, YAMK. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Viitattu 29.12.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905139505>.

Tilastokeskus. 2019. Digiajan työelämä – innostusta, sosiaalista tukea – ja jaksamisongelmia. Viitattu 27.12.2022. <https://www.stat.fi/uutinen/digiajan-tyoelama-innostusta-sosiaalista-tukea-ja-jaksamisongelmia>.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

DIGIRYHMÄLÄISTEN AJATUKSIA DIGIPALVELUISTA JA -TUESTA

Hannele Nieminen & Liisa Mattila



Tämä kommenttipuheenvuoro on kirjoitettu osallistavalla menetelmällä Visio-säätiön digiryhmien osallistujien kanssa. Siinä tuodaan esille ryhmäläisten ajatuksia ja kokemuksia liittyen Eloluodon, Gullmanin ja Niilolan artikkeliin: *Digitalisaatio edellyttää osaamattomuutta sallivaa asenneilmapiiriä.*

On ollut yllättävää huomata, että monissa Euroopan maissa ollaan digitalisaatiossa jäljessä verrattuna Suomeen. Vaikka suomalaiset ovat digiosaavia, olemme

huomanneet, että ainakin ikäihmiset tarvitsevat digitukea. He voivat kysyä sitä esimerkiksi naapurilta. Myös me muut ihmisryhmät kuin ikäihmiset tarvitsemme jossain vaiheessa digitukea. On hyvä, että digitaaliset laitteet kuten digi-TV voidaan asentaa valmiiksi hankinnan yhteydessä. Omalla paikkakunnalla ei välttämättä ole saatavilla digitukea, mutta jos menee kysymään, niin oletetaan, että kyllä he varmaan neuvovat palvelun käytössä.

Digitukea tarvitaan akuuteissa tilanteissa. Harvoin osaamme kysyä ennakoon mahdollisesta tulevasta ongelmasta, vaan tukea tarvitaan sillä hetkellä, kun ongelma on käsillä. Jos sähköistä palvelua käyttäessä tulee ongelma jossakin kriittisessä kohdassa, voi digituki olla tarpeellista.

Olemme samaa mieltä Eloluodon ym. kanssa siitä, että digin käyttäminen vaatii rohkeutta. Digilaitetta käyttäessä voi olla pelkona, että väärin toimiminen sekoittaa koko koneen ja se lakkaa toimimasta. Pelottavia tunteita herättää myös se, että kaikki pitää tehdä uusiksi, jos yrittää ratkaista ongelmaa itse ja epäonnistuu.

Digirohkeutta tarvitaan myös huijausviestien ja nettihuijausten tunnistamisessa sekä näissä tilanteissa toimimisessa. Näissä tilanteissa täytyy miettiä

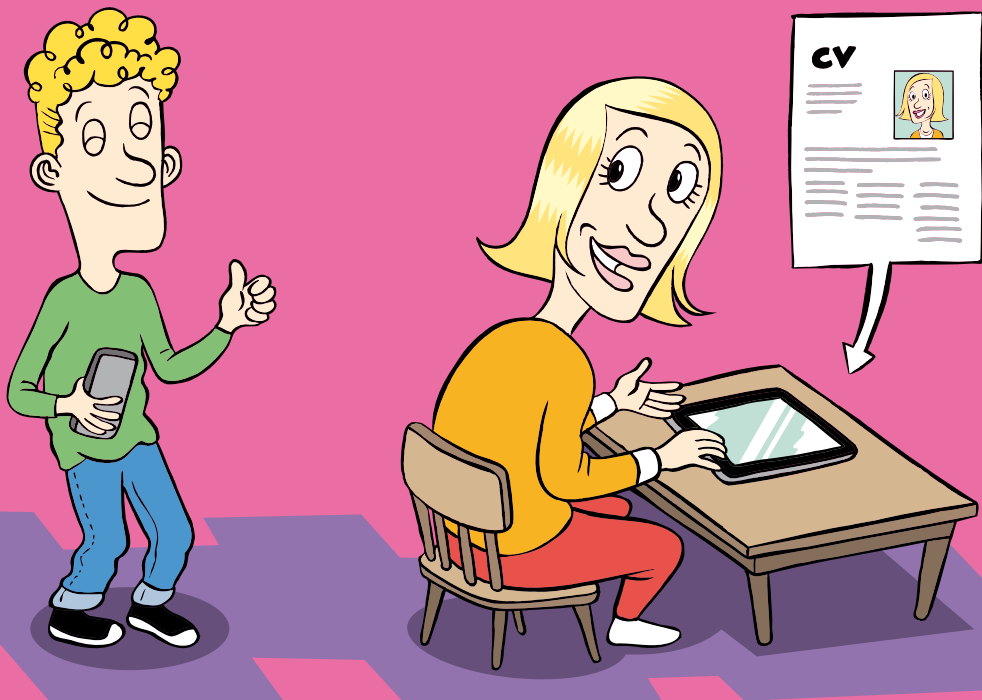
hetki ennen kuin toimii ja tarkistaa rauhassa, mistä on oikein kyse. Aina ei tiedä, miten huijausviesteistä ja sivuista pääsee eroon. Tarvitaan osaamista estojen laittamiseen esimerkiksi sosiaalisen median kanaville ja joskus ihan koneen sammuttaminen voi auttaa huijaussivuista eroon pääsemiseksi. Aiemmat huijauskokemukset eivät kuitenkaan ole aiheuttanut paniikkia ja uskallamme käyttää palveluita edelleen huijausyrityksistä huolimatta.

Se, että digitaalisuus vaatii jatkuvaa uuden opettelua, pitää paikkansa. Virkeänä uuden opettelu onnistuu helpommin, ja jälkeensä voi ihmetyttää, miten jonkin asian oppiminen oli aiemmin niin vaikea. Jos asia on niin sanotusti pakkopullaa, voi siitä olla hankala päästä kärrylle. Alkuun työnhakuvelvoitteen liittyvä asiointi tuntui siltä, että ”eihän tästä nyt ymmärrä mitään” ja koko asia tuntui turhanpäiväiseltä. Kun asiointi oli viimein tehty, ei siihen lopulta mennyt kuin muutama minuutti.

Koemme, että myös aikuisille voi olla vaikeaa ymmärtää, miten sähköisissä palveluissa pitäisi toimia eikä pelkästään nuorille, kuten Eloluoto ym. tuovat esille. Kokemuksemme mukaan nuoriso ei osaa esimerkiksi Kela-asiointia, jos se ei ole heille vielä ajankohtaista. Vasta yli 20-vuotiaiden kanssa yleensä tutustutaan Kelan palveluihin.

Koemme, että uskallamme kyllä kokeilla uusia digitaalisia palveluita, mutta usein tarvitsee toisen henkilön avuksi. Välillä digipalveluissa teksti on sellaista, että sitä ei ymmärrä eikä tiedä, mitä sillä tarkoitetaan. Palvelun tarjoajan tulisi varmistaa, että kaikki pystyvät käyttämään tarjottua digipalvelua. Joskus on saattanut palvelun tarjoajalta tulla tökeröä kohtelua, jos digipalvelua ei ole osattu käyttää. Hyvää palvelua ei ole se, että kun puhelimitse kysytään, miten asia hoidetaan, kehoitetaan katsomaan asia nettisivulta. Vastaajan viestissä voidaan myös painottaa, että voit hoitaa tämän asian myös netissä. Soittaminen on kuitenkin palvelun käyttäjälle selvästi kalliimpaa ja hitaampaakin kuin netissä asian hoitaminen. Me emme turvaudu soittamiseen ellei se olisi välttämätöntä asian hoitamiseksi ja edistämiseksi.

Kuitenkin useissa viranomaispalveluissa ymmärretään, että kaikilla ihmisillä ei ole osaamista riittävästi asioiden hoitamiseksi itsenäisesti verkossa. Olemme saaneet myös kokemuksia ymmärtäväisestä ja ystävällisestä palvelusta. Näissä kohtaamisissa on ymmärretty, että digipalvelun käyttö voi olla itsessään haastavaa ja siellä käytetty kieli voidaan kokea vaikeaselkoiseksi. Erityisesti lakipykälä on vaikea ymmärtää ja päätökset ovat usein aikamoista kapulakieltä. Pitkät ja monimutkaiset tunnistusmenettelyt eivät myöskään tunnu ihmislähtöisiltä. Näissä tilanteissa voi tuskastua. Silloin voi joutua pyytämään kaverilta apua.



TEEMA 3

Kokemuksia ja käytänteitä digiosallisuuden edistämiseen

DIGITAITOJEN OPPIMINEN – ESTEISTÄ MAHDOLLISUUKSIIN

Sini Saarinen

DIGITAITOJEN OPETUS LUO YHDENVERTAISUUTTA

Digitalisaatio on kiihtynyt viime vuosina nopeaa tahtia. Erilaiset palvelut ja toiminnot ovat siirtyneet enenevässä määrin verkkoon ja digitaalisesta asioinnista on tullut monelle kansalaiselle jo arkipäivää. Esimerkiksi hammaslääkäriin saa kätevästi varattua ajan verkon kautta ja omia potilastietoja voidaan tarkastella kotisohvalta käsin kirjautumalla OmaKantaan. Verkoasiointi on helpottanut ja nopeuttanut asiointia sekä tuonut uusia mahdollisuuksia palvelujen käyttöön. Viime vuosina Covid-19 -pandemia on vauhdittanut digitalisaatiokehitystä entisestään. Pandemian aikana monia asioita kyettiin hoitamaan vain verkon välityksellä muun yhteiskunnan ollessa suljettuna. Kaikki suomalaiset eivät kuitenkaan tämän myötä siirtyneet etätoimintoihin ja sähköisten palvelujen käyttöön. Tutkimuksen mukaan keskeisempiä syitä etäpalvelujen käyttämättömyydelle korona-aikaan olivat digitaitojen puute, ongelmat digituen saavuudessa, etävuorovaikutuksen haasteet, selkokieliisyyden puute sekä turvallisuuteen liittyvät kysymykset (Kaihlainen ym. 2021, 3). Niin kutsuttu digiloikka jäi siis monelta ottamatta.

Digiloikasta puhuttaessa esiin nousi kysymys digitaalisesta yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta. Verkossa toimimisen lisääntyessä ryhdyttiin pohtimaan, ovatko mahdollisuudet hyödyntää digitaalisia laitteita ja palveluita kaikille tasa-arvoiset. Digi arkeen -neuvottelukunnan tekemien huomioiden mukaan digitaalisuus ei saisi syrjäyttää ihmisiä ja digitaidot tulisikin nähdä uutena kansalaistaitona (Digitaalinen Suomi – yhdenvertainen kaikille 2019, 11). Osaamistaso digitaitojen suhteen vaihtelee, vaikka suurimmalla osalla suomalaisista on hyvät digitaidot. Digi- ja väestötietoviraston vuonna 2022 toteuttaman digitaitokyselyn mukaan kuitenkin suomalaisista jopa 39 % tarvitsee usein tukea internetin tai digitaalisten laitteiden kanssa. 14 % kokee pärjäävänsä internetin ja digitaalisten palvelujen käyttäjänä heikommin kuin muut suomalaiset. (Digitaitoraportti 2022, 2022, 30.) Digitaitojen puuttuessa sähköisten palvelujen käyttö hankaloituu ja joissain tilanteissa voi osoittautua jopa mahdottomaksi. Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi myös digitaalisten palvelujen tulisi olla kaikkien saavutettavissa. Eduskunnan vuonna 2019 antama laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (L 306/2019) turvaa viime

kädessä digitaalisten palvelujen saavutettavuuden. Laki myös varmistaa mahdollisuuden fyysisten palvelujen käyttöön, kun digitaaliset ympäristöt eivät ole vaihtoehto.

DIGITUEN TARPEET JA HAASTEET

ESR-rahoitteisen Digijuu Digime -hankkeen tavoitteena on edistää mielenterveys- ja päihdetoipujien digitaalista yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Hankkeen keskeisimpänä toimintamuotona on ollut kotiin vietävän digituen tarjoaminen hankeorganisaatioiden palvelunkäyttäjille. Digituki on perustunut vertaisuuteen ja tukea ovat antaneet hankkeeseen palkatut osa-aikaiset digiosaajat. Kotiin vietävä digituki on mahdollistanut matalan kynnyksen digituen, johon osallistuminen on tehty palvelunkäyttäjille mahdollisimman vaivattomaksi. Sen etuja on ollut kohderyhmän entistä parempi tavoitettavuus ja digituen saamisen helppous palvelunkäyttäjille. Mielenterveys- ja päihdetoipujilla saattaa usein olla korkea kynnyks kodin ulkopuolisten digitukipaikkojen hyödyntämiseen. Digitukipaikoista ei välttämättä ole olemassa riittävää tietoa tai erilaiset toimintarajotteet voivat hankaloittaa tukeen hakeutumista. Kotiin vietävä digituki luo uudenlaisen mahdollisuuden digitukeen ja digitaitojen opetteluun niille, joille kodin ulkopuoliseen tukeen hakeutuminen ei ole syystä tai toisesta mahdollista.

Kotiin vietävästä digituesta saatujen kokemusten perusteella voidaan todeta, että palvelunkäyttäjien digituen tarpeet ovat olleet hyvin moninaisia. Digituen saajien digiosaaminen ja valmiudet digitaalisissa ympäristöissä toimimiseen ovat vaihdelleet laajasti. Kotikäynneillä tukea on tarvittu muun muassa laitteen peruskäyttöön, tietoturvaan, pilvipalveluihin ja erilaisten sovellusten käyttöön liittyen. Aina tarpeet eivät koske vain laitteen käyttöön liittyvää opastusta. Digituessa on myös tullut usein esiin tilanteita, joissa tuki aloitetaan pohtimalla sopivan laitteen hankintaa ja siihen liittyviä etuja. Alkuun digitalisuuteen liittyviä hyötyjä ei välttämättä tunnusteta ja tuettavalle saattaa olla epäselvää, mihin ja miksi digilaitteita käytetään. Digiosaajat ovat työssään antaneet neuvoja sopivan laitteen ja liittymän hankkimiseen. Tämä osaaminen on osoittautunut tarpeelliseksi, sillä näin on pystytty välttämään tarpeettomien laitteiden ja palveluiden hankkiminen. Tarvittaessa digiosaajat ovat myös auttaneet hakemaan erilaisia tukia tai avustuksia laitteen hankintaa varten sekä lähteneet mukaan sen ostoon.

Jalkautuvassa digituessa ilmenneet tuen tarpeet ja digitaalisuuteen liittyvät haasteet olivat hyvin samankaltaisia kuin hankkeen alkuvaiheessa syksyllä 2021 järjestettyjen työpajojen kautta esiin nousseet asiat. Tuolloin hankeorganisaatioiden kokemusasiantuntijat, palvelunkäyttäjät ja työntekijät

kokoontuivat neljään erilliseen työpajaan pohtimaan digitaalisuutta ja siihen liittyviä kysymyksiä. Pajoihin osallistui yli kaksikymmentä henkilöä ja niiden kautta saatiin uutta tietämystä esimerkiksi digitaitojen oppimiseen liittyen. Pajoissa digitaitojen oppimisen haasteiksi katsottiin digipalvelujen ja verkkosivustojen huono saavutettavuus, helppokäyttöisten laitteiden ja palvelujen puute, ongelmat laitteiden saatavuudessa, tiedon puute, erilaiset psyykkiset ja fyysiset toimintarajoitteet sekä vaikealta tuntuva digitermistö. Lisäksi myös erilaiset tunnetilat ja pelot vaikuttivat taustalla vahvasti. Pelot liittyivät usein tietoturva-asioihin, kuten tilien kaappaamiseen tai huijatuksi tulemiseen. Osallistujat kertoivat myös virheklikkauksien ja laitteiden hajoamisen peloista. Omasta osaamattomuudesta koettiin häpeää, joka vaikutti omalta osaltansa halukkuuteen oppia digitaitoja.

DIGIOSAAJA TARVITSEE TYÖSSÄÄN MONINAISTA OSAAMISTA

Digiosaaajat pyrkivät työssään madaltamaan digitaitojen oppimiseen ja digiosalisuuden edistämiseen liittyviä esteitä. Vertaisuuteen pohjautuva digitukityö on auttanut omalta osaltaan ratkaisemaan erilaisia haasteita. Vertaisopastus on madaltanut kynnystä kysyä ja opetella digiin liittyviä asioita. Tukitilanteissa monet digiin liittyvät ongelmat on ratkottu yhdessä ihmetellen ja pohtien. Huumori ja rento ilmapiiri ovat tukeneet digiongelmien ratkaisemista ja motivoineet samalla digitaitojen oppimiseen. Tutut vertaisohjaajat lisäävät myös turvallisuuden tunnetta ja heidän kanssaan on ollut helppo ratkoa digiongelmia. Onnistunut digituki ei siis aina vaadi ammattilaisten taholta saatua opastusta, vaan vertaisuuteen perustuvalla ohjauksella voidaan myös saavuttaa hyviä oppimiskokemuksia.

Hankkeen alkuvaiheessa järjestetyissä työpajoissa kartoitettiin lisäksi myös sitä, millaista tukea palvelunkäyttäjät itse toivoivat digiosaaajilta. Työpajoissa toivottiin lisää tietoa laitteista, sovelluksista, tietoturvasta ja erilaisista tavoista hyödyntää verkkoympäristöjä. Myös itse tukitilanteeseen panostaminen nähtiin tärkeänä. Viihtyisä ympäristö, tuettavan oman tahdin mukaan eteneminen ja rauhallisuus olivat keskeisiä ominaisuuksia onnistuneelle oppimiskokemukselle. Käytännön digitukityössä on käynyt myös ilmi, että digitaitojen opetteluun kannattaa lähteä tuettavan omien mielenkiinnon kohteiden kautta. Motivaatio digitaalisiin ympäristöihin tutustumiseen voi löytyä mielimusiikin kuuntelusta verkon välityksellä tai elokuvien katselusta suoratoistopalveluista. (Piira 2023.) Kun verkkoympäristöt tulevat tutuiksi jonkin itselle tärkeän asian kautta, on huomattavasti matalampi kynnys lähteä tutkimaan myös muita digitaalisia ympäristöjä.

Hankkeen kuluessa on havaittu, että digitukijat tarvitsevatkin työssään hyvin moninaista osaamista. On kuitenkin hyvä muistaa, että parhainkaan digitukija ei voi osata kaikkea. Tärkeää on myös tarvittaessa kyetä ohjaamaan tuettava eteenpäin muun tuen piiriin. Digituki on yhdessä toimimista ja verkostojen tuntemista. Tarvittava apu saattaa joskus löytyä muualta.

SOSIAALI- JA TERVEYSALAN AMMATTILAISTEN ROOLI DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMISESSÄ

Mielenterveys- ja päihdetoipujien digiosallisuuden edistämiseksi myös sosiaali- ja terveysalan (sote) ammattilaisilla on tärkeä rooli. Digijuu Digime-hankkeessa on tehty runsaasti yhteistyötä hankeorganisaatioiden sote-ammattilaisten kanssa. Teemaa pohdittiin tarkemmin syksyllä 2022 viiden hankeorganisaatioihin kuuluvan ammattilaisen kanssa. Työntekijöille järjestetyissä kahdessa erillisessä työpajassa pohdittiin digitukeen ja digitaitojen opetteluun liittyviä kysymyksiä erityisesti sote-ammattilaisen näkökulmasta käsin. Ennen työpajojen järjestämistä hankeorganisaation työntekijöille lähetettiin kysely, jossa kartoitettiin ammattilaisten työn ohessa tapahtuvaa digitukityötä sekä sitä, millaisissa asioissa palvelunkäyttäjät digitukea tarvitsivat.

Kyselyyn vastasi kymmenen työntekijää, joiden vastauksista kävi ilmi, että ammattilaiset kohtaavat päivittäisessä työssään usein tilanteita, joissa palvelunkäyttäjät tarvitsevat digitukea. Palvelunkäyttäjien digituen tarve liittyy useimmiten viranomaisasiointiin ja terveydenhuollon sähköisiin palveluihin. Myös yhteydenpitoon tarvittavien viestisovellusten käyttöön ja tiedon hakeamiseen internetistä kaivattiin apua.

Työntekijöiden työpajoissa kyselyn teemoihin syvennyttiin tarkemmin ja yhdessä pohdittiin digiosallisuuden edistämiseen liittyviä haasteita sekä ratkaisuja niihin. Haasteina sote-ammattilaisten antamassa digituessa nähtiin muun muassa henkilöstön erilainen taitotaso, rajallinen aika ja resurssit sekä mahdolliset omat ennakkoluulot, pelot ja asenteet digitaalisuutta kohtaan. Sote-ammattilaiset toivovat työnsä tueksi ajantasaista tietoa digitukipaikoista, erilaisista laitteista ja niiden käytöstä sekä selkeitä palvelupolkuja digitukeen.

Ammattilaisten digitaitoihin panostaminen on digitaalisen yhdenvertaisuuden kannalta olennaista, koska he voivat omalta osaltaan kannustaa ja tukea palvelunkäyttäjää digitaitojen oppimisessa. Usein ammattilaiset ovat myös ensimmäisiä tahoja, joilta digitukea haetaan. Ymmärrys digitaalisen yhdenvertaisuuden ja osallisuuden merkityksestä lisää motivaatiota ammattilaisten digitaitojen opetteluun ja tätä kautta myös palvelunkäyttäjien tukemiseen digiasioissa. Negatiiviset asenteet, pelot ja erilaiset ennakkoluulot digitaalisuutta

kohtaan välittyvät herkästi ja voivat pahimmassa tapauksessa jopa lannistaa tuettavaa. Yhdessä innostuminen ja ihmetteleminen antavat hyvät lähtökohdat uusien ympäristöjen ja taitojen haltuunottoon.

JOKAINEN VOI OPPIA DIGITAITOJA

Digitaalisen yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää sitä, että kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet hyödyntää digitaalisia laitteita ja palveluita. Palvelut tulisivat myös olla saavutettavia, helppokäyttöisiä ja selkokielisiä. Riittävä digituki ja digitaitojen oppimisen mahdollistavat paikat tukevat digitaalista osallisuutta ja täten ehkäisevät myös digisyrjäytymistä. Digitukea antavat useat erilaiset tahot ja vertaisuuteen perustuva jalkautuva digituki on toimiva lisä digitukijoiden verkostoon. Digitaitojen edistäminen onnistuu parhaiten yhdessä toimien ja oppien. Haasteista huolimatta jokainen voi oppia digitaaitoja sekä kehittää omaa digiosaamistaan. Digitaitojen opettelu on jatkuvaa oppimista, jossa ei koskaan tule valmiiksi.

LÄHTEET

Digitaalinen Suomi -Yhdenvertainen kaikille. 2019. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Helsinki. Viitattu 1.2.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4>.

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 1.2.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Piira, T. 2023. Digiosaaja, Digijuu Digime -hanke. Haastattelu 10.2.2023. Kakspyy ry.

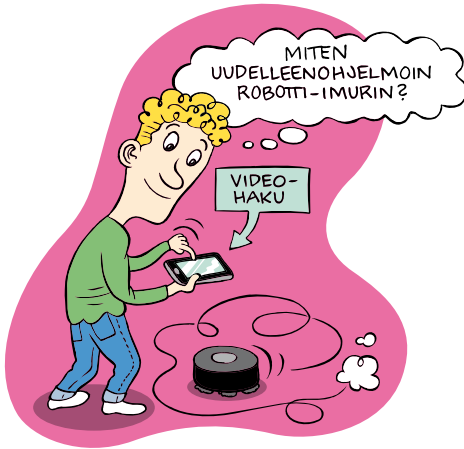
Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonon, A., Kujala, S. & Hepo-niemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021. Viitattu 1.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>.

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Viitattu 1.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

DIGIPALVELUT EI TAVOITA VIELÄ KAIKKIA

Birgitta Pekkanen & Sari Rantala



Digitalisaatio on muuttanut monia ennen kasvokkain tapahtuneita palveluita sähköisiksi. Teknologian kehittyminen ja palveluiden siirtyminen verkkoon on ollut nopeaa ja nykyisin suurimman osan erilaisista asioinneista ja palveluista pystyy hoitamaan tai saamaan verkkovälitteisesti. Käytännempää sitten pankkipalveluita, teemme veroilmoituksen, asioimme Kelan tai poliisin kanssa tai ilmoittaudumme kansalaisopiston kurssille,

voimme tehdä nämä kaikki sähköisesti kotoa käsin. Mutta olemmeko me käyttäjät pysyneet mukana tässä digikehityksessä?

Digi- ja väestötietoviraston (Digitaitoraportti 2022, 2022, 30, 48) toteuttaman digitaitokyselyn mukaan yli kolmasosa väestöstä kertoo tarvitsevansa usein tukea internetin tai digitaalisten laitteiden kanssa. Erityisesti tukea tarvitsevat kaikkein heikommassa asemassa olevat aikuisväestöön kuuluvat kansalaiset, kuten ikääntyneet, mielenterveyskuntoutujat, sosiaalipalveluja käyttävät nuoret aikuiset, paljon terveyspalveluja käyttävät, työttömät sekä maahanmuuttajat ja maahanmuuttajataustaiset henkilöt.

Sini Saarinen kuvaa *Digitaitojen oppiminen – esteistä mahdollisuuksiin* artikkelissaan Digijuu Digime -hankkeen kokemuksia päihde- ja mielenterveystoipujien digitaalisesta osallisuudesta, digituen tarpeista, haasteista ja hankkeessa toteutetusta digituen mallista. Lisäksi hän nostaa esiin erityisesti sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden roolin digiosallisuuden edistäjinä. Digijuu Digime -hankkeen kokemukset ovat hyvin samanlaisia DigiosaaVa-hankkeessa saatujen kokemusten kanssa. Kun digiasioihin paneudutaan henkilön omien mielenkiinnon kohteiden ja/tai tarpeiden kautta, harjaannutaan digitaaloissa kuin huomaamatta. Vertaisen kanssa työskentely voi parhaimmillaan madaltaa kynnystä lähteä tutkimaan uusia digialueita, ja

kiireettömästi yhdessä tekeminen luo turvallisen ympäristön, jossa digipelot hiljalleen vähenevät.

On hienoa, että Digijuu Digime -hankkeessa on tunnistettu päihde- ja mielenterveystoipujien tuen tarpeita ja kokeiltu kotiin vietävää digitukea. Tämänkin kohderyhmän ulkopuolelle jää vielä päihderiippuvaisten ja mielenterveysongelmista kärsivien joukko. Usein tähän joukkoon kuuluvilla ei ole pääsyä digitaalisiin palveluihin. Voi olla, että henkilöllä ei ole mitään digilaitetta tai henkilö omistaa vain vanhan mallisen kännykän. Ja vaikka henkilöllä olisikin älypuhelin, voi olla, että hänellä ei ole voimassa olevaa henkilöllisyystodistusta, koska sen hankkiminen maksaa. Koska henkilöllisyystodistus puuttuu, ei voi saada pankkitunnuksia eikä siten voi tunnistautua eri palveluissa. Voi olla, että henkilöllä ei ole edes pankkitiliä eikä pankkikorttia, joten hän ei saa mitään etuuksia, eli rahaa hankkia älylaite ei ole eikä myöskään varaa maksaa puhelinliittymän kuukausilaskuja. Edellä mainitut asiat lisäävät digisyryjäytymistä eivätkä yhdenvertaisuus ja tasa-arvo toteudu. Monet kokevat jäävänsä digiyhteiskunnan ulkopuolelle ja kokevat osattomuutta.

Osattomuus voi koskea myös mahdollisia opintoja, koska opiskelu on siirtynyt kokonaan tai osin verkossa tapahtuvaksi. Opiskelualustat ovat vieraita ja pelko niiden käyttämisestä voi nousta opiskelun esteeksi. Asiakkaita voi mietityttää, kuinka opinnot onnistuvat, jos kaikki energia menee digihallintalaitteiden kanssa selviytymiseen.

Saarisen artikkeli nostaa esiin tärkeitä digitalisaatioon liittyviä teemoja. Digitaalisten palveluiden sekä digituen tulisi olla kaikkien saatavilla ja lisäksi sen tulisi olla ajantasaista, helppokäyttöistä ja selkokielistä. Tämä koskee niin palveluiden käyttäjiä kuin ammattilaisiakin; myös ammattilaiset tarvitsevat monenlaista digitaalisiin, niiden käyttöön ja ohjaukseen liittyvää osaamista. Digitaalisten palveluiden rinnalla myös henkilökohtainen, kasvokkainen palvelu on tärkeää säilyttää vaihtoehtona niille henkilöille, joille syystä tai toisesta digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollista.

LÄHDE

Digitaitoraportti 2022. 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 25.4.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

TYÖIKÄISTEN OPPIMISEN ESTEET DIGITAALISESSA YMPÄRISTÖSSÄ

Inari Juntumaa

KOULUTUSUSKON LÖYTÄMINEN

Alkuvuonna 2023 julkaistun Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskuksen kyselytutkimuksen (N=2010) mukaan diagnosoituja (11 %) tai koetuja oppimisen esteitä (11 %) kokevien määrä on suurin piirtein sama kuin jatkuvasta oppimisesta sivussa olevien määrä. 20–69-vuotiaista harvoin tai ei lainkaan kursseille ja koulutuksiin osallistuneiden osuus on yhteensä 16 %. (Hyry 2023, 15, 27). Havainto ei ole suuri uutinen, sillä vapaan sivistystyön oppilaitoksen ja kouluttajien näkökulmasta työikäisillä voidaan tosiaan havaita monenlaisia oppimisen esteitä. Koska riittävää oppimisen tukea ei ole aina tarjolla sitä tarvitseville työikäisille, puhutaan henkilöistä, jotka ovat vaarassa tulla syrjäytetyiksi yhteiskunnasta.

Formaalain, virallisen koulutusjärjestelmän lisäksi puhutaan informaalista, epävirallisesta koulutuksesta (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2004, 17). Tässä yhteydessä olennaista on ymmärtää niitä mekanismeja, joiden myötä henkilöt muodostavat käsityksen itsestään, oppimiskyvystään, osaamisestaan ja älykyydestäänkin. Opimme lapsuudesta lähtien mielipiteitä, uskomuksia, tietoja, arvoja ja taitoja. Käsitysten muuttaminen myöhemmin on vaikeampaa. Lisäksi puhutaan nonformaalista oppimisesta (Hirsijärvi & Huttunen 1995, 20), jonka pohjalta tämän artikkelin havainnot on tehty. Pääsääntöisesti ei-tutkintoon johtava vapaan sivistystyön koulutus täydentää monin tavoin formaalia koulutusta. Nonformaali koulutus onkin yhteiskunnallisesti erittäin keskeinen osa koulutusjärjestelmää.

Professori Jyri Manninen on tuonut esille, kuinka vapaa sivistystyö pystyy merkittävältä osaltaan täydentämään virallista koulutusjärjestelmää ja sen toistaiseksi vielä riittämättömiä keinoja tunnistaa oppimisen esteitä. Usein juuri tällä kentällä kohdataan hyvin oppimisen esteitä omaavia. Manninen toteaa, että tutkimusten mukaan syrjäytymisvaarassa olevat, vähemmän koulutetut henkilöt hyötyvät eniten vapaa sivistystyön opinnoista. (Jämsen & Rytty 2019.)

Vapaan sivistystyön erityinen anti koskee koulutusmyönteisyyden ja myönteisen oppijaidentiteetin vahvistumista. Kun oppimisen taitojen kanssa on haasteita, käsitys itsestä oppijana voi olla kielteinen (ks. Arola 2023). Vapaan

sivistystyön pedagogisin keinoin voidaan luoda turvallisia oppimisympäristöjä sekä osaamiseen että tarpeisiin nähden sopivan tasoisia opintoja, minkä myötä tuetaan opiskelijoiden myönteisiä käsityksiä itsestään oppijoina.

Tällainen omaehtoinen ja harrastustavoitteinen opiskelu tuottaa myös työelämähyötyjä. Koulutus- ja oppimiskokemuksen vahvistuminen tarjoaa mahdollisuuksia konkreettisten taitojen kehittämiseen, millä on yhteiskunnallista merkitystä kohtaanto-ongelman, työn murroksen ja työvoiman alitarjonta-alojen tarpeisiin vastaamiseksi. (Ks. Manninen, Teräsahde & Pätäri 2019.)

PERUSTAITOT JA OPPIMISEN ESTEET

Perustaitoja, kuten oppimisen taitoja, tarvitaan arjessa (Kansalaisen perustaidot: viitekehys ja teoria n.d.). Arjen matemaattinen osaaminen liittyy mittaamiseen, vertaamiseen ja suhteellisuuksiin (prosentit) sekä myös ongelmanratkaisuun. Luku- ja kirjoitustaito ulottuu luetun ymmärtämiseen ja sen soveltamiseen arjessa. Oppimisen taidot sisältävät sellaista tiedollista osaamista kuin asioiden jääminen mieleen lukemisen jälkeen, asioiden jäsentäminen ja suhtautuminen tietoon kriittisesti. Lisäksi oppimisen taitoihin kuuluu osaamisen tunnistaminen ja kehittämisen suunnittelu sekä tavoitteellisuus.

Nämä ovat perustaitokurssilla usein osaamista, jota osallistujat harjoittelevat yhdessä kouluttajien ja ohjaajien kanssa sekä ryhmätilanteissa. Kursseilla pohditaan yhdessä oppimiseen liittyviä käsityksiä ja kokemuksia. Usein osaamisen sanoittaminen aloitetaan hyvin alkeista. Kaikille osallistujille ei aina ole helppoa nimetä minkäänlaista omaa osaamista.

Myös matemaattisten sekä luku- ja kirjoitustaidon kanssa haasteita kokeville digitaalinen yhteiskunta tuntuu melko haastavalta (vrt. Cavalli ym. 2019). Jos mieleen ei tunnu jäävän luetusta mitään eikä tekstiä tuntuisi millään syntyvän näppäimistölle, on digitaalinen asioiminen käytännössä muiden antaman digituen varassa.

LUKIVAIKEUDET

Dysleksia tarkoittaa sitä, että kirjallisen tekstin kanssa toimimiseen liittyy haasteita (Lukivaikeus n.d.). Voidaan puhua esimerkiksi lukihäiriöstä tai -vaikeudesta. Lukeminen voi olla hidasta, ja/tai ei mitään tunnu jäävän mieleen. Lukeminen voi myös olla sinänsä nopeaa, mutta moni asia voi tulla virheellisesti luetuksi. Voi olla vaikeaa saada selvää kokonaisuudesta ylipäänsä, tai erityisesti vaikeammat ja pidemmät sanat voivat tuottaa vaikeuksia (ks. Lukivaikeudet n.d.). Vieraan sisältöinen ja paljon alan sanastoa

sisältävä teksti voi olla hankalaa luettavaa kenelle vain. Dyslektikolle vaikeuksia tuottaa myös tavanomainen yleisteksti, esimerkiksi uutisten lukeminen sanomalehdestä.

Dysleksia voi olla kyseessä, vaikka lukemiseen ei liity haasteita. Dyslektikolla haasteita voi liittyä myös kirjoittamiseen (Lukivaikeus n.d.). Se voi olla hidasta, tai sinänsä nopeaa, mutta virheitä syntyy. Virheet voivat olla kieliopillisia ja liittyä pilkkusääntöihin tai oikeinkirjoitukseen (ks. Lyytinen 2022), kuten yhdyssanoihin. Virheet voivat olla niinkin suuria, että koko teksti vaikuttaa epä johdonmukaiselta ja sekavalta. Toisaalta teksti voi olla täynnä monenlaisia pienempiä virheitä, mutta olla kuitenkin ajatukseltaan ja sisällöltään niin selkeä, että lukija ymmärtää sisällön. Tällöin funktionaalinen kirjoitustaito on kunnossa, vaikka oikeinkirjoitus olisikin haastavaa.

Dysleksian tausta voi olla neurobiologinen (Lukivaikeus n.d.). Yleensä puhutaan synnynnäisistä ominaisuuksista. Dysleksiassa voi olla myös kyse pohjimmiltaan muistin ongelmista. Esimerkiksi kovin kuormittava elämäntilanne kuormittaa myös muistia ja ylipäänsä kapasiteettia, mikä voi näyttää samantyyppiseltä oireistolta kuin dysleksia.

On paljon erilaisia keinoja helpottaa dysleksian kanssa elämistä. On apuvälineitä, jotka auttavat lukemaan, jos kirjaimet tuntuvat hyppivän riveillä tai vaihtavan keskenään paikkaa. Ammattitaitoiset pedagogit osaavat muotoilla oppisisällön monikanavaisesti, jotta nähty, luettu, kuultu ja mieluusti kokeiltu vahvistavat oppimiskokemusta. Jos kirjoittamisen ja lukemisen kanssa on hankaluuksia, voidaan puhua, kokeilla ja tehdä. Hankaluuksien kanssa auttaa harjaantuminen ja harjoittelu. Dyslektikko on voinut oppia välttämään tilanteita, joissa on tottunut epäonnistumaan. Kirjallisten haasteiden kanssa elävä on voinut oppia ilmaisemaan itseään suullisesti huikaisevan hyvin.

Välttämisen seurauksena dyslektikko voi pärjätä oikein hyvin. Silti harjaantuminen kannattaa. Heikompa luku- ja kirjoitustaitoa voi auttaa harjoittelemalla enemmän. Siksi ammattitaitoinen pedagogi tarjoaa sopivan tasoisia onnistumisia eikä mahdollista tehtävien vaihtoehtoisia suorittamisia niin paljoa, että harjaantumistilaisuudet jäävät sivuun.

Tietokoneet tarjoavat kuitenkin monia mahdollisuuksia dyslektikoiden elämän helpottamiseksi. Tekstiä voi kuunnella lukemisen sekä sanella kirjoittamisen sijaan. Oikolukuohjelmat voivat korjata kirjoitusvirheitä. Sanelua voi käyttää myös tietokoneen ja internetin tiedonhakutoimintoihin. Internet-osoitteen voi jakaa kirja- ja numerojonon sijaan QR-koodina, joka luetaan suoraan kuvana. Myös tietokoneen kirjasinlajin ja -koon vaihteluilla sekä näytön kontrastien ja värien säätelyillä voi helpottaa lukemista. (ks. Älykkäitä välineitä – parempia tuloksia n.d.; Tietokone erilaisen oppijan apuvälineenä 2017.)

Kouluttajalle on tarjolla loputtomasti vaihtoehtoja pohtia tehtäviä osallistavasti ja yhteistoiminnallisesti mahdollistaen erilaiset roolit yhdessä tekemisessä. Oppimispelit voivat saada oppimisen sujumaan kuin tanssin. Oppimispelin tai tehtävät voi yhdistää liikkumiseen sisä- tai ulkotiloissa ja muistiinpanot voi liittää suoraan internetissä sijaitsevaan jaettuun tilaan ääni- tai kuvamuodoissa. Verkossa on tarjolla paljon nettipelejä ja -sovelluksia moniin eri tarkoituksiin ja moni sovellus on helppo omaksua.

Kuten kaikille erityisten haasteiden kanssa painiville, dyslektikoille on voinut jäädä tuntuma heikosta omasta oppimiskyvystä ja sitä kautta itsensä kokemisesta muita tyhmemmäksi. Siten dysleksiaan voi kytkeytyä heikko tai kielteinen käsitys itsestä oppijana sekä alhainen minäpystyvyyksiasitys. Kompensoituneista dyslektikoista kuitenkin puhutaan silloin, kun dyslektikko on harjaantunut niin vahvasti ettei dysleksia tule normaalisti esiin (vrt. esim. Moojen ym. 2020). Se voi tulla vasta tavanomaisesta poikkeavassa tilanteessa. Dyslektikon kannalta on hieno tilanne, jos hän on onnistunut syntymään perheeseen, jossa luetaan ja kirjoitetaan paljon. Tällöin hänen haasteensa voivat tulla erityisen suuren tuen ja kannustuksen voimin kompensoiduiksi.

MATEMATIIKKAVAIKEUDET

Dyskalkulia tarkoittaa sitä, että harjoittelusta huolimatta henkilölle on poikkeuksellisen vaikeaa saavuttaa peruslaskutaidot (Matemaattiset oppimisvaikeudet n.d.) sekä ymmärtää lukujärjestelmää ja esimerkiksi matemaattisia peruskäsitteitä (mt.; Räsänen 2012). Tämä voi näkyä jo vaikeutena ymmärtää aikatauluja. Peruslaskutoimitusten kohdalla jo tavalliset kertotaulut voivat olla vaikeita, mutta varsinkin seuraavan asteen laskut, jotka edellyttävät hieman laajempaa hahmotuskykyä, kuten esimerkiksi 12×12 tai $96/8$. Matematiikkavaikeudet voivat liittyä lukuvaikeuteen tai muistin ongelmiin. Numeroihin ja laskemiseen liittyviä vaikeuksia voi toisaalta esiintyä ilman muunlaisia oppimisen esteitä. Lisäksi taustalla voi olla harjaantumattomuutta, mutta myös pelkoa matematiikkaa ja laskemista – siinä epäonnistumista – kohtaan ja siten myös alhainen minäpystyvyyksiasitys. (Matemaattiset oppimisvaikeudet. n.d.; Räsänen 2012.)

Työelämärjen tilanteissa voi olla kyse yksinkertaisista laskutoimituksista ja mittaamisesta. Numerot voivat ”vaihtua ilmassa” ja pienetkin luvut menevät väärin. Ratkaisuna ovat tietysti tarkistuslaskut. Jos lukujärjestelmän ymmärtäminen on kuitenkin vaikeaa, isompi tuki voi olla tarpeen. Vaikeuksia voi olla suhteiden ymmärtämisessä, jolloin prosenttilaskut ovat vaativia (Koponen ym. 2021, 238). Esimerkiksi hintojen ja niiden alennusprosenttien merkitystä on

tällöin vaikea hahmottaa. Myös suuntien ja suhteiden ymmärtäminen voi olla vaikeaa (Matemaattiset oppimisvaikeudet n.d.).

Matemaattinen ongelmanratkaisu on arjen perustaito. Tietoyhteiskunnassa matemaattinen ongelmanratkaisu yhdistyy arjessa suoraan digitaalisiin taitoihin. Aikataulut, kartat ja laskusovellukset ovat helposti ulottuvilla sähköisesti, mutta niiden käyttäminen edellyttää matemaattista perushahmotuskykyä. Tietokoneet voivat auttaa monissa matemaattisesti hankalissa tilanteissa. Kirjoitusohjelmien tapaan myös taulukkolaskentaohjelmaa voi käyttää puhumalla. Myös matemaattista osaamista voi harjoitella peleihin ja tehtäviin. Monissa lautapeleissä hahmottaminen ja laskemisen harjoittelu on olennaista. Myös verkossa on monenlaisia pelejä. Esimerkiksi Tetris on peli, jossa harjoitellaan hahmottamaan kappaleiden suhdetta toisiinsa. Hämäläinen ym. (2017) ovat koonneet yhteen tietoa tietokoneen mahdollisuuksista erilaisen oppijan apuvälineenä (Tietokone erilaisen oppijan apuvälineenä).

KESKITTYMISEN JA TARKKAAVAISUUDEN HAASTEET

Enkäpä yleiskielisenäkin tarkkaavaisuuden pulmana tunnettu ADHD (engl. Attention Deficit Hyperactivity Disorder) tarkoittaa aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriötä. Taustalla voi olla monia tekijöitä. ADHD-henkilö on tarkkaamaton, ylivilkas ja impulsiivinen. (Yleistä tietoa adhd:stä. n.d.) Tästä voi olla kyse, kun oireet haittaavat jokapäiväistä toimintakykyä. Oireet kuitenkin näkyvät ja painottuvat yksilöllisesti. ADHD:n taustalla voi olla monia eri tekijöitä. (Virta & Salakari, 17–30.)

Toinen hieman jo yleiskielinenkin tarkkaavaisuuden pulma on ADD (engl. Attention Deficit Disorder), joka niin ikään viittaa tarkkaavaisuuden häiriöön. Termit ovat lähekkäisiä ja sekoittuvat yleiskielessä. ADD on ADHD-diagnoosi, mutta ADD-tapauksessa erityisesti tarkkaavaisuuden pulmat aiheuttavat haasteita. Termi ADHD kattaa kuitenkin kaikki aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriöt. (Yleistä tietoa adhd:stä. n.d.)

Keskittymisen ja tarkkaavaisuuden haasteet näkyvät vaikeutena paneutua samaan asiaan riittävän pitkäksi aikaa sen saamiseksi edes aloitusvaiheeseen. Erityisiä haasteita tehtävän tekemisessä on, jos tehtävä ei tunnu mielekkäältä tai vaatavuuden taso sopivalta. Toisaalta tällainenkin henkilö saattaa pystyä paneutumaan intensiivisesti sopivalla tavalla kiinnostavaan ja vaativaan asiaan (ks. Virta & Salakari 2017, 31–34). Kouluttajalle tällainen tilanne on tietysti ammatillisesti kiinnostava ja haastava. Työelämässä voi toivoa, että esihenkilöiden ja työterveyden kanssa hyvässä yhteistyössä löydetään tehtäviä ja kokonaisuuksia, joista henkilö voi suoriutua hyvin.

Henkilö, jolla on keskittymisen ja tarkkaavaisuuden haasteita, voi suurin ponnistuksin päästä selville tarvittavasta osaamisesta digitaalisessa toimintaympäristössä. Voi myös olla, että nopeampoinen digitaalinen ympäristö sopii tarkkaavaisuuden kanssa kamppailevalle henkilölle hyvin. Sosiaalisen median sovellukset on suunniteltu lisäämään virikkeisyyttä varsin tiheästi ja edellyttämään vain varsin lyhytaikaista tarkkaavaisuutta ennen seuraavaa virikettä. Lyhytaikaisesti keskittyvälle tällainen ympäristö voi siksi toimia hyvin. Kääntöpuoli on, että jatkuvasti vaihtuvat huomion kohteet kuormittavat aivoja ja saattavat olla kuormitustekijänä myös aiheuttamassa oppimisenkin esteitä. Lyhyttempoinen ympäristö ei myöskään vahvista pitkäkestoisessa keskittymisessä tarvittavia kykyjä, ja jonkin verran kirjoitetaan siitäkin, kuinka tällainen ympäristö yleisesti lisää lyhyttempoisuutta.

Tarkkaamattomuuteen ja ylivilkkauteen saattaa liittyä tarvetta olla yhteisissä tilanteissa paljon äänessä, levottomastikin. Kouluttaja ja esihenkilöt joutuvat tällöin luomaan rajoja yhteisille tilanteille, jotta jokainen saa sopivasti tilaa ja toisaalta yhteiset tavoitteet saavutetaan. Tällöin voi olla tärkeää muistaa, että levottomalta vaikuttava käytös ei ole keskittymisen ja tarkkaavaisuuden häiriöstä kärsivälle henkilölle aktiivinen oma valinta. Tällaisille henkilöille asioiden loppuunsaattaminen voi olla jopa ylivoimaista. Työote vaikuttaa tällöin helposti hajamieliseltä ja suunnittelu on vaikeaa, ajatukset näyttävät lähtevän harhailemaan ja kiinnittyminen tavoitteisiin kuulostaa vähintäänkin vaihtelevalta. Yhtäältä voi olla vaikeaa saada aloitettua tekemistä, toisaalta hyvänkin etapin jälkeen jatkaminen voi tuntua vaikealta ja jonkinlainen jumi tuntuu iskeneen. Toimeen tarttumisen työ täytyy tehdä uudestaan ja mahdollisesti useita kertoja.

Jotkin digitaaliset sovellukset voivat toimia ratkaisuna (ks. esim. Älykäitä välineitä- parempia tuloksia n.d.). Sovellukset tarjoavat erilaisia toimintoja kesken jääneistä tehtävistä muistutteluun. Ohjelmien avulla tehtäviä voi priorisoida, ratkaista ja siirtää. Patenttiratkaisuja tuskin on, sillä yhdelle muistutukset voivat tuoda tervetulleeseen uuden virikkeen, mutta toiselle tilaisuuden maksimoida ahdistus tekemättömästä työstä, johon tarttuminen tuntuu edelleen ylivoimaiselta. Tällöin helppo ratkaisu on muistutusten laittaminen pois tehtävien tekemisen sijaan.

On kuormittavaa, jos samat kollegat saavat tarkkaamattoman kollegan paimentamisen aina tehtäväkseen. Tarkkaavaisuuden ja keskittymisen pulmien kanssa kamppailevien vahvuuksiin ei myöskään välttämättä kuulu kovinkaan vahva resilienssi, vaan stressi ja kuormitus voivat varsin kohtuullistenkin vastoinkäymisten ja päällekkäisten tapahtumien vuoksi tuntua läikähtävän yli, jolloin toimintakyky voi hetkellisesti vajota hyvin alhaiseksi. Siksi on tärkeää

pyrkii painottamaan ja jakamaan tehtäviä siten, että henkilöt voivat niistä suoriutua hyvin.

Myös työympäristön virikkeisiin ja ärsykkeisiin on hyvä kiinnittää huomiota. Yhdelle voivat olla hyväksi sopivat muut ärsykkeet, jotta viriketaso pysyy sopivana tehtävien eteenpäin suorittamiseksi. Vastaavassa tilanteessa toisen ärsyketaso saattaa ylittyä, jolloin kokonaisärsykkeet ja -virikkeet vievätkin liikaa huomiota varsinaiseen tehtävään keskittymiseltä. Hyvä, jos työolosuhteiden ärsyke- ja virikemääriä voi muokata. Työyhteisössä voidaan esimerkiksi sopia käytännöistä keskeytyksettömän työajan takaamiseksi kunkin yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Nopeasti virikkeitä tarjoavista sovelluksista ja peleistä voi olla hyötyä sopivissa työtehtävissä. Myös kouluttajalle ne voivat tarjota paljon mahdollisuuksia tarkkaavaisuuden kanssa haasteita kokevien opintien vahvistamiseksi. Ohjelmilla voi perehtyä työympäristöön, opiskella kieliä sekä vahvistaa erilaisia perustaitoja.

Tutkimusten mukaan ADHD:ta löytyy aikuisilla noin 2,5–3,4 % väestöstä (ADHD, aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö 2019). ADHD:n lisäksi henkilöllä voi olla myös psyykkisiä oireita (ks. esim. Aikuiset n.d.), mikä antaisi olettaa, että tarkkaamattomuushäiriöiset tuntevat esimerkiksi häpeää ja heidän käsitöksensä omasta pystyvyydestään voi olla alhainen.

OPPIMISEN ESTEIDEN YHTEISKUNNALLISIA JA HYVINVOINTISEURAUKSIA

Jos koulutususkoa ei oikein ole ja oma käsitys itsestä oppijana on kielteinen, on vaikea suorittaa opintoja ja kehittää työelämässä osaamista ilman tukea. 15 vuotta täyttäneestä väestöstä noin 20 % on perusasteen varassa (Tilastokeskus, väestön koulutusrakenne 2022). Tämän taustalla voi olla monia henkilökohtaisia, mutta myös poliittisia ja rakenteellisia syitä.

Oppimisen esteiden ratkaisuksi tarvitaan entistä vahvempaa haasteiden tunnistamista ja tukimahdollisuuksien tarjoamista. On syytä arvioida, ovatko nykyiset erilaiset ohjaustoimet riittäviä opinnoissa ja millaisia opintojen ja työelämän välimaaston asettuvia ohjaustoimia voidaan tarjota työikäisille. Vapaan sivistystyön tarjoamissa perustaitokoulutuksissa voidaan myös yhdistää yksilöllistä ohjausta opetuskokonaisuuksiin.

Ajankohtaista on myös kiinnittää huomiota siihen, miten puutteellista oppimisen esteiden ja siihen liittyen haasteiden tunnistaminen on edelleen työelämässä. Työikäisten oppimisen esteitä tunnistavia tahoja voivat olla työnantajat ja esihenkilöt, henkilöstöosasto, työpaikkojen luottamushenkilöstö

ja työterveyshuolto. Työpaikkojen luottamushenkilöitä ja muita innostuneita työntekijöitä voidaan kouluttaa ja valmentaa tunnistamaan osaamisen kehittämisen esteitä, ottamaan niitä puheeksi työyhteisössä ja tarjoamaan tukea ja apua, sekä toisaalta toimimaan linkkinä osaamisen kehittämisen toimijoiden ja työpaikan välillä. (ks. Työ sujuvaksi! n.d.)

Työterveyshuollon osaamisen vahvistaminen on olennaista siksi, että osaa työntekijöistä oppimisvaikeus kuormittaa jatkuvasti. Sen vuoksi heille voi kasautua myös jaksamisen ja mielenterveyden haasteita. Esimerkiksi uupuneelle tai masennukseen sairastuneelle työntekijälle voidaan määrätä sairauslomaa tai lääkitys, ja taustalla olevat oppimisen esteet voivat jäädä tunnistamatta. Oppimisen esteiden ja vaikeuksien tunnistaminen ja puheeksiotto ei välttämättä vaadi paljoa työpaikoilta. Oppimisen esteitä ja vaikeuksia voidaan kartoittaa työhyvinvointikyselyn yhteydessä. Osaava työnantaja voi järjestellä työtehtäviä tai -olosuhteita tai parantaa muilla keinoilla työpaikan kognitiivista ergonomiaa ja vähentää aivojen kuormitusta. Usein jo oppimisvaikeuksia ymmärtävä työilmapiiri ja se ettei oppimisvaikeutta tarvitse piilotella, edistävät työntekijän hyvinvointia ja työssä suoriutumista (ks. Oppimisvaikeuksiin pitää saada tukea myös työterveyshuollosta 2022).

LÄHTEET

ADHD, aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö. 2019. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Lastenneurologisen yhdistys ry:n, Suomen Lastenpsykiatriyhdistyksen ja Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 21.4.2023. <https://www.kaypahoito.fi/hoi50061>.

Aikuiset. N.d. ADHD-liitto. Viitattu 21.4.2023. <https://adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/aikuiset/>.

Arola, M. 2023. Mitä työikäiset ajattelevat jatkuvasta oppimisesta ja mitä väliä sillä on? Jotpa- kirjoituksia. Viitattu 21.4.2023. <https://jotpa.fi/fi/ajankohtaista/jotpa-kirjoituksia/:entryid/3>.

Cavalli, E., Colé, P., Brèthes, H., Lefevre, E., Lascombe, S. & Velay, J. L. 2019. E-book reading hinders aspects of long-text comprehension for adults with dyslexia. *Annals of Dyslexia*, 69(2), 243–259. Viitattu 21.4.2023. <https://doi.org/10.1007/s11881-019-00182-w>.

Hirsijärvi, S. & Huttunen, J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen. Helsinki: WSOY.

Hyry, J. 2023. Kyselytutkimus: Mitä työikäiset ihmiset ajattelevat jatkuvasta oppimisesta? Jotpa, Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus. Viitattu 21.4.2023.

Jämsen, P. & Ryky, P. 2019. Elinikäistä oppimista uudistetaan tutkimustietoa hyödyntäen. Viitattu 21.4.2023. <https://www.sitra.fi/artikkelit/elinikaista-oppimista-uudistetaan-tutkimustietoa-hyodyntaen/>.

Kansalaisen perustaidot: viitekehys ja teoria. N.d. Viitattu 21.4.2023. Opin-
tokeskus Siviksen ja Kansanvalitusseuran Kansalaisen perustaidot -hanke
(2018–2020). <https://kaikkienmalli.fi/tausta/perustaidot/>.

Koponen, T., Salminen, J. & Sorvo, R. 2021. Matematiikan perustaitojen oppimisvaikeudet. Julkaisussa Oppimisen vaikeudet. Toim. T., Ahonen, M., Aro, T., Aro, M.-K., Lerkkanen & T., Siiskonen, T. Niilo Mäki Instituutti. Niilo Mäki Instituutti, 324–349.

Lukivaikeus. N.d. Lukimat. Niilo Mäki Instituutti. Viitattu 21.4.2023. <http://www.lukimat.fi/lukeminen/tietopalvelu/lukivaikeudet-1>.

Lyytinen, H. 2022. Oppimishäiriöt (lukivaikeus ym.). Lääkärikirja Duodecim. Päivitetty 8.6.2022. Viitattu 21.4.2023. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00401>.

Manninen, J., Teräsahde, S. & Pätäri, J. 2019. Vapaan sivistystyön vaikuttavuus ja yhteiskunnallinen merkitys. Julkaisussa Vapaa sivistystyö. Eilen, tänään ja huomenna. Vapaan sivistystyön rooli, asema ja merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa ja koulutusjärjestelmässä. Toim. J., Pätäri, S., Teräsahde, A., Harju, J., Manninen & A. Heikkinen. Helsinki: Vapaa Sivistystyö ry, 237–272.

Matemaattiset oppimisvaikeudet. N.d. Lukimat. Niilo Mäki Instituutti. <http://www.lukimat.fi/matematiikka/Vanhemmalle/matemaattiset-oppimisvaikeudet>.

Moojen, S.M.P., Gonçalves, H.A. & Bassôa, A. ym. 2020. Adults with dyslexia: how can they achieve academic success despite impairments in basic reading and writing abilities? The role of text structure sensitivity as a compensatory skill. *Annals of Dyslexia*, 70, 115–140. <https://doi.org/10.1007/s11881-020-00195-w>.

Oppimisvaikeuksiin pitää saada tukea myös työterveyshuollosta. 2022. Mielipide. Helsingin Sanomat. 4.11.2022. Viitattu. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000009170799.html>.

Rinne, R., Kivirauma, J. & Lehtinen, E. 2004. *Johdatus kasvatustieteisiin*. 5. painos. Juva: WSOY.

Räsänen, P. 2012. Laskemiskyvyn häiriö eli dyskalkulia. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim*. 128(11):1168–77. Viitattu 21.4.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo10309>.

Tietokone erilaisen oppijan apuvälineenä. 2017. Toim. Hämäläinen, R., Sarsama, P. & Liimatainen, J. Helsinki: Erilaisten Oppijoiden Liitto ry.

Tilastokeskus, väestön koulutusrakenne. 2022. Viitattu 21.4.2023. https://px-data.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vkour/statfin_vkour_pxt_12bq.px/table/tableViewLayout1/.

Työ sujuvaksi! N.d. OPPI-va, Oppimisvaikeuksista työpaikan osaamisvaatimukseen -hankkeen materiaali. Viitattu 21.4.2023. <https://oppiva.tyoelamanverkko-opisto.fi/>.

Virta, M. & Salakari, A. 2018. *ADHD-aikuisen selviytymisopas 2.0*. Tutkittua tietoa ja käytännön vinkkejä. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yleistä tietoa adhd:stä. N.d. ADHD-liitto. Viitattu 21.4.2023. <https://adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/yleista-tietoa-adhdsta/>.

Älykkäitä välineitä- parempia tuloksia. N.d. Viitattu 21.4.2023. <https://www.smaly.fi/>.

KOKEMUSASIAANTUNTIJAT EDISTÄVÄT KOGNITIIVISTA SAAVUTETTAVUUTTA SELKEÄSTI MEILLE -HANKKEESSA

Satu Timperi

JOHDANTO

”Huono nettisivu aiheuttaa päänvihlontaa eli siis sellaisen tunteen, että mitä, eikö tämä toimi vai onko minussa vika! Surkea nettisivu aiheuttaa turhautumisen tunteen plus sellaisen kysymyksen, missä tein väärin. Kirjoitinko asian oikein ja voi hemmetti, kun en opiskellut englantia. Yleensä avuttomuuden tunteen, kun ei osaa ja tekisi mieli pyytää apua, mutta kun tietää, että nyt sillä hetkellä apua ei saa. Ja jos on vielä henkilökohtainen asia esim. lääkäri- tai pankkiasia ja et osaa tai uskalla käyttää nettiä, kun mietit, ettet sinä osaa käyttää nettiä tai tiedät, että se sivu on hanurista ja syvältä, niin sinun tekee mieli lopettaa sivun tutkiminen tai jopa lopettaa netin käyttö kokonaan ainakin sen päivän osalta!”

Heikki Oksanen, Selkeästi meille -hankkeen saavutettavuusmentori ja kokemusasiantuntija

Vuonna 2020 koronapandemia kiihdytti digitalisaatiota, kun rajoitukset tiukentuivat ja moni palvelu ja toiminta siirtyi verkkoon. Samaan aikaan käynnistyi Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton yhteinen Selkeästi meille -hanke. Hanketta rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriön avustuskeskus (STEA). Hankkeen taustalla oli jo ennen koronapandemiaa noussut pelko siitä, että kehitysvammaiset ihmiset ovat vaarassa jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle, jos sähköisiä palveluita on vaikeita käyttää.

Selkeästi meille -hanke on edistänyt kognitiivista saavutettavuutta viestinnässä ja sähköisissä palveluissa, jotta yhä useampi voi osallistua ja toimia itsenäisesti. Kognitiivinen saavutettavuus on saavutettavuuden osa-alue, joka viittaa tietoon ja tiedonkäsittelyn saavutettavuuteen. Verkkoympäristössä se tarkoittaa sitä, että sähköisiä palveluita on helppo käyttää ja ymmärtää. Siihen liittyy myös ratkaisut, jotka auttavat hahmottamaan, muistamaan ja ymmärtämään uuden tiedon oppimista ja omaksumista. Kognitiivinen saavutettavuus on erityisen tärkeää ihmisille, joiden on vaikea muistaa, oppia ja hahmottaa (Leskelä 2019, 49; Selkeästi meille -hanke 2023c).

Selkeästi meille -hanke on kehittänyt työkaluja, laatinut ohjeita ja järjestänyt koulutuksia verkkosivustojen ja sähköisten palveluiden kognitiivisen saavutettavuuden parantamiseen. Hanke on tukenut ryhmiä vaikuttamaan itse heille tärkeisiin sähköisiin palveluihin. Hankkeen verkkosivusto on esimerkki kognitiivisesti ja teknisesti saavutettavista verkkosivuista. Hankkeen tunnuslause on: Saavutettavaa viestintää kaikille! (Selkeästi meille -hanke 2023a.)

Tässä artikkelissa kerrotaan, miten Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton yhteinen Selkeästi meille -hanke (2020–2023) on edistänyt sähköisten palveluiden kognitiivista saavutettavuutta ja mitä ratkaisuja hanke on kehittänyt. Hankkeessa on toiminut palkattuja kokemusasiantuntijoita ja vapaaehtoisia kansalaisaktivisteja.

SAAVUTETTAVUUS ON VERKKOMAAILMAN ESTEETTÖMYYYTTÄ

Verkkomaailmassa saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman moni voi käyttää sähköistä palvelua tai -laitteita sujuvasti ja itsenäisesti. Palveluiden tulee sopia esimerkiksi näkö- tai kuulovammaisille, ihmisille, joilla on fyysisiä haasteita sekä niille, joilla on oppimis- tai muistahaasteita. Aluehallintovirasto arvioikin, että saavutettavia palveluita Suomessa tarvitsee yli miljoona ihmistä. (Aluehallintovirasto 2023b; Papunet 2023; Selkeästi meille -hanke 2023c.)

Sähköisten palveluiden saavutettavuus on moniulotteinen asia. Saavutettavuus liittyy tekniikkaan, helppokäyttöisyyteen ja sisällön ymmärrettävyyteen. (Aluehallintovirasto 2023a). Voimassa oleva saavutettavuuslaki vaatii (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) teknistä saavutettavuutta: palvelua on mahdollista käyttää pelkällä näppäimistöllä, lukuohjelmat toimivat sivustolla, videoissa on tekstitykset ja kuvilla on vaihtoehtoiset tekstit. Tällä hetkellä laki ei kuitenkaan vaadi huomiomaan kognitiivista saavutettavuutta.

KOGNITIIVINEN SAAVUTETTAVUUS AUTTAA KÄYTTÄJÄÄ

Hankkeen alussa ennakko-oletuksena oli, että kognitiivinen saavutettavuus ratkaistaan käyttämällä selkokieltä. Hankkeen edetessä havaittiin, että kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyy myös muita näkökulmia. Kognitiivisesti saavutettava sähköinen palvelu on käyttäjälle selkeä, yksinkertainen ja se opastaa käyttäjää. Tieto löytyy palvelusta helposti ja se on ymmärrettävää. Sivuston kuvakkeet ja painikkeet ovat yleisesti käytössä ja niiden ymmärtämistä tuetaan tekstillä. Sivustolla oleva teksti on selkeää tai jopa selkokielistä, tekstissä vältetään lyhenteitä ja vaikeat sanat selitetään. Tekstin ymmärret-

tävyuden ja hahmottamisen tueksi käytetään listauksia, väliotsikoita ja kuvia. (Selkeästi meille -hanke 2023d.)

Hankkeessa laadittiin kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteerit. Niissä on kuusi arvioitavaa osa-aluetta ja lähes 100 kriteeriä. Sivuston arvioitavia osa-alueita ovat: valikkorakenne, hakutoiminto, tekstin ymmärrettävyys ja luettavuus, kuvien ja videoiden ymmärrettävyys, linkkien havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä painikkeiden ja kuvakkeiden ymmärrettävyys. Kriteeristön avulla organisaatiot voivat itse tarkastella sähköisten palveluiden kognitiivista saavutettavuutta ja sitä käytetään, kun kokemusasiantuntijat testaavat palvelua. Käyttäjätestaukset ovat oleellinen osa sähköisten palveluiden kognitiivisen saavutettavuuden arvioimista. (Selkeästi meille -hanke 2023e.)

KOKEMUSASIAANTUNTIJAT ARVIOIVAT JA TESTAAVAT

Hankkeen tärkeitä toimijoita ovat olleet kehitysvammaiset ihmiset sekä ihmiset, jotka hyötyvät kognitiivisesta saavutettavuudesta. Kokemusasiantuntijoina on ollut saavutettavuustestaaja, saavutettavuusmentori, sekä suuri joukko yksittäisiä käyttäjätestaajia ja saavutettavuuden iskuryhmän kansalaisaktivisteja. (Selkeästi meille -hanke 2023a; Selkeästi meille -hanke 2023b.)

Hankkeen kokemusasiantuntijat arvioivat ja testasivat 15 organisaation sähköisen palvelun kognitiivista saavutettavuutta. Käyttäjätestauksien pohjalta muodostettiin edellä mainittu kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristö, joka on lista usein toistuvista havainnoista, jotka helpottavat sähköisen palvelun käyttöä ja mitkä asiat vaikeuttavat sitä. Jokainen arviointi on edistänyt kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristöä. (Selkeästi meille -hanke 2023e; Selkeästi meille -hanke 2023g.)

SAAVUTETTAVUUSISKUJA TÄRKEISIIN SÄHKÖISIIN PALVELUIHIN

Hankkeessa kannustetaan kaikkia ihmisiä antamaan palautetta sähköisten palveluiden kognitiivisesta saavutettavuudesta. Hankkeessa alettiin tehdä saavutettavuusiskuja, joissa saavutettavuuden iskuryhmät tutkivat sähköisiä palveluita ja antoivat palautetta sivustojen ylläpitäjille. (Selkeästi meille -hanke 2023h.) Saavutettavuuden iskuryhmät tekivät lähes 30 saavutettavuusiskua. Saavutettavuuden iskuryhmissä on ollut yli 100 vapaaehtoista kokemusasiantuntijaa vaikuttamassa heille tärkeisiin sähköisiin palveluihin.

Saavutettavuusiskujen tekeminen tuki osallistujia käyttämään verkkopalveluita monipuolisemmin ja rohkeammin. Iskujen kohteeksi päätyvät organisaat-

tiot saivat tietoa kognitiivisesti saavutettavasta palvelusta hyötyvien tarpeista sekä palautteen ryhmän käyttäjäkokemuksista. Suuri osa iskujen kohteista aikoi huomioda palautteen seuraavassa sähköisen palvelun uudistuksessa tai päivityksessä.

Kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet uusien palveluiden kehittämistyöhön, esimerkiksi digitaalisen henkilöllisyystodistuksen kehittämiseen. Kohtaamiset ja vuoropuhelu ovat olleet tärkeitä. Sähköisten palveluiden tuottajat ovat saaneet ymmärrystä käyttäjien erilaisista tarpeista ja voivat paremmin huomioda kognitiivisen saavutettavuuden.

POSITIIVISEN PALAUTTEEN ANTAMINEN ON TÄRKEÄÄ

Hankkeen kokemusasiantuntijat ovat olleet tyytyväisiä siihen, että ovat voineet testata ja antaa palautetta sähköisistä palveluista. Vaikuttamistyön lisäksi kokemusasiantuntijat ovat oppineet käyttämään sähköisiä palveluita monipuolisemmin. Osallistuminen koettiin tärkeäksi tavaksi vaikuttaa ja kuulluksi tulemisen kokemus oli monelle tärkeää.

Pelkät kehitysehdotukset eivät useinkaan johda tuloksiin. Saavutettavuus on ikuista oppimista, kehittämistä, palautteen keräämistä ja testaamista. Kehitysehdotukset sekä kokemusasiantuntijoiden antama myönteinen ja kannustava palaute motivoivat organisaatioita kehittämään sähköistä palvelua helpommiksi käyttää ja ymmärtää.

EDELLÄKÄVIJÄT HUOMIOIVAT KOGNITIIVISEN SAAVUTETTAVUUDEN

Selkeästi meille -hankkeessa koulutettiin verkkopalvelun tekijöitä ja sisällöntuottajia, jotka halusivat syventää tietoa sähköisen palvelun kognitiivisesta saavutettavuudesta. Koulutuksissa oli yli 2000 osallistujaa, esimerkiksi Kellan, Digi- ja väestötietoviraston ja ministeriöiden saavutettavuusverkoston työntekijöitä. Koulutuksissa muun muassa saavutettavuustestaajat kertoivat omia havaintojaan asioista, jotka edistävät tai estävät sähköisten palveluiden käyttämisestä. Tämä on ollut hankkeen koulutuksissa arvokasta ja siitä hanke on saanut paljon myönteistä palautetta.

Hanke myöntää Selkeästi meille -tunnuksen organisaatioille, jotka haluavat edistää sähköisen palvelunsa kognitiivista saavutettavuutta. Tähän mennessä tunnusta on myönnetty 18 organisaatiolle. Tunnus on myönnetty tähän mennessä hankkeen arviointeihin osallistuneille tai saavutettavuuden iskuryhmän kanssa yhteistyötä tehneille tahoille. Tunnuksen ovat saaneet Suomen val-

tioneuvosto, VR, Järjestökeskus Onnensilta, Hyvinkään Kehitysvammaisten Tuki ry, Ammattiopisto Luovi, KELA eli Kansaneläkelaitos, Kehitysvammaisten Palvelusäätiö Vammaiskortti.fi, Etelä-Suomen aluehallintoviranomaisen saavutettavuusvaatimukset.fi, Opetushallituksen Opintopolku-palvelu, OP Ryhmä, Autismiliiton Askel aikuisuuteen -hanke, Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä, HSL eli Helsingin seudun joukkoliikenne, Korkeasaari, Helmet eli pääkaupunkiseudun kirjastoverkoston Taskukirjasto-mobiilisovellus, Aspa-säätiö, Ammattiopisto Live, Kehitysvammaatuki 57 ry. (Selkeästi meille -hanke 2023f.)

Jotta sähköinen palvelu on jokaisessa elämäntilanteessa jokaiselle kognitiivisesti saavutettava, sen pitää olla helppo käyttää ja sieltä löytyvän tiedon ymmärrettävää. Saavutettavuusmentori Heikki Oksasen luonnehtii hyvää nettisivua seuraavalla tavalla:

”Hyvä nettisivu auttaa minua tosi paljon, se auttaa löytämään tiedon nyt eikä heti. Sitä paitsi netissä viihtyy paremmin, uskaltaen kokeilemaan eri juttuja ilman pelkoja, että nyt mokaa tai joutuu huijatuksi. Tai että ei taas joudu pyytämään apua eli voi olla itsenäisesti netissä niin paljon kun haluaa! Hyvä nettisivu auttaa muita samaten kuin minua eli viihtymään netissä ja löytämään sen tiedon, mikä on sillä hetkellä tärkeä!”

Moni sähköisten palveluiden käyttäjä syyllistää itseänsä, kun kohtaa sivuilla esteen tai ylitympäsemättömän ongelman. Syy ei useinkaan ole käyttäjässä, vaan sivustossa, jota ei ole toteutettu kognitiivisen saavutettavuuden kriteeristön mukaisesti. Ohjeita ja ideoita kognitiivisen saavutettavuuden parantamiseen ja siihen vaikuttamiseen on sivulla www.selkeästimeille.fi. Kognitiivinen saavutettavuus on yksinkertaista toteuttaa, joten miksei sitä otettaisi huomioon jo nyt.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto. 2023a. Yleistä saavutettavuudesta. Etelä-Suomen aluehallintoviraston verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>.

Aluehallintovirasto. 2023b. Kenelle saavutettavuus on tärkeää? Etelä-Suomen aluehallintoviraston verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/>.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu 15.3.2019. Viitattu 20.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> .

Leskelä, L. 2019. Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Papunet. 2023. Mitä on saavutettavuus? Kehitysvammaliiton Papunetin verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://papunet.net/saavutettavuus/miksi-saavutettava/mita-on-saavutettavuus/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023a. Tietoa hankkeesta. Viitattu 20.3.2023. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. <https://www.selkeastimeille.fi/tietoa-hankkeesta/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023b. Edelläkävijät huomioivat palveluissaan kaikki käyttäjät. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/ajankohtaista/tiedotteet/edellakavijat-huomioivat-palveluissaan-kaikki-kayttajat/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023c. Miksi kognitiivinen saavutettavuus on tärkeää? Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/miksi-kognitiivinen-saavutettavuus-on-tarkeaa/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023d. Mitä on Kognitiivinen saavutettavuus? Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/mita-on-kognitiivinen-saavutettavuus/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023e. Arviointikriteeristö. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/testaus-ja-arviointi/arviointikriteeristo/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023f. Selkeästi meille -tunnus. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 20.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/testaus-ja-arviointi/selkeasti-meille-tunnus/>.

Selkeästi meille -hanke. 2023g. Yhteiskehittämistyöpajat. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 23.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/testaus-ja-arviointi/yhteiskehittamistyopajat-2023/>.

Selkeästi meille -hanke 2023h. Näin teet saavutettavuusiskun. Selkeästi meille -hankkeen verkkosivu. Viitattu 23.3.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/iskuryhmat-ja-vaikuttaminen/nain-teet-saavutettavuusiskun/>.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

SAAVUTETTAVA PALVELU ON HYVÄKSI MEILLE KAIKILLE

Jouni Huotari



Saavutettavuus on tärkeä osa digitaalisten palvelujen laatua ja yhdenvertaisuutta. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelut ovat käytettävissä ja ymmärrettävissä mahdollisimman monille ihmisille riippumatta heidän fyysisistä, kognitiivisista tai sosiaalisista ominaisuuksistaan tai käyttämistään laitteista tai ohjelmista. Tämä on myös lakisäätöinen velvoite digitaalisten palvelujen tarjoajille.

Artikkeli *Kokemusasiantuntijat edistävät kognitiivista saavutettavuutta Selkeästi meille -hankkeessa* keskittyy kognitiivisen saavutettavuuden huomioimiseen sähköisissä palveluissa. Tämä on erittäin tärkeää, koska saa-

vutettavuuslaki (L 306/2019) keskittyy enemmän tekniseen saavutettavuuteen, esim. mahdollisuuteen käyttää näppäimistöä tai lukuohjelmaa ilman ongelmia.

Artikkelia täydentää selkeastimeille.fi-sivusto, jossa on selkeät ja kattavat ohjeet (ks. Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. n.d.) helppokäyttöisen ja ymmärrettävän (mm. selkokielen) verkkopalvelun luomiseksi. Ne perustuvat tutkittuun tietoon ja käyttäjätestauksiin. Ohjeet muodostavat kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristön. Ne noudattavat kansainvälisiä standardeja suosituksia, kuten W3C:n WCAG22-ohjeisto (Web Content Accessibility Guidelines 2.2 2023) ja nk. Nielsenin ”peukalosääntöjä” (Nielsen 2020).

Kognitiivisen saavutettavuuden toteuttaminen vaatii suunnittelua, osaamista ja seurantaa. Kuten artikkelissa tuodaan esille, saavutettavuus ei synny itsestään, vaan se on otettava huomioon jo palvelun suunnittelun alkuvaiheessa ja pidettävä mukana koko palvelun elinkaaren ajan. Saavutettavuus on myös jatkuvaa oppimista ja kehittämistä, sillä teknologia, standardit ja

käyttäjien tarpeet muuttuvat ajan myötä. Artikkelit tuo hienosti esille myös kannustavan palautteen merkityksen saavuttavuuden parantamiseksi.

Artikkelista tulee hyvin esille Selkeästi meille -hankkeen merkittävä vaikutus kognitiivisen saavutettavuuden edistämistyössä. Hankkeen esityksissä ja koulutuksissa on ollut yli 2000 osallistujaa mm. eri virastoista ja ministeriöistä. Ymmärrys aiheen tärkeydestä tuodaan selkeästi esille: *”saavutettava palvelu lisää asiakastyytyväisyyttä, saavuttaa laajemman kohderyhmän ja vähentää ylläpito- ja tukikustannuksia”*. Kognitiivisesti saavutettava digitaalinen palvelu mahdollistaa sen, että kaikki ihmiset voivat käyttää sitä itsenäisesti ja tasa-vertaisesti. Saavutettava palvelu on siis hyväksi meille kaikille sekä käyttäjille että palvelun tarjoajille.

LÄHTEET

Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. N.d. Selkeästi meille -hanke. Viitattu 10.4.2023. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/>.

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Viitattu 10.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Nielsen, J. 2020. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Apr. 24, 1994; Updated Nov. 15, 2020. Nielsen Norman Group. Viitattu 10.4.2023. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>.

Web Content Accessibility Guidelines 2.2. 2023. W3C Candidate Recommendation Draft. 25 January 2023. Viitattu 10.4.2023. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>.

Kirjoittajat

KIRJOITTAJAT

Liisa Mattila

Liisa.mattila(a)jamk.fi
projektipäällikkö, toimintaterapian lehtori,
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kuntoutusinstituutti

Tanja Hilli-Harju

tanja.hilli-harju(a)jamk.fi
projektiasiantuntija, toimintaterapian lehtori,
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kuntoutusinstituutti

Tatu Pyykkönen

Tatu.pyykkonen(a)sovatek.fi
projektityöntekijä, työvalmentaja, Sovatek-säätiö

Aino Alaverdyan

aino.alaverdyan(a)jamk.fi
YTM, projektiasiantuntija,
Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kuntoutusinstituutti

Marianna Raivio

Marianna.raivio(a)ely-keskus.fi
koulutusasiantuntija, Keski-Suomen ELY-keskus

Sari Rantala

Sari.rantala(a)sovatek.fi
yksilövalmentaja, työvalmennuksen kehittäjä, työvalmennuspalvelut, Sovatek-säätiö, Keski-Suomen Elinikäisen ohjauksen kehittämisryhmän jäsen, Keski-Suomen alueen työpajakoordinaattori

Katriina Rantala-Nenonen

katriina.rantala-nenonen(a)metropolia.fi
sosiaalialan lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sanna Saikko

sanna.saikko(a)metropolia.fi

toimintaterapian lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Ulla Vehkaperä

ulla.vehkaperä(a)metropolia.fi

toimintaterapian lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Mervi Paananen

Mervi.paananen(a)viitasaari.fi

työllisyyspäällikkö, Viitasaaren kaupunki, Typ-johtaja, Pohjoisen Keski-Suomen
Typ-verkosto

Panu Weckman

Panu.weckman(a)seamk.fi

projektiasiantuntija ja -päällikkö, SeAMK

Henriikka Eلولuoto

henriikka.eloluoto(a)dvv.fi

erityisasiantuntija, Digi- ja väestötietovirasto

Mirva Gullman

Mirva.gullmann(a)dvv.fi

erityisasiantuntija, Digi- ja väestötietovirasto

Piia Niilola

Piia.niilola(a)dvv.fi

erityisasiantuntija, Digi- ja väestötietovirasto

Hannele Nieminen

hannele.nieminen(a)visiosaatio.fi

Työ- ja yksilövalmentaja, Visio-säätiö

Sini Saarinen

Sini.saarinen(a)kakspy.com

projektipäällikkö, Digijuu Digime-hanke, Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen
yhdistys

Birgitta Pekkanen

Birgitta.pekkanen(a)sovatek.fi

projektityöntekijä, Valsku-toiminta, Sovatek-säätiön työvalmennuspalvelut

Inari Juntumaa

Inari.juntumaa(a)tsl.fi

koulutuspäällikkö, apulaisopintojohtaja, Työväen Sivistysliitto

Satu Timperi

Satu.timperi(a)kvtuki57.fi

hankepäällikkö, Selkeästi meille – hanke, Kehitysvammatuki 57 ry

Jouni Huotari

Jouni.huotari(a)jamk.fi

yliopettaja,

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, IT-instituutti

Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisut.



Avoimet julkaisumme tekevät tunnetuksi
Jamkin laajaa ja monialaista
opetus-, tutkimus- ja kehittämistyötä.

▶ jamk.fi/julkaisut

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



Jyväskylän ammattikorkeakoulu

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35,
40200 Jyväskylä
Puh. +358 20 743 8100
Fax. +358 14 449 9694

jamk.fi

Jamkin julkaisut tutkittua tietoa sinulle.

Julkaisu avaa ikkunoita pitkään työttömänä olleiden työkäisten nuorten ja aikuisten digiosallisuuteen tuoden sen haasteisiin ratkaisuja yhteiskunnallisesta, palveluiden kehittämisen ja järjestämisen sekä yksilöiden näkökulmista.

Digitaitojen vahvistaminen ja saavutettavuuden huomioiminen digitaalisissa palveluissa esitetään keskeisenä ratkaisuna. Olennaisina tässä nostetaan esille kannustava, rohkaiseva ja yksilölle soveltuva digitaitojen oppimisen ja digituen tapa sekä mahdollisuuksien tarjoaminen digitaalisuuden hyödyntämiseen omassa arjessa ja työllistymisessä. Julkaisussa kuvataan digiryhmävalmennusmalli, joka soveltuu erityisesti digitaalisuuteen tutustuvien ja aloittelevien käyttäjien digitaitojen ja digin käyttöön liittyvän minäpystyvyyden vahvistamiseen.

Julkaisu tuotettiin DigiosaaVa – Digitaalista osaamista ja digiosallisuutta valmennuksen keinoin -hankkeessa (ESR 2021–2023) joka rahoitettiin REACT-EU-välineestä osana unionin Covid19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

ISBN 978-951-830-699-6

jamk