



Riikka Kanervo (toim.)

**“Rupiaa rohkiasti tekemään”
– digirohkeuden ja -osallisuuden vahvistaminen
digiohjauksella Etelä-Pohjanmaan alueella**



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

**Copyright © tekijät ja
Laurea-ammattikorkeakoulu 2023
CC BY-SA 4.0.**

Piirroksat: Semi Salmikangas.

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2242-5225 (verkko)

ISBN: 978-951-799-692-1 (verkko)

Riikka Kanervo (toim.)

**“Rupiaa rohkiasti tekemähän”
– digirohkeuden ja -osallisuuden
vahvistaminen digiohjauksella
Etelä-Pohjanmaan alueella**



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto	6
Henna Harjunpää & Riikka Kanervo	
2 Digitaidot, digikuilut ja digitaalinen eriarvoisuus	9
Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppala & Eeva Soikkeli	
3 Digiohjaus digiosallisuuden edistäjänä	15
Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppala & Eeva Soikkeli	
4 Haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnattu digiohjaus	23
Emilia Latva-Hoppala, Riikka Kanervo & Eeva Soikkeli	
5 Digiohjaustarpeet ja niihin vastaaminen	31
Emilia Latva-Hoppala & Riikka Kanervo	
6 Digiohjausta sosiaaliohjauksellisella otteella	37
Emilia Latva-Hoppala, Riikka Kanervo & Eeva Soikkeli	
7 Digitaalinen digitaitojen oppimisympäristö Digiraitti	44
Jussi Uusi-Niemi & Eeva Soikkeli	
8 Oppimispolut onnistumiseen -ohjauksen vaikutusten arviointi	55
Leena Forma & Riikka Kanervo	
9 ”Rupiaa rohkiasti tekemään” - digirohkeuden ja -osallisuuden vahvistaminen digiohjauksen keinoin	75
Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppala, Eeva Soikkeli & Jussi Uusi-Niemi	



1 Johdanto

Henna Harjunpää & Riikka Kanervo

DIGITALISAATIO ELI TIETOTEKNIIKAN hyödyntäminen arkielämässä on muuttanut ja mullistanut maailmaamme. Digi tuntuu ulottuvan kaikille elämän osa-alueille. Digitalisaation myötä digitaaloista on tullut lähes välttämätön kansalaistaito. Digitaalit ovat arjessa tarvittavia perustaitoja, eli kykyä käyttää erilaisia digitaalisia laitteita ja palveluita, sekä laajemmin ymmärrystä niiden toimintalogiikasta. Digitaaloja tarvitaan paitsi digilaitteiden, kuten älypuhelimien, tablettien ja tietokoneen käyttöön, myös arjen asioiden hoitamiseen. Nykyään digisti hoituu niin bussi- ja junalippujen ostaminen, lääkäriaajan varaus kuin pankkiasiointikin.

Euroopan unionin vertailussa suomalaisilla on todettu olevan EU-maiden paras digiosaaminen. Suomen vahvuuksina mainittiin erityisesti kattavat digitaaliset perustaidot. (Valtioneuvosto 2022.) On kuitenkin laaja joukko ihmisiä, jotka eivät ole pysyneet digitaalisen kehityksen tahdissa.

Digitaaloja on monen tasoisia; älypuhelimella sosiaalisessa mediassa sujuvasti surffaileva ei välttämättä osakaan sähköisen viranomaisasioinnin saloja. Vaatimattomien digitaalojen taustalla voi olla oppimisen haasteita tai taloudellinen tilanne, jossa tietokoneeseen, toimivaan nettiyhteyteen ja älypuhelimeen ei yksinkertaisesti ole varaa. Uuden oppiminen ja jatkuvien muutosten mukana pysyminen voi olla osalle ihmisistä hyvin haastavaa esimerkiksi oppimisvaikeuksien vuoksi. Puutteelliset digiperustaidot hankaloittavat elämää, mutta myös estävät täysipainoisen jäsenyyden yhteiskunnassa. Ilman riittäviä perusdigitaaloja on vaikea tai jopa mahdoton päästä ja osallistua eri palveluiden piiriin, koulutukseen ja työelämään. Rikos- ja päihdetausta sekä mielenterveysongelmat myös sulkevat ihmisen pois monista palveluista, joissa digitaaloja opetetaan (Sininauhaliitto 2019).

Puuttuvat digitaalit saattavat olla sattumusten summa. Elämä on kuljettanut polkuja, joihin digitaalojen harjoittelu ei ole luontevana osana kuulunut. Usein taustalla on myös häpeää siitä, ettei osaa ja pelkoa siitä, ettei ymmärrä. Häpeän ja pelon tunteet nostavat oppimisen riman entistäkin korkeammalle. Tarvitaan

digirohkeutta, eli itseluottamusta opetella uusia taitoja sekä kokeilla ja ottaa käyttöön digitaalisia laitteita. Digirohkeutta tarvitaan joka kerta, kun ihminen kohtaa itselleen vieraan laitteen tai päivittyneen palvelun. (Digitaitoraportti 2022.)

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKE

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen (2021-2023) tavoitteena on vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien, kuten rikos- ja päihdetaustaisten sekä pitkään koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olleiden perusdigitaaitoja – ja siten vahvistaa heidän osallisuuttaan yhteiskunnassa, jossa yhä suurempi osa palveluista ja sosiaalisesta kohtaamisesta tapahtuu verkon välityksellä.

Hanke alkoi keskellä koronapandemiaa tilanteessa, jossa kasvokkaisia kohtaamisia piti välttää ja kaikki mahdolliset palvelut ja toiminnot olivat siirtyneet verkkoon. Olimmekin haasteen edessä: miten markkinoida digiohjausta tarjoavaa hanketta sen kohderyhmälle, eli rikos- ja päihdetaustaisille, erilaisista neuropsykiatrisista tai muista oppimisen vaikeuksista kärsiville, sekä pitkään työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olleille nuorille ja aikuisille? Jalkautuminen kohderyhmän pariin oli rajoitustoimenpiteiden vuoksi mahdotonta, eivätkä digitaaliset mainokset tavoittaneet digiohjausta tarvitsevia.

Pandemian ja rajoitustoimenpiteiden hellitettävä hankkeen työntekijät markkinoivat aktiivisesti hankkeen tarjoamaa digiohjausta jalkautumalla kertomaan hankkeesta ja digiohjausmahdollisuudesta yhteistyökumppaneille sekä heidän asiakkailleen. Jalkautumistyö tuotti tulosta ja digiohjauksesta tuli lopulta niin suosittua, että ohjaukseen pääsyä joutui odottamaan parikin viikkoa. Kuten Etelä-Pohjanmaalla sanotaan, asiat onnistuvat kyllä, kunhan ”rupiaa rohkiasti tekemähän”. Tämä ajatus oli kantavana voimana hankkeen digiohjauksessa ja jää elämään hankkeemme loppujulkaisun nimessä.

Tietokoneen, tablettien ja älypuhelimien käyttöön on mahdollista saada digitukea kirjastojen kautta. Usein digituki keskittyy vain tekniseen puoleen, eikä näin vastaa erityisen tuen tarpeessa olevien ihmisten tarpeisiin. Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen digiohjausten alettua huomasimme, että teknisen digituen ja -opetuksen sijaan asiakkaat kaipasivat myös sosiaaliohjauksellista tukea. Digiohjaustarpeet liittyivät usein laajemminkin asiakkaan elämäntilanteeseen. Tekninen tuki sähköisen toimeentulotukihakemuksen liitteiden lisäämiseen ei riittä, jos asiakkaan elämäntilanne on haastava, eikä hän ymmärrä hakemustekstiä tai sitä, milloin etuuksiin, tukeen ja palveluihin hän on oikeutettu.

Tässä artikkelikokoelmassa kerromme ensin, mitä perusdigitaidot ovat ja miten digitaalinen eriarvoisuus ilmenee. Avaamme digiosallisuuden käsitettä ja kerromme, miten olemme sitä edistäneet hankkeen aikana. Esittelemme hankkeessa toteutettua digiohjausta, sekä sen onnistumisen edellytyksiä. Suurin osa hankkeen kohderyhmän edustajista tarvitsee pitkäkestoista ja rinnalla kulkevaa matalan kynnyksen digiohjausta. Esittelemme myös yhteiskehittämisen periaatteella luodun oppimisympäristö Digiraitin, jossa kuka tahansa voi opetella ja harjoitella omaan tahtiin perusdigitaaitoja tai hyödyntää sitä asiakastyössä.

Annamme myös äänen digiohjaukseen osallistuneille asiakkaillemme. Hankkeen aikana kerätyn palautteen ja digiohjauksiin osallistuneiden asiakkaiden haastattelujen (N10) pohjalta olemme luoneet seitsemän tarinaa, joista selviää kuinka merkityksellisenä ja arkea helpottavana he ovat kokeneet saamansa digiohjauksen. Tarinat eivät sellaisenaan kerro kenenkään yksittäisen ihmisen kokemuksia, vaan niihin on koostettu tyypillisiä digiselviytyjien elämäntilanteita. Tarinoista selviää, miten digitaaitojen opettelu on vahvistanut asiakkaiden osallisuuden kokemusta, sekä voimaannuttanut heitä oman elämänsä toimijoina. Nämä seitsemän tarinaa on sijoitettu julkaisuun artikkeleiden lomaan.

Lähteet

Digitaitoraportti 2022. [Digirohkea luottaa tulevaan](#). Digi ja väestötietovirasto.

Sininauhaliitto. 2019. [Digitaaliset oikeudet ovat jokaisen kansalaisen perusoikeuksia – myös yhteiskunnan laidoilla](#). Sininauhaliiton tiedote 23.10.2019. Viitattu 18.8.2023.

Valtioneuvosto 2022. [Suomi EU:n digivertailun ykkössijalle](#). Valtioneuvoston tiedote 28.7.2022. Viitattu 7.8.2023.

Hanketta rahoitti Euroopan sosiaalirahasto ja se oli osa Euroopan Unionin Covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia. Oppimispolut onnistumiseen -hanke toteutettiin Valo-Valmennus-yhdistyksen ja Laurea ammattikorkeakoulun yhteistyönä.

2 Digitaidot, digikuilut ja digitaalinen eriarvoisuus

Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppala & Eeva Soikkeli

SUOMEN VIRANOMAISET OVAT vuodesta 2019 saakka olleet velvoitettuja tarjoamaan palvelut ja asiointimahdollisuudet ensisijaisesti digitaalisesti. Julkisella hallinnolla tulee olla viestinnässä ja asiointinissa aina käytössään digitaalinen kanava, mutta lainsäädännön mukaan kansalaisia ei voida velvoittaa asioimaan digitaalisesti eli ”digipakkoa” Suomessa ei ole. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019; Valtiovarainministeriö 2023.) Käytännössä toimiminen digitalisoituvassa nyky-yhteiskunnassa edellyttää kuitenkin kansalaisilta vähintään perusdigitaaitoja, tai ainakin elämä ilman niitä on hankalaa ja itsenäistä selviytymistä vaikeuttavaa. Lainsäädännön mukaan digitaalisten palvelujen tulee olla laadukkaita, saavutettavia ja helppokäyttöisiä, mutta sellaisinkin ne edellyttävät perusdigitaaitoja tai keinoja hakeutua digituen piiriin sekä pääsyä digilaitteille.

DIGITAI DOT - UUSI KANSALAISTAITO

Uusille digikansalaistaidoille on tunnusomaista jatkuva ja nopea muutos. Uusia sovelluksia ja digitaalisia palveluja otetaan koko ajan käyttöön ja omien taitojen ylläpito vaatii jatkuvaa oppimista ja mahdollisuutta siihen. Muutoksen nopeuden takia ei ole helppoa muodostaa vakiintunutta ja yhtenevää näkemystä siitä, mitä perusdigitaaitoihin kuuluu. Esimerkkinä muutosnopeudesta, jolla digitaaitovaatimukset kasvavat, on nopeus, jolla taidosta käyttöä tekoäly on tulossa osa työelämän, opiskelun ja vapaa-ajan arkea – uusi digikansalaistaito.

Kysyttäessä ChatGPT -tekoälyltä mitä digitaaitot ovat, se vastaa tähän kysymykseen seuraavalla tavalla:

”Digitaaidoilla” tarkoitetaan digitaalisia taitoja, joita tarvitaan digitaalisten teknologioiden, kuten tietokoneiden, Internetin, mobiililaitteiden ja ohjelmistosovellusten

tehokkaaseen käyttöön. Digitaaliset taidot ovat yhä tärkeämpiä nyky-yhteiskunnassa ja työvoimassa, kun digitaalitekniikat yleistyvät ja ovat välttämättömiä jokapäiväisessä elämässä ja työssä.

Joitakin esimerkkejä digitaalisista taidoista ovat:

- Perustietokonetaidot, kuten näppäimistön ja hiiren käyttö, tiedostojärjestelmässä liikkuminen ja yleisten ohjelmistosovellusten, kuten Microsoft Office tai Google Docs, käyttö.
- Internet-taidot, kuten hakukoneiden käyttö, verkkosivustojen selaaminen ja verkkoviestintä sähköpostitse tai sosiaalisessa mediassa.
- Tietojen analysointitaidot, kuten työskentely laskentataulukoiden, tietokantojen ja tietojen visualisointityökalujen kanssa.
- Ohjelmointi- ja koodaustaidot ohjelmistosovellusten tai verkkosivustojen kehittämiseen.
- Kyberturvallisuustaidot, kuten henkilökohtaisten tietojen ja laitteiden suojaaminen online-uhkilta.

Vahvat digitaaliset taidot voivat parantaa henkilön työllistettävyyttä, tuottavuutta ja yleistä elämänlaatua.”

Koska digitaidot ovat nyky-yhteiskunnassa hyvin keskeinen kansalaistaito, voidaan puhua digiosallisuudesta ja digitaidoista keskeisinä osallisuuden edellytyksinä. Digiosallisuus on osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Hänninen ym. 2021.)

Digitaidot eivät ole pysyvä luettelo teknisiä taitoja, vaan pikemminkin vaihteleva kokoelma kykyjä, joita kukin kehittää omassa toimintaympäristössään kohdatessaan uusia digitaalisia palveluita tai laitteita. Digitaatioissa on hahmotettavissa erilaisia osa-alueita ja vaikeusasteita, jotka vaihtelevat näppäimistön ja hiiren käyttötaidoista aina ammattimaisiin ohjelmointitaitoihin. Tutkimusten mukaan suomalaisten digitaidot ovat kansainvälisessä vertailussa vahvat, Euroopan maiden välisessä vertailussa toiseksi parhaat. 79 prosentilla suomalaisista on vähintään perusdigitaidot ja 59 prosenttia kokee pystyvänsä käyttämään digitaalisia laitteita ja palveluita täysin itsenäisesti ja voivansa jopa neuvoa muita digiasioissa. (Digitaitoraportti 2022.)

Haastavaksi digitaitojen hankkimisen ja ylläpitämisen tekee se, että uusia sovelluksia ja digitaalisia palveluja tulee jatkuvasti lisää. Ajan tasalla pysyminen vaatii resursseja ja kykyä seurata uutuuksia ja hankkia niiden edellyttämiä taitoja. Lisäksi laitteiden hankkiminen ja päivittäminen vaatii taloudellisia resursseja tai mahdollisuutta päästä käyttämään laitteita esimerkiksi työsuhteen tai opiskelupaikan kautta. Suuri osa suomalaisista suhtautuu luottavaisin mielin näihin haasteisiin ja omien digitaitojensa riittävyys; 84 prosenttia uskoo, että pärjää vähintään melko hyvin digitalisaatiokehityksen mukana seuraavan viiden vuoden aikana. (Digitaitoraportti 2022.)

Periaatteessa digitalisoitumisessa voidaan nähdä valtavia mahdollisuuksia kehittää yhteiskunnan tehokkuutta ja demokratian edellytyksiä, luoda kansalaisille tasa-arvoisia osallistumismahdollisuuksia ja edistää ihmisoikeuksia (vrt. Wihlborg ym. 2017). Digitaaliset palvelut ja etäyhteydet voivat vahvistaa osallisuutta esimerkiksi tilanteissa, joissa välimatkat ovat pitkiä tai ihmisen on vaikea tulla lähitapaamiseen sosiaalisten tilanteiden aiheuttaman ahdistuksen vuoksi. Digitalisaatio voi myös tarjota vahvan osallisuuden elämänalueen yksilölle, joka muuten elää eristäytyneenä elämää työelämän ulkopuolella. (Osallisuuden edistäjän opas 2023, 230.)

DIGITAALINEN ERIARVOISUUS ON KASAUTUVAA

Digikuilut ja eriarvoisuus digiosallisuuden kokemuksen suhteen näkyvät myös suomalaisessa yhteiskunnassa; samaan aikaan kun suurin osa kansalaisista luottaa omiin digitaitoihinsa ja kokee hyötyvänsä digitalisoituvista palveluista, osa kansalaisista on syrjäytymässä digitaalisesta kehityksestä (Digitaitoraportti 2022). Koronapandemia vauhditti palvelujen digitalisointumista, mikä puolestaan jyrkensi eriarvoistumiskehitystä (Eronen ym. 2021). Tutkimustiedon mukaan digitaalinen osallisuus on luonteeltaan kasautuvaa. Ne, joilla on digitaitoja, käyttävät teknologiaa ja kehittävät sen parissa taitojaan samaan aikaan kun digitaidottoman kynnys päästä mukaan nopeaan tekniseen kehitykseen kasvaa. (Kaarakainen 2019.)

Digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista huolimatta jo 90-luvun puolivälissä voitiin tunnistaa digitalisaatioon liittyvää eriarvoistumiskehitystä ja pystyttiin nimeämään digikuiluja eli ilmiöitä, jotka asettavat yksilöt eriarvoiseen asemaan suhteessa digitalisaatioon ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin (Hänninen ym. 2021, 18-20). Digitaitojen riittämättömyyden lisäksi digiosallisuuden esteeksi voi asettua vähävaraisuus, jonka vuoksi laitteiden ja sovellusten hankkiminen ja päivittäminen on haastavaa. Esimerkiksi luottotietojen menettäminen tekee vaikeaksi tai mahdottomaksi liittymien ja digilaitteiden hankkimisen osamaksulla (Osallisuuden edistäjän opas 2023, 232).

Työttömyyttä voidaan pitää riskinä digiosallisuudelle. Työelämän ulkopuolella olevilla ei ole käytössään digilaitteita ja -sovelluksia tai käyttötukea työsuhde-etuna, vaan laitteet ja palvelut pitää maksaa itse. Laitteen rikkoutuessa tai käyttöhäiriöiden ilmaantuessa työelämän ulkopuolella oleva joutuu maksamaan alan yritysten palveluistaan pyytämän korkean hinnan elleivät omat taidot riitä tai omissa sosiaalisissa verkostoissa satu olemaan osajaa, jolta voisi pyytää ilmaista apua. Pitkäaikaisten työttömyysjaksojen aikana aiemmin hankitut digitaidot ruostuvat ja niitä on vaikea ylläpitää työelämän ulkopuolelta käsin. Mikäli työllistyminen osoittautuu vaikeaksi ja alkaa vaikuttaa epätodennäköiseltä, on ymmärrettävästi vaikeaa ylläpitää motivaatiota opiskella työelämän edellyttämiä digitaitoja.

Digitaaliset teknologiat ovat levinneet työelämästä yksityiselämän puolelle, kansalaisen asioinnin, vapaa-ajan aktiiviteettien ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen välineiksi ja foorumeiksi. Digitaidottomuudesta ja -osattomuudesta on näin tullut sosiaalisen huono-osaisuuden merkittävä osa-alue, jossa sosiaalinen ja digitaalinen syrjäytyminen kytkeytyvät yhteen. Digiosattomuuden riskiä lisäävät myös oppimisvaikeudet, riippuvuussairaudet sekä mielenterveyden haasteet. Tutkimustieto viittaa siihen, että ilman hyvinvointipoliittisia toimia, kuten digitukipalvelua, digikuilut ja eriarvoisuus kasvavat. (Helsper 2021; Juujärvi 2022; Kaarakainen 2019.)



Digitaalisten palvelujen tulisi olla suunniteltuja siten, että niitä pystyy käyttämään ilman erityistä tukea. Ilmeistä kuitenkin on, että osa haavoittuvassa asemassa olevista asiakkaista selviytyy digitalisoitujen palvelujen käytöstä vain tuetusti. Digiosallisuuden vahvistaminen lähtee liikkeelle tuesta, jota tarvitaan digilaitteiden hankinnassa tai varmistamalla pääsy lainalaitteiden käyttöön. Myös avoimet internetyhteydet ovat vähävaraisten kansalaisten digiosallisuuden kannalta merkityksellisiä. (Osallisuuden edistäjän opas 2023.)

Digitaalisten taitojen vahvistaminen tulisi pyrkiä integroimaan osaksi työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden kohtaamista esimerkiksi työllisyys- ja sosiaalipalveluissa sekä matalan kynnyksen kohtaamispai-koissa. Hedelmällisintä olisi keskittyä henkilön kokonaistilanteen hahmottamiseen, arvostavaan kohtaami-seen sekä digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen ja omista oikeuksista kiinnipitämisen mahdollistavaan käytännön digitukeen. (Juujärvi 2022; Osallisuuden edistäjän opas 2023.)

Lisättäessä kykyä tulla osalliseksi omana itsenään digitaalisilla toiminta-areenoilla lisätään osallisuu-den ja merkityksellisyyden kokemuksia, joiden varassa kouluttautuminen tai työllistyminen saattavat tulla mahdollisiksi, vaikkakin ajallisesti ehkä vasta paljon myöhemmin. Henkilön rooli aktiivisena ja tuottavana yhteiskunnan jäsenenä voi usein alkaa rakentua vasta, kun kokemus osallisuudesta ja merkityksellisyydestä henkilökohtaisessa elämässä on vahvistunut. (Kaarainen 2022.) Digiosallisuuden vahvistamiseen tähtäävät toimet ja palvelut ovat yksi merkityksellinen keino edistää näitä kehityskulkuja yksilöiden elämässä.

Lähteet

Digitaitoraportti 2022. [Digirohkea luottaa tulevaan.](#) Digi- ja väestötietovirasto.

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Knop, J. & Londén, P. 2021. [Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus.](#) SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

Helsper, E. 2021. The digital disconnect: the social causes and consequences of digital inequalities. Sage.

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.

Juujärvi, S. 2022. [Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua.](#) Yhteiskuntapolitiikka 8, 5–6.

Kaarakainen, M.-T. 2019. [Education and inequality in digital opportunities: Differences in digital engagement among Finnish lower and upper secondary school students.](#) Väitöskirja. Turun yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Kaarakainen, M.-T. 2022. [Digitaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen osaksi nuorten kohtaamista.](#) Viitattu 2.6.2023.

[Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.](#)

Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL.

Valtiovarainministeriö. 2023. [Sähköisen asioinnin ensisijaisuus vaatii digitukea ja digitaitojen kehittämistä.](#) Tiedote 15.2.2023.

Wihlborg, E., Hedström, K. & Larsson H. 2017. [e-Government for all – Norm-critical Perspectives and Public Values in Digitalization.](#) Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences.



Kaksikymmentävuotias Lari on aikoinaan lopettanut ammattikoulun kesken oppimisvaikeuksien ja mielenterveyshaasteiden vuoksi. Hän osaa käyttää hyvin älylaitteita, mutta etuuksien hakemisen hän on kokenut hankalana. Lari onkin usein pyytänyt vanhemmaltaan apua tähän, mutta vanhempi ei ole osannut aina neuvoa kaikessa. Välillä etuudet ovatkin jääneet kokonaan hakematta. Etuuksien hakemiseen tarvittavat liitteet Lari on tulostanut kirjastossa, minkä hän on kokenut niin vaivalloiseksi kuin kalliiksikin.

Lari pääsi kuntakokeiluun ja sai omavalmentajan, joka suositteli hänelle Oppimispolut Onnistumiseen -hankkeen digiohjausta. Lari varasi omavalmentajan kanssa ajan digiohjaajalle. Lari kertoi digiohjaajalle elämäntilanteestaan ja haasteistaan, joita aloitettiin ratkomaan asia kerrallaan yhdessä digiohjaajan kanssa useammalla eri tapaamiskerralla. He hakivat sähköisesti yhdessä etuuksia, soittivat diakoniatomistoon ruoka-avun merkeissä, matkapuhelinoperaattorille laskun eräpäivän siirtämisestä sekä isännöitsijälle vuotavasta hanasta. Lari oli helpottunut saamastaan avusta ja tuesta, koska koki hankalaksi etuuksien hakemisen lisäksi oikeiden viranomaistahojen löytämisen. Yksin soittaminen tuntui Larista todella ahdistavalta ja jopa ylivoimaiselta.

3 Digiohjaus digiosallisuuden edistäjänä

Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppala & Eeva Soikkeli

DIGIOSALLISUUS ON YKSI osallisuuden toteutumisen muoto. Sen erityispiirteenä on digitaalisten välineiden ja palveluiden hyödyntäminen osana osallisuuden toteutumista. (Hänninen ym. 2021, 13.) Amartya Sen (1999, tässä Isola 2016) esittää toimintavalmiuksien viitekehyksessään, että köyhyydessä ei ole kysymys rahasta, vaan toimintavalmiuksien puutteesta. Senin mukaan ihmisellä tulisi olla vapaus tavoitella kulttuurisesti ja yhteiskunnallisesti arvostettuja asioita. Tähän tarvitaan toimintavalmiuksia, joita voidaan parantaa erityisesti kohtuullisen toimeentulon, oppimisen, tarpeenmukaisen palvelujen ja läpinäkyvän päätöksenteon avulla. Osa toimintavalmiuksista on synnynnäisiä (capacity), osa hankittuja (competence) ja osa muodostuu toimintaympäristössä ja sen valtasuhteissa.

Digiosallisuuden esteenä voivat olla aineelliset olosuhteet, jolloin ei ole varaa laitteisiin, joiden avulla pääsisi osallistumaan digitaaliseen maailmaan, mutta digiosattomuutta voi aiheuttaa myös aineettomien toimintavalmiuksien puute. Kukaan meistä ei ole digitaitava syntyessään, mutta toisilla meistä on enemmän mahdollisuuksia hankkia digitaalisen maailman edellyttämiä toimintavalmiuksia. Itseluottamus ja usko omaan kykyihin on tärkeää digitaitojen omaksumisessa, ja täten digiosallisuuden kokemuksessa.

Osallisuus on paitsi moniulotteinen ilmiö niin myös subjektiivinen kokemus. Osallisuus auttaa näkemään mahdollisuuksia. Mitä ei nähdä mahdolliseksi, sitä ei myöskään tavoitella. Motivaatio on joskus pienestä kiinni: siihen voi riittää hyväksyvä katse tai se, että pystyy jättämään jälkensä muiden nähtäväksi. (Isola ym. 2017, 60.) Digiosattomuus synnyttää helposti kehän, mikäli ihminen ei pidä realistisena työllistyä tehtäviin, joissa käytetään merkittävässä määrin digisovelluksia, on työttömyysaikana vaikeaa motivoitua niitä opettelemaan. Toisaalta taito arvioida digitaalisten palvelujen, laitteiden ja sovellusten mielekkyyttä ja hyödyllisyyttä omalla kohdalla on digitaito sekin (Digitaitoraportti 2022, 12-14).

Digionnistumiset ja digiasioiden oppiminen voimaannuttavat ja rohkaisevat jatkossakin käyttämään digisovelluksia ja tarttumaan uusiin digihaasteisiin. Digituen kehittämisen piirissä onkin tunnistettu keskeiseksi

tavoitteeksi digirohkeuden vahvistaminen. Digirohkeus on uskallusta kokeilla ja käyttää uusia digitaalisia laitteita ja palveluita ja kehittyä niiden käytössä. Digirohkeuden vahvistuminen on yksittäisiä teknisiä taitoja tärkeämpää. (Digitaitoraportti 2022, 8.)

DIGIOHJAUksen MALLIA KEHITTÄMÄSSÄ

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen tavoitteena oli kehittää haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien digiosallisuutta vahvistava digiohjauksen malli, josta kerromme tarkemmin luvussa 6. Kehittämistyössä haluttiin tuoda esiin digiohjaukseen osallistuneiden oma ääni ja kokemus digiosallisuudesta ja digitaalisten merkityksestä arjessa. Asiakasnäkökulman tarkastelussa hyödynnettiin haastatteluaineistoa, joka koostuu kymmenen digiohjaukseen osallistuneen haastatteluista.

Haastatteluaineistosta nousee esiin digiohjauksen tarve ja huoli palvelujen, yhteiskunnan ja sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jäämisestä digitaalisten puutteellisuuden vuoksi. Aineistosta oli tunnistettavissa osallistujien kokema digitaalisuudesta johtuva kuormittuneisuus ja digitaalisten käyttöä ja kehittämistä rajoittavat taloudelliset ongelmat. Haastatellut osallistujat kokivat hyötynensä digiohjauksesta.

Haastatteluaineiston perusteella on tunnistettavissa, että digiohjaustilanteissa tapahtuu paljon sosiaaliohjausta. Usein digiohjauksen sisältönä on jokin osallistujan akuutti digiasiointitarve. Tämä edellyttää digiohjaajalta taitoa soveltaa digiohjausta ja ohjausympäristöä kulloisenkin asiakkaan ajankohtaisen ja yksilöllisen digiasiointitarpeen mukaisesti.

HYVÄ KIERTÄMÄÄN

Digiohjaukseen osallistujien haastatteluista ilmenee, että digitaaliset taidot eivät ole yksi jatkumo tai joku kyky, joka henkilöllä joko on tai ei ole. Jollain perusdigitaalisten alueella heikot taidot omaava saattaa olla taitava korjaamaan laitteita ja vaihtamaan niihin osia. Samoin ihmisellä voi olla aiemman koulutuksen tai työkokemuksen kautta erityisiä spesifejä digitaalisia taitoja, kuten vaativien ohjelmistojen käyttöä tai ohjelmointitaitoja, mutta silti tarve saada tukea arjen digiasioinnissa. Aineistosta nousi esiin, että digiohjauksessa digitaalisia taitoja oppineet opettivat niitä eteenpäin omalle lähipiirilleen.

Haastateltava: *"Kun mulla on kasikymppinen täti niin se sai iPadin synttärilahjaksi niin se halusi Facebookin, niin mun piti mennä sen tykö. Mulle sitten se soitti. Ja nyt kun tänne tulee tälleen niin tällä, että jos ei tätä tee niin se lukkiutuu ja sehän oli aivan helisemässä kun sille Facebook on aivan henki ja elämä. Sitten mä sanoin, että mä en osaa puhelimesta neuvoo, mutta mä tuun niinku paikan päälle ja se oli aivan onnellinen sitten kun se pelastin sen niin."*

Haastattelija: *"Joo tota mistä sä oot niitä taitoja niinku hankkinut? Mistä niitä on niinku tavallaan..?"*

Haastateltava: *"No kavereilta ja sitten mä oon itse kokeillut ja tehdä ja niinku toissa päivänä sitten joutu miestä neuvomaan kun se puhui Elisan työntekijän kanssa, kun piti Elisan työntekijälle lähettää tekstiviestiä, että sopimusnumero on se ja se niin puhelun aikana ja mies ei osannut. En mäkään ole, mutta mä tiedän että niin voi tehdä, mutta mä ekan kerran tein ja se onnistu vaikka mä en ole ennen tehnyt joo. Mä menin vaan ja räppäsin."*

Haastattelija: *"Joo kesken puhelun niin kun sinne joo."*

Haastateltava: "Joo, täällähän on tämä. Kun tän avaa niin täällähän on tämä neliö. Kun tän avaa, niin täällä saa näin, sitten on puhelin auki ja sitten se klikkaa sitä, niinku jää tänne."

Haastattelija: "Joo ja aivan, elikkä puhelu ei katkea vaikka sä meet niinku, joo joo. Eli sä siinä sen paineen alla, jos voi sanoa, että kesken siinä tilanteessa, vaikka et ollut yhtään valmistautunut?"

Haastateltava: "Ei, ei. Puoliso vaan sano sille myyjälle, että joo, tässä on ihminen joka tietää näistä. Moikka."

Haastattelija: "Onko se tavallinenkin asetelma sitten, että se on niinku sun juttu, että sä oot niinku se joka..?"

Haastateltava: "Kyllä se multa niinku paljon."

Haastateltava: "No mä kyllä käytän. Niinku niin, jos joku mainitsee jonkun mielenkiintoisen sovelluksen, niin sitten mä saatan ladata ja katsoa että mikä toi oikein on että sillä tavalla. Että jos niinku nytkin mietin kun kännykkä alkaa hidastua. Siinä on akku tosi huono nyt. Mä oon ennenkin ostanut uuden akun ja sitten mä oon katsonut youtubessa, että kuinka se vaihdetaan se akku sitten mä oon vaihtanut akun. Että pitäisi kokeilla tehdä uudestaan se, että jos ei osta uutta puhelinta niin vaihtaa vaan akkua."

DIGITAIKOTTOMUUS KUORMITTAA

Digijohjaukseen osallistuneiden haastatteluissa esiintyy kuvauksia digitaikottomuudesta johtuvasta kuormittuneisuudesta. Raha-asiat saattavat muutoinkin aiheuttaa huolta, mutta jos ei pysty itsenäisesti hoitamaan niitä eikä tiedä mistä pyytää apua, kasvava stressi aiheuttaa unettomuutta ja ahdistusta. Mikäli yksilöllä on jo entuudestaan psyykkisen jaksamisen ja mielenterveyden haasteita, saattavat puutteelliset digitaidot muodostaa toipumista hidastavan kuormitustekijän. Päihdekuntoutuja saattaa kuvata digilaitteiden kanssa kohtaamiensa haasteiden olevan niin turhauttavia ja vahvoja negatiivisia tunnetiloja herättäviä, että tunnistaa niiden lisäävän oleellisesti retkahdusriskiä. Tieto saatavissa olevasta digituesta on rauhoittava ja elämänhallinnan tuntua vahvistava asia.

Haastateltava: "Ensinnä että sellainen lievä stressi, niinku miekka pois harteilta silleen, kun tietää että saa asioita eteenpäin ja ihan niinku itse, ettei yksin jää vaivaamaan silleen, että ei saa mitään etenemään ja mitä me nyt tän asian kanssa ja kun en mä osaa, vaikka mä yritän ja näin edespäin. Sellainen niinku ei ole semmoinen turhauttava tunne, kun tietää että saa nyt asiat hoidettua etenemään ja näin edespäin, että kyllä tää tästä ja silleen niin. Niin yleensä aina jää hyvä filis."

Ellei ole mahdollisuutta käyttää digitaalista asiointia, saattaa esimerkiksi perustoimeentulotuen hakeminen olla käytännössä todella työlästä. Haastatellut osallistujat tunnistivat, miten digijohjaus oli helpottanut arkea.

Haastateltava: "Mutta sitten esimerkiksi noi Kelan asiat, niin niihin ei ole silleen tavallaan kunnolla oikein opetettu, niin niiden kanssa on tassa tosi sormi suussa, koska ne on oikeasti tosi vaikeita monesti. Saatana kaikkien Kelan hakemusten ja papereiden ja aikataulujen ja näiden kaikkien kanssa ollut tosi paljon hyödyksi ne ohjeet mitä niitten kanssa on käyty läpi ja esimerkiksi yks mitä mulle on opetettu on, kun toi Emilia autto, että jos sä haet toimeentulotukea niin

sä tarvit, se on 2 vai 3, et monelta kuulta sun tilin liitteet mitä kaikkea sä oot niinku ostanut ja paljonko oot laittanut rahaa, niinku tarviitko tavallaan oikeasti sitä. Alunperinhän se oli tosi tuskallista aina kun piti hakea, koska mun piti äidin kanssa tiedätkö tulostaa 2 tai 3 kuukauden, niin arvaa jos jotkut pikkuostokset on kortilla ostanut, vaikka 2 € jonkun limsan, niin sulla saattoi olla vaikka 40 sivua paperilappua mitä sun piti viedä Kelalle. Mut Emilia meillä esimerkiksi näytti miten mä voin ihan vaan pankin sivulta ottaa sieltä mun tiliotteet siihen koneelle, vaan ladata siihen ja sitten siirtää siitä vaan. Niin sekin on huomattavaa apua esimerkiksi, että ei tarvitse järjestää paperit pinkkaan, stressata ja viedä asiaa näin edespäin. Niinku en keltään kaverilta aiemmin pahemmin ole kuullut tai ymmärtänyt jos ne on yrittänyt selittää. Mutta kun täällä on neuvottu askel kerrallaan, niin se on ollut niin paljon helpompaa.”

Haastattelussa tulee esiin tilanteita, joissa digiohjaaja muistuttaa sähköisen asioinnin eli perustoimeentulotuen hakemisen ajankohtaisuudesta. Aineistossa esiintyy myös tilanne, jossa digiohjaaja on tukenut asiakasta vaatimaan oikeuksiaan ja auttanut tätä hakemaan oikaisua hylättyyn päätökseen. Puutteelliset digitaidot estävät yksilön oikeuksien toteutumista. Kokemus omien oikeuksien vaatimisesta on voimaannuttava.

Haastateltava: “-ja sitten siitä tuli saman tien joku hylkäävä päätös, että sitä ei oltu edes kunnolla katsottu ja nyt mä en edes laittanut liitteitä. Lähtee sitten [ohjaaja], että tätä nyt lähdetään valituskannalle niin kuin... Mä en olisi, vaan sen antanut olla vaan, että niin sitten laitettiin. (-) No ainakin näki mitenkä sellainen valitus tehdään, että en mä ole koskaan. Mä yritän olla mahdollisimman vähän niinku niin. Niin sen näki sitten, että kuinka se tehdään.”

DIGIOSATTOMUUS

Digiohjaukseen osallistuneiden haastattelussa esiintyi kuvauksia vanhentuneiden ja toimimattomien digilaitteiden kanssa kamppailusta. Työelämässä olevilla on usein käytössään digilaitteita ja -tukea työpaikan puolesta, mutta työelämän ulkopuolella oleva joutuu hankkimaan digilaitteensa ja niiden huollon omalla kustannuksellaan ja usein niukan budjetin puitteissa. Pitkäaikaistyöttömyys heikentää jatkuessaan digitaitoja ja mahdollisuuksia päivittää laitteita tai päästä käyttämään niitä, josta seuraa digiosattomuutta. Jos talous on tiukka, ei ole mahdollisuuksia eikä toisaalta työttömyyden vuoksi välttämättä tarvettakaan hankkia uusimpia laitteita.

Haastateltava: “Jos tarvitsisin niin sitten mä hommaisinkin kyllä koneen että olis hiukan helpompaa. Välillä se ärsyttää kun kännykkää lukee niin suurentaa ja sitten se ei se kunnolla mahdu. Siihen käännät sitä että näät tekstin ja välttämättä et siltikään nää sitä kokonaan, mutta kun ei sellaisia tilanteita oikein ole. Joo, mutta jos pitäisi niinku oikein työskennellä vähän enempi niin sitten olisi pakko hommata kone. Siellä olis kaksi läppäriä sillain, että mä en ole vielä ehtinyt tutustumaan siihen toiseen. Ja mun vanhempien läppäri, jotka sanoo että se ei toimi. Se on nyt mulla ollut kotona muutaman kuukauden, mutta en mä ole vielä avannut edes kantta, kun mä oon vähän hidas. (-) Jos olisi pakko, niin se olisi ehkä jo korjattu, mutta mun täytyy ensin katsoa mikä vika siinä on. Oman läppärin mä tiedän, että siinä meinaa vaan niinku tehot tai siis vaikka se olisi noin piuhan päässä niin se ei oikein, se saattaa sammua. Mutta se on liian pieni, kun se vanha.”



HYVÄ PAHA DIGI

Henkilö voi samaan aikaan tarvita digiohjausta esimerkiksi sähköiseen asiointiin sekä kokea viettävänsä liian paljon aikaa digilaitteilla. Digilaitteiden käyttö ja ruutu aika voivat henkilön oman kokemuksen mukaan saada jopa pakonomaisia, toiminnalliselle riippuvuudelle tyypillisiä piirteitä. Esimerkiksi viihdyttävä ja tervetullutta sosiaalista aktiivisuutta arkeen tuova digipelaaminen voi alkaa hallita yksilön ajankäyttöä ja ajatusmaailmaa, ja näin heikentää elämäntilannetta. (Castrén, 2023.) Myös sosiaalisen median käyttö voi alkaa hallita yksilön ajankäyttöä ja elämää hyvinvointia vahingoittavalla tavalla ja kehittyä pakonomaiseksi someriippuvuudeksi (Tanner ym. 2020).

Riippuvuus ja digilaitteiden käytön hallitsemattomuus heikentävät yksilön toimintakykyä. Kyky tarkastella tietoisesti ja kriittisesti omia tapoja käyttää digilaitteita ja niiden merkitystä arjessa on myös yhdenlainen digitaito. Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen digiohjaukseen osallistuneet toivat haastatteluissa esiin myös taitoa tunnistaa digisovellusten vaikutukset omaan hyvinvointiin ja säädellä niiden käyttöä oman hyvinvoinnin vaatimalla tavalla.

Haastateltava: "Mullahan oli facebook mutta mä oon poistanut sen."

Haastattelija: "Miksi poistit?"

Haastateltava: "Justiin kun on ahdistusta ja tällaista niin ottaa hermoon se jatkuva viestittely tai semmoiset päivityksen äänet, niin mä katsoin että..."

Haastattelija: "Joo, parempi että ei oo, joo?"

Haastateltava: "Niin mulla oli se 10 vuotta, mutta ei ole yhtään ikävä sitä."

Digitaitojen ja -laitteiden puute kuormittaa ja aiheuttaa digiosattomuutta. Digitaidottomat joutuvatkin kehittämään ja käyttämään luovia ratkaisuja selvittääkseen päivittäisestä arjesta. Mistä ostaa bussi- tai junalippu, jos ei omista älypuhelinia ja tarvittavia sovelluksia, tai jos ei osaa käyttää lippuautomaatteja. Laskujen maksu pankin tiskillä on aikaa vievää ja kallista.

Toisaalta liiallinen digin käyttö voi huonontaa elämänlaatua ja heikentää elämänhallintaa. Erilaisissa sosiaalisen median sovelluksissa saattaa vierähtää huomaamatta jopa tunteja – ja pahimmillaan hallitsematon käyttö aiheuttaa someriippuvuutta.

Digiosallisuus mahdollistaa digin hyödyntämisen omassa elämässään. Perusdigitaidot omaava käyttää digiä sujuvasti arjessaan. Erilaiset mobiilisovellukset sekä sähköinen asiointi mahdollistavat omien asioiden hoitamisen ajasta tai paikasta riippumatta, minkä lisäksi niiden avulla voi säästää rahaa. Perusdigitaalisiin kuuluu myös digin, eli digitaalisten laitteiden ja sovellusten, säännöstely.

Lähteet

Castrén, S. 2023. [Peliriippuvuus](#). Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto.

Digitaitoraportti 2022. [Digirohkea luottaa tulevaan](#). Digi- ja väestötietovirasto.

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.

Isola A-M. 2016. [Autonomia, demokratia ja yhteiset – Osallisuuden paikallinen edistäminen](#). Yhteiskuntapolitiikka 5/2016, 595-600.

Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari S. & Keto-Tokoi A. 2017. [Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa](#). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 22/2017.

Tanner, N., Radwan, R., Korhonen, H. & Mustonen, T. 2020. [Sosiaalinen media, ongelmallinen sosiaalisen median käyttö ja someriippuvuus](#). Sosiaalipedagogiikan säätiö.



Neljäkymmentävuotias Katri on käynyt aikoinaan ammattikorkeakoulun, mutta ei ole ollut vuosiin mukana työelämässä mielenterveyshaasteiden ja fyysisten vaivojen vuoksi. Katri osaa käyttää sujuvasti älylaitteita ja antaakin arjen digiapua iäkkäille vanhemmilleen älypuhelimien ja älytelevisioiden käyttämiseen liittyen. Katri viettää vapaa-ajastaan suurimman osan eri sovellusten ja älylaitteiden parissa. Katri käy kuntouttavassa työtoiminnassa, missä kuului hankkeen digiohjauksesta. Hän on kokenut Te-palvelujen sivujen käytön hankalaksi ja toivoi ohjausta tähän. Ensimmäisellä ohjauskerralla Katri kertoi digiohjaajalle, kuinka toivoisi ohjausta myös tulevan muuttoonsa liittyviin käytännön asioihin. Katri selvitti digiohjaajan tuella Kelan nettisivujen kautta takuuvuokra-asiaa, ja he etsivät yhdessä vapaita asuntoja eri asunnontarjoajien nettisivuilta. Katri myös lähetti useamman asuntohakemuksen sähköisesti. Katri kertoi ahdistuksen ja unettomuuden helpottaneen, kun hänen ei tarvinnut enää miettiä öisin kyseisiä asioita. Kahden ohjauskerran jälkeen Katri pyysi digiohjaajalta uutta aikaa, että he voisivat vielä päivittää CV:n videomuotoiseksi.

Digiohjauksen avulla Katrin asumistilanteeseen tuli positiivinen muutos, minä lisäksi hän osaa nyt käyttää paremmin työmarkkinatorin ja TE-palveluiden sähköistä asiointia. Katri myös voimaantui päivittämään työnhakuasiakirjansa. Tämä oli iso askel Katrille, joka sai apua ja rohkeutta digiohjauksesta.

4 Haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnattu digiohjaus

Emilia Latva-Hoppala, Riikka Kanervo & Eeva Soikkeli

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKKEEN kohderyhmiin kuuluivat nuoret ja työikäiset aikuiset, rikos- ja päihdetaustaiset, erilaisista oppimisen haasteista kärsivät sekä pitkään työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat henkilöt. Jo ensimmäisten hankkeessa toteutettujen digiohjausten aikana kävi ilmi, että asiakkaiden digiohjaustarpeet kytkeytyvät erottamattomasti heidän muun elämänsä haasteisiin, kuten huonoon taloustilanteeseen, mielenterveys- ja päihdeongelmiin sekä terveyshaasteisiin. Jos asiakkaan elämäntilanne on kuormittava, ei uusien digitaitojen opetteluun ja omaksumiseen ole voimavaroja. Myös mahdolliset oppimisen haasteet vaikeuttavat perusdigitaitojen opettelua.

Hankkeessa kehitettiin haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille suunnattua digiohjausta. Asiakkaat löysivät tiensä ohjauksiin hankkeen markkinoinnin kautta aluksi pääosin yhteistyöverkostojen, kuten Seinäjoen kuntakokeilun omavalmentajien; työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelu TYP:in; Seinäjoen kaupungin ja Valo-valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan, Päihde- ja rikostaustaisten vertaistuki järjestö KRISin sekä Seinäjoen riippuvuusklinikan ohjaamana. Kun tieto hankkeen tarjoamasta digiohjauksesta levisi, asiakkaita hakeutui ohjaukseen myös oma-aloitteisesti.

Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilussa yleisesti käytettyjä työvälineitä, kuten asiakas-kuvauksia ja asiakasymmärrystä. Jäsensimme myös digiohjausasiakkaan palvelupolkua (customer journey map). Asiakkaiden tarpeisiin reagoiden hankkeessa toteutetussa digiohjauksessa oli vahvasti läsnä sosiaaliohjauksellinen ote, jota kuvataan tarkemmin luvussa 6.

Aineistona hankkeessa tehdyssä digiohjauksen mallintamisessa ja palvelumuotoilussa käytettiin digiohjaukseen osallistuneiden asiakkaiden ja digiohjaajien haastatteluja, sekä digiohjaajien ohjaustyöstä kirjaamia palautteita ja havaintoja.

DIGIOHJAUS HANKKEESSA

Digiohjausta toteutettiin hankkeessa yksilöohjauksina, ryhmäohjauksina, kasvotusten ja etänä. Määrällisesti eniten hankkeessa toteutettiin kasvokkain tapahtuvaa yksilöohjausta Valo-valmennus ry:n tiloissa Seinäjoella, mutta digiohjaajat jalkautuivat toteuttamaan ohjauksia myös yhteistyöverkoston tiloihin.

Tutkimusten mukaan valtaosa (53 prosenttia) ihmisistä on motivoitunut digitaitojen opetteluun tilanteessa, jossa kokee taidot itselleen hyödyllisiksi ja arkea helpottaviksi. Huomattavasti harvempi (37 prosenttia) on kiinnostunut digi-ilmiöistä ja on valmis niiden opetteluun puhtaasta mielenkiinnosta. Erityisesti digitaitojen opetteluun tukea tarvitsevia henkilöitä motivoi taitojen hyödyllisyys. (Digitaitoraportti 2022.) Tämä ilmiö tuli selkeästi esiin digiohjaustilanteissa ja digiohjaajat pystyivät motivoimaan asiakkaita digitaitojen opetteluun kuvailemalla niiden hyödyllisyyttä. Digiohjaustapaamisissa keskityttiin pääsääntöisesti sisältöihin, joiden hallinnasta oli asiakkaalle hyötyä ja joita asiakas pääsi oikeasti käyttämään omassa arjessaan.

Hankkeessa tehdyissä asiakashaastatteluista nousi esiin, miten kuormittavana digiohjaukseen osallistuneet kokivat digitaitojen puutteellisuuden. Maksamattomat laskut ja hoitamattomat digiasioinnit stressasivat ja aiheuttivat unettomia öitä ja ahdistusta monille ihmisille, mutta erityisen kuormittavia ne olivat ihmisille, joilla ei itsellään ole taitoja hoitaa näitä asioita. Saattaa olla, että ihmisellä ei ole edes tiedossaan, mistä digitukea voisi kysyä - tai että avun pyytämisen esteeksi asettuu häpeä tai haluttomuus kuormittaa läheisiä toistuvilla digiapupyynnöillä. Monilla hankkeen kohderyhmään kuuluvilla ja hankkeen digiohjaukseen osallistuneilla on myös mielenterveyden ja elämänhallinnan haasteita, joita puutteelliset digitaidot ja muut elämäntilanteessa ilmenevät digikuilut, kuten esimerkiksi vähävaraisuudesta seuraava digitekniikan saatavuus mahdollisesti lisäsivät (Hänninen 2021).

YKSILÖOHJAUS

Hankkeessa toteutuneista yksilöohjausprosesseista on hahmotettavissa etenemismalli, jonka pääpiirteet toistuvat asiakaskontaktista toiseen. Mallinnus on kuvattu kuviossa 1. Digiohjaaja saa tiedon digiohjauksesta kiinnostuneesta ja digiohjauksen tarpeesta olevasta asiakkaasta yhteistyökumppanin tai asiakkaan oman yhteydenoton myötä. Mikäli yhteydenotto on tullut yhteistyökumppanin eli jonkin asiakkaan käyttämän palvelun työntekijän kautta, digiohjaaja on saanut yhteydenoton yhteydessä asiakkaan yhteystiedot ja mahdollisesti joitain alustavia tietoja ohjaustarpeesta asiakkaan luvalla. Seuraavaksi digiohjaaja on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja sopinut digiohjausajan. Mahdollisesti jo tapaamisen sopimisen yhteydessä tai viimeistään ensimmäisessä digiohjaustapaamisessa on kartoitettu asiakkaan mahdollisesti omistamat digilaitteet, joilla hän toimii ja hoitaa asioitaan. Näiden lisäksi selvitetään asiakkaan digiosaamisen lähtötaso sekä ohjaustarpeet.

ASIAKKAAN TILANTEEN KARTOITUS

Millaisia digilaitteita asiakkaalla on käytössään?
Entä millaista digiosaamista asiakkaalla jo on?

DIGIOHJAUksen TAVOITTEET

Millaisia digiohjaustavoitetta asiakkaalla on?
Akuutti tilanne vai tavoitteellisempi oppiminen?

DIGIOHJAUS

Selkeät ohjeet, rauhallinen eteneminen, asioiden kertaaminen. Mahdollisuus kysyä sekä palata samoihin asioihin uudelleen seuraavilla ohjauskerroilla.

Kuva 1. Yksilöasiakkaan digiohjausprosessin etenemisen mallinnus. Kuva: Riikka Kanervo.

Digiohjaus rakentuu aina asiakkaan tarpeiden pohjalta, ja asiakkaan tarpeet ohjaavat ohjauksen sisältöjä ja asiakkaan henkilökohtaisia oppimistavoitteita. Asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta digiohjauksessa paneudutaan tavoitteellisesti erilaisten asioiden ja digitaitojen opetteluun. Samalla vastataan myös asiakkaan kulloinkin ajankohtaiseen digiohjaus- ja asiointitarpeeseen.

Usein ensimmäiseen digiohjaustapaamiseen tullessaan asiakkaalla oli jo valmiiksi ahdistunut tai turhautunut tunnetila koskien ajankohtaista digituen tarvetta ja hoidettavaa asiaa. Takana saattoi jo olla epäonnistuneita yrityksiä hoitaa asiaa digitaalisesti itse tai pyytää apua. Digiohjaustilanteessa oli luontevaa tarttua varsin pian akuuttiin digiasointitarpeeseen ja tarkastella yhdessä sen hoitamista, minkä jälkeen asiakas saattoi kokea helpotusta, Asiakkaan huomattua digitaitojen hyödyllisyyden ja sovellusten kätevyuden, minkä jälkeen oli mahdollista tutustua ja harjoitella muitakin digitaitoja laaja-alaisemmin.

Osa asiakkaista kävi ohjauksessa useita kertoja ja heidän digiasointitarpeensa alkoivat tulla tutuiksi hankkeen digiohjaajille. Asiakashaastatteluissa asiakkaat kertoivat digiohjaajien kyselevän huomaavaisesti heidän kuulumisiaan ja miten asioinnin kohteena olevat asiat ovat edenneet, minkälaisia päätöksiä Kelasta on digiohjauksessa tehtyihin hakemuksiin tullut jne. Tämän asiakkaat kokivat olevan aitoa kiinnostusta ja välittämistä. Samoin digiohjaajat saattoivat muistutella esimerkiksi Kela- ja TE-palveluasointien ajankohtaisuudesta ja sopia digiohjaustapaamisten ajoituksen tukemaan asiakkaan arkea ja asiakkuuksien edellyttämää asiointitarvetta.

Tällaisia tuttavallisen asiakassuhteen piirteitä voidaan kuvata huolenpitosuhteeksi, jonka Kirsi Juhila (2006, 151–161) määrittelee yhdeksi sosiaalityön keskeiseksi yhteiskunnalliseksi tehtäväksi haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien kanssa työskenneltäessä. Hankkeen digiohjauksessa on ollut myös tilanteita, joissa digiohjaaja on auttanut asiakasta tekemään oikaisuvaatimuksen saamastaan päätöksestä ja peräämään oikeuksiaan. Tällaisessa tilanteessa voidaan tunnistaa digiohjaukseen liittyvän piirteitä, joita Juhila kutsuu asiakkaan asioiden ajoksi ja heikomman puolelle asettumiseksi sosiaalityön asiakastyössä (Juhila 2006, 179–183).

RYHMÄOHJAUS

Seinäjoella on toteutettu digiohjausta yksilöohjauksen lisäksi myös ryhmämuotoisena. Hankkeen digiohjaajat ovat saaneet pyyntöjä ryhmäohjauksiin yhteistyökumppaneilta, ja ryhmäohjauksia on toteutettu Kokemus- ja vertaistoimijat ry:llä, Valo-valmennusyhdistys ry:n kuntouttavassa työtoiminnassa, KRIS Etelä-Pohjanmaa ry:llä ja Seinäjoen kaupungin kuntouttavassa työtoiminnassa. Ryhmäohjauksissa on ollut ohjattavina keskimäärin noin 3–10 henkilöä.

Pääsääntöisesti yhteistyökumppanit ovat jo etukäteen välittäneet tiedon digiohjauksen aiheesta tai teemasta, josta asiakkaat toivovat digiohjausta. Ryhmäohjausten teemoina ovat hankkeen aikana olleet muun muassa sähköinen Kela-asiointi ja erityisesti perustoimeentulotukihakemuksen tekeminen vaihe vaiheelta, ruokahävikkiä ehkäisevän ResQ Club -sovelluksen lataus ja käyttö, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivut ja niillä navigointi, sekä Oppimispolut onnistumiseen -hankkeessa kehitettyyn oppimisympäristö Digiraittiin tutustuminen.

Usein ryhmäohjausten jälkeen asiakkaat toivoivat vielä yksilöllistä digiohjausta omiin akuutteihin tarpeisiinsa ja moni heistä myös varasi itselleen yksilöajan digiohjaukseen. Ryhmäohjauksilla on ollut erityinen merkitys matalan kynnyksen digiohjauskokemuksen tarjoajina ja ryhmäohjausten kautta tieto digiohjauksen saatavuudesta on levinnyt alueellisesti.

ETÄOHJAUS

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeessa digiohjausta on ollut mahdollista saada myös etänä verkkokokousalustojen kautta sekä puhelimitse. Etäohjaukset ovat kuitenkin saaneet asiakkaiden keskuudessa pienemmän suosion kuin kasvokkain toteutetut yksilö- ja ryhmäohjaukset. Etäohjaus edellyttää asiakkaalta digiperustaitoja, kuten tietoteknisten peruskäsitteiden ja ohjelmistojen toimintalogiikan hallintaa, sekä tarvittavia laitteita.

Usein etäohjausten toteuttaminen on vaatinut, että asiakkaan kanssa on tavattu ensin kasvokkain ja opeteltu yhdessä perusdigitaatioita, joiden omaksumisen myötä etäyhteyden ottaminen ja etäohjaus tai sen kokeileminen ovat tulleet mahdollisiksi.

Etäohjauksissa on harjoiteltu verkkokokousalustojen, kuten esimerkiksi Zoomin ja Teamsin käyttöä. Asiakkaat ovat kaivanneet verkkokokousalustojen käyttöön ohjausta tilanteissa, joissa niiden opettelu tulee asiakkaalle todelliseen tarpeeseen – asiakkaalla on esimerkiksi tulossa etäasiointi jossain käyttämässään palvelussa tai asiakas haluaa aloittaa etäyhteyden käyttämisen pitäessään yhteyttä kaukana asuviin läheisiin tai ystäviin.

Etäohjausta on hankkeessa annettu myös puhelimitse, jolloin asiakkaalla on yleensä ollut akuutti tarve ohjaukselle. Yleensä puhelimitse toteutetuissa digiohjauksissa avuntarve on koskenut Kelan sähköistä asiointia tai esimerkiksi digilaitteen käyttöön liittyviä akuutteja ongelmia.

RYHMÄMUOTOISEN ETÄOHJAUKSEN PILOTTI

Hankkeessa pilotoitiin myös ryhmämuotoista etäohjausta. Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat valmistelivat ja toteuttivat Teamsin kautta noin tunnin pituisia vuorovaikutteisia perehdytyksiä joihinkin asiakkaiden toivomiin digitaalisiin sovelluksiin. Osallistujat olivat paikalla Valo-valmennuksen tiloissa ja heillä

oli TV-ruudulla yhteinen Teams-yhteys opiskelijoihin ja mahdollisuus harjoitella omalla tai lainatulla laitteella perehdytettävää sisältöä. Tarvitessaan osallistujat saivat tukea oman laitteen käyttöön sekä perehdytyksen seuraamiseen toisiltaan ja paikalla olleilta digiohjaajilta.

Asiakkaiden toiveista etäryhmäohjauksien aiheiksi valikoitui muun muassa sähköpostitilin luominen ja sähköpostin lähettäminen, sekä mobiilisovellusten kuten S-mobiilin, R-Kantiksen ja MobilePayn lataaminen ja käytön opettelu. Näiden lisäksi etäohjauksissa tutustuttiin Tori.fi-sivustoon ja sen käyttöön, sekä Mieli ry:n sivustojen esittelyyn. Koska etäohjaukset toteutettiin Teamsin kautta, päästiin ryhmäohjauksessa tutustumaan myös Teamsin ominaisuuksiin. Osalle osallistujista etäryhmäohjaus tarjosi ensimmäisen kokemuksen verkkokokoussovelluksen käytöstä. Etäryhmäohjaukset saivat hyvää osallistujapalautetta ja myös sosionomiopiskelijat kokivat oman roolinsa digiperehdyttäjinä ammatillisesti kehittäväksi.

OPPIMISYMPÄRISTÖ DIGIRAITTI

Digiohjaajien antaman digiohjauksen lisäksi hankkeessa kehitettiin digitaalinen oppimisympäristö Digiraitti. Digiraitista löytyy tietoa ja ohjeita perusdigitaalisten opetteluun tietokoneen ja hiiren käytöstä aina tiedonkäsittelyyn ja sähköiseen työnhaun eri vaiheisiin. Digiraitti tarjoaa apuvälineitä digitaalisten opetteluun sellaisille käyttäjille, jotka ovat oman digitaalitaipaleensa alussa. Ammatillaiset voivat käyttää Digiraittia oman ohjaustyönsä tukena.

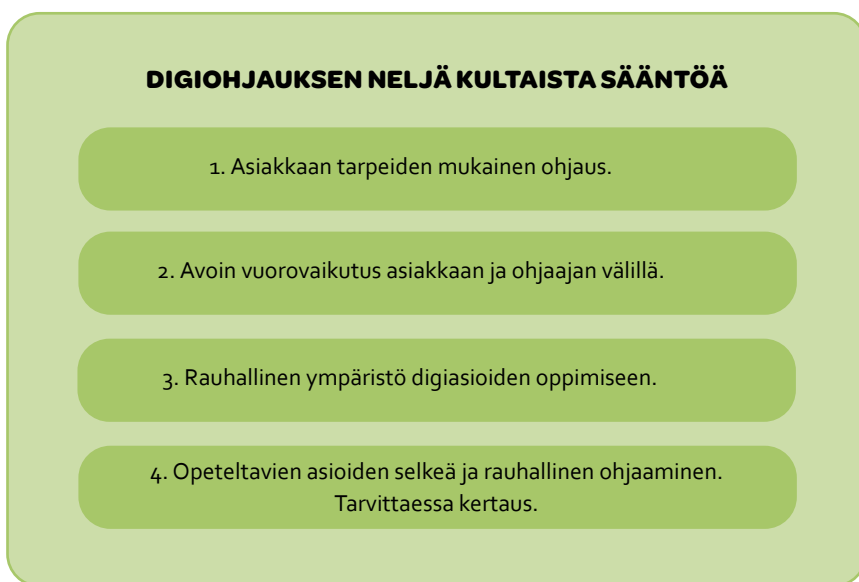
Digiraitin kehittämisessä hyödynnettiin yhteiskehittämisen menetelmiä ja oppimisympäristöä rakennettiin yhteiskehittämistapaamisissa saadun palautteen pohjalta vaiheittain (ks. Uusiniemen & Soikkelin artikkeli tässä teoksessa). Digiohjaajat hyödynsivät Digiraitin eri versioita digiohjaustapaamisissa ja tekivät samalla muistiinpanoja oppimisympäristön kehittämistarpeista. Lisäksi asiakkailta kysyttiin palautetta Digiraitista sekä yksilö- että ryhmädigiohjauksissa. Digiraittia on suunniteltu oppimisympäristöksi myös itsenäiseen perusdigitaalisten opetteluun sekä tilanteisiin, joissa perusdigitaalisia opetellaan läheisen tuella, mutta näistä Digiraitin käyttötavoista ei hankkeen toteutuksen aikana ehditty saada kokemusta.

Digiohjaajien havaintojen mukaan Digiraitti toimii digitaalisten opetteluun välineenä tilanteissa, jossa asiakas on saanut tukea akuutin asiointitarpeen hoitamiseen ja digiohjaukseen avautuu tilaa harjoitella digiperustaisia lisä- tai laajemmassa kontekstissa. Digiraitti-oppimisympäristö on pyritty luomaan siten, että sieltä on mahdollista valita tarkasteluun asiakkaan kannalta oleellisia ja tarpeenmukaisia sisältöjä suurten kokonaisuusien opiskelua edellyttävän kurssimaisuuden sijasta.

DIGIOHJAUksen KULTAISET SÄÄNNÖT

Digiohjauksen onnistumisen edellytykset voidaan kiteyttää neljään kultaiseen sääntöön (Kuvio 2). Ensimmäinen on asiakkaan tarpeiden mukainen ohjaus. Digiohjauksen tulee olla asiakaslähtöistä ja juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa. Toinen sääntö on avoin vuorovaikutus asiakkaan ja ohjaajan välillä. Luottamuksellinen suhde on tärkeä, jotta asiakas uskaltaa kertoa avoimesti omasta tilanteestaan ja digihaasteistaan. Kolmas sääntö on rauhallinen ympäristö digiasioiden oppimiseen. Usein digiohjaustarpeiden taustalla ovat muun elämän haasteet, joista kertomiseksi tarvitaan rauhallinen ja asiakkaan yksityisyyden varmistava ympäristö. Valo-valmennusyhdistyksellä digiohjauksiin on ollut hankkeen aikana varattuna oma huone, jossa asiakkaan on ollut mahdollista kertoa avoimesti esimerkiksi talous- tai terveystilanteestaan, sekä niihin liittyvistä digiohjaustarpeistaan. Neljäs ja viimeinen digiohjauksen kultainen sääntö on opeteltavien asioiden selkeä ja rauhallinen

ohjaaminen ja tarvittaessa kertaus. Hankkeen digiohjauksissa on huomattu, että digitaitojen oppiminen ja omaksuminen vaatii toistoja ja kertausta.



Kuva 2. Haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnatun digiohjauksen neljä kultaista sääntöä.
Kuva: Emilia Latva-Hoppala.

LOPUKSI

Nykyään digiohjauksessa ja digituen piirissä aletaan olla laajasti tietoisia, että tavoitteena ei ole opetella tai opettaa tiettyjä teknisiä taitoja vaan pikemminkin vahvistaa omaa minäpystyvyyden tunnetta ja rohkeutta tarttua uusiin digilaitteisiin ja -haasteisiin. Tätä kutsutaan digirohkeudeksi. Nykyiset laitteet ja sovellukset on kehitetty intuitiivisiksi niin, että niitä opetellaan käyttämään itse kokeilemalla ja tekemällä ohjekirjojen lukemisen tai kurssien käymisen sijaan. Tämä vaatii oppijalta digirohkeutta tarttua laitteeseen ja yrittää. (Digitaitoraportti 2022.)

Digirohkeuden kehittyminen vaatii tutkimusten mukaan oppimisympäristöä, jossa epäonnistuminen on sallittua ja turvallista – kukaan ei naura erehdytyksille ja joku on auttamassa eteenpäin ongelmatilanteissa (Digitaitoraportti 2022). Erityisen tärkeää turvallinen ja kannustava oppimisympäristö on ihmisille, joilla on huoja tai jopa traumaattisia kokemuksia oppimistilanteista. Haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnattu digiohjaus ei useinkaan voi olla ”pelkkää digitukea”, vaan edellyttää digiohjaajalta asiakastyön taitoja ja ammatillisia valmiuksia sosiaaliohjaukselliseen työotteeseen.

Lähteet

Digitaitoraportti 2022. [Digirohkea luottaa tulevaan](#). Digi- ja väestötietovirasto.

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.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino.



Pian kuusikymmentävuotta täyttävä Reijo ei ole ollut työelämässä yli kymmeneen vuoteen rikos- ja päihdehaasteiden vuoksi. Reijolla ei ole ammatillista koulutusta eikä älylaitteita, vaan ainoastaan vanha, jo reistaileva matkapuhelimesta hän osaa soittaa. Reijo kuuli digiohjausmahdollisuudesta työvoimatoimistosta ja kiinnostui, kun kuuli että digiohjaaja olisi tavattavissa sivukylilläkin. Ensimmäisellä ohjauskerralla hän saikin akuuttia ohjausta työnhakuvelvoitteiden merkitsemiseen. Avun ja ohjauksen hän koki todella helpottavana ja Reijo halusikin varata uusia digiohjausikoja. Reijoa jännitti aluksi osallistua digiohjaukseen, sillä hän koki häpeää siitä, ettei ymmärrä digimaailmasta mitään. Reijo oli ollut aikoinaan kurssilla, jossa harjoiteltiin pöytäkoneen käyttöä. Tämä oli ollut ahdistava kokemus, koska hän ei ollut pysynyt opetustahdissa mukana. Reijo pohti myös ääneen digiohjaajalle, miten lastenlasten jatkuva älypuhelimilla pelaaminen ja viestittely on ärsyttävää, mutta myös hämmentävää; eikö nykylapsia enää kiinnosta mikään muu.

Lopulta digiohjausten jatkuttua useamman kuukauden ajan kahden viikon välein Reijo osti itselleen älypuhelimien ja digiohjaajan kanssa he opettelivat puhelimen peruskäyttöä. Digiohjaaja kirjoitti välillä Reijolle kotiin mukaan kirjallisia ohjeita. Digiohjausten edetessä ja taitojen karttuessa Reijo hankki itselleen verkkopankkitunnukset ja opetteli maksamaan laskut itse sähköisesti. Reijo kävi aiemmin maksamassa laskut pankissa, mikä oli kuormittavaa ja kallista. Reijolla ei ole autoa ja hän asuu sivukylällä kaupungin keskustassa, mikä hankaloitti myös kaupunkiin lähtemistä.

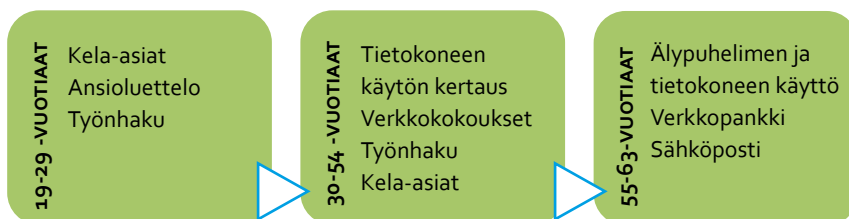
5 Digiohjaustarpeet ja niihin vastaaminen

Emilia Latva-Hoppala & Riikka Kanervo

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKKEEN aikana digiohjaukseen on osallistunut 84 asiakasta. Digiohjaustarpeet ovat vaihdelleet aina tietokoneen käynnistämisen opettelusta ansioluettelon visuaalisemman ilmeen päivittämiseen. Tässä artikkelissa esittelemme hankkeen asiakkaiden yleisimpiä digiohjaustarpeita, sekä niiden jakautumista ikäryhmittäin.

DIGIOHJAUSTARPEET IKÄRYHMITÄIN

Hankkeen asiakkailta on ollut selkeästi ikäryhmittäin eroavia digiohjaustarpeita (Kuvio 1). Nuorimmat 19–29-vuotiaat asiakkaat ovat kaivanneet tukea sähköiseen Kela-asiointiin, ansioluettelon tekoon ja työpaikkojen hakuun. 30–54-vuotiaiden digiohjausten keskiössä ovat olleet tietokoneen eri toimintojen ja sisältöjen kertaus, sähköisten verkkokokousalustojen opettelu, sähköinen Kela-asiointi, ansioluettelon tekeminen ja muokkaus, koulutuksiin hakeminen, työnhaku, TE-palveluiden sivustojen käyttö sekä työnhakuvelvoitteiden merkitseminen. 55–63-vuotiaiden tarpeet ovat painottuneet älypuhelimien ja tietokoneen käytön opetteluun. Kun nämä perusasiat on opittu, asiakkaat ovat halunneet opetella myös muun muassa verkkopankin ja sähköpostin käyttöä, ja edelleen ansioluettelon tekemistä ja sähköistä työnhakua.



Kuva 1. Digiohjaustarpeet ikäryhmittäin. Kuva: Riikka Kanervo.

DIGIOHJAUSTARPEET

Seinäjoella toteutuneiden digiohjauksien tarve on vaihdellut aina tilanteesta ja tarpeesta riippuen. Kuitenkin tietyt digiohjausteemat/tarpeet ovat korostuneet:

- tietokoneen ja älypuhelimien käytön opettelu
- verkkopankki ja sähköinen tunnistautuminen
- sähköinen asiointi (Kela, OmaVero)
- työnhakuun ja koulutuksiin liittyvät asiat

TIETOKONEEN JA ÄLYPUHELIMEN KÄYTÖN OPETTELU

Tietokoneen opettelussa on lähdetty aivan alkeista eli hiiren ja näppäimistön käytön opettelusta. Kun tietokoneen käyttö on alkanut sujua, on alettu opettelemaan erilaisten dokumenttien luomista ja tallentamista. Taitojen karttuessa on tutustuttu sähköpostiin, postien vastaanottamiseen ja uusien viestien sekä liitteiden lähettämiseen. Digitaitojen oppiminen on kasvattanut motivaatiota opetella aina vain uusia taitoja, ja osa



Verkkopankki ja sähköinen tunnistautuminen

Moni digiohjaukseen hakeutunut on ollut kiinnostunut opettelemaan verkkopankin käyttöä. Digiohjauksen alkukartoituksessa on käynyt ilmi, että asiakas on kyllä tiennyt verkkopankin ja sen myötä sähköisen tunnistautumisen mahdollisuudesta, mutta digitaitojen puuttuessa ei verkkopankin käyttö ole ollut mahdollista. Ensimmäisen ohjaustapaamisen jälkeen useampi asiakas on innostunut hankkimaan verkkopankkitunnukset, minkä jälkeen digiohjauksessa on yhdessä harjoiteltu verkkopankin käyttöä ja ladattu oman pankin mobiilisovellus. Asiakkaiden kanssa on myös harjoiteltu sähköistä tunnistautumista eri sivustoille. Näiden asioiden opettelu on kuitenkin monesti vaatinut kannustamisen lisäksi keskustelua tietoturvakäytännöistä. Verkkopankin ja sähköisen tunnistautumisen kanssa digiohjausta saaneet asiakkaat ovat myöhemmin antaneet palautetta siitä, miten verkkopankin käyttö on helpottanut arkea ja säästänyt aikaa ja rahaa.

Sähköinen asiointi Kelassa ja OmaVerossa

Ehdottomasti yleisin syy digiohjaukseen hakeutumisessa on sähköinen asiointi Kelan, sosiaalitoimen ja veroviranomaisten kanssa. Erilaisten hakemusten tekeminen ja täyttäminen on koettu jopa niin ahdistavaksi, ettei jotain itselle kuuluvaa etuutta tai palvelua ole edes haettu. Eniten ohjausta asiakkaat ovat tarvinneet muun muassa toimeentulotuen, muiden etuuksien ja eläkkeen hakemiseen. Hakemusten täyttämisen lisäksi asiakkaat eivät usein ole tienneet, miten hakemukseen voi lisätä tarvittavia liitteitä älypuhelimella ja tietokoneella. Hakemusten täyttö, lähetys ja liitteiden liittäminen on edellyttänyt mahdollisuutta kerrata ja toistaa opeteltuja asioita. Usein asiakkaat ovat halunneet tehdä itselleen muistiinpanoja. Kelan hakemuksiin on liittynyt usein akuutti digiohjaustarve ja mahdollisuus saada ohjausta pikaisesti. Ohjaukseen saapuessaan asiakas on saattanut vaikuttaa stressaantuneelta ja ahdistuneelta, koska hakemusten kohdat ovat olleet vaikeasti ymmärrettäviä ja tekstin tuottaminen hakemukseen on ollut haastavaa. Asiakkaat ovat usein kertoneet, että ilman digiohjausta olisi etuus jäänyt hakematta.

Myös OmaVerossa asiointiin on haettu digiohjausta ja tukea. Veroasioiden, kuten muutosverokortin tilaaminen on koettu haastavaksi, koska Verohallinnon nettisivujen ohjetekstit ja lomakkeiden otsikot ovat vaikeasti ymmärrettäviä. Digiohjaajan rooli onkin ollut selventää asiasältöjä sekä sanoittaa ohjeita helpommin ymmärrettäväksi. Kun muutosverokortti on saatu tehtyä, seuraava haaste on ollut sen toimittaminen edelleen tarvittaville viranomaisistahoille, kuten omalle työnantajalle tai Kelalle. Useinkaan asiakkaat eivät ole tienneet, että esimerkiksi työnantaja saa uuden verokortin OmaVerosta automaattisesti. Veroasioihin digiohjausta hakeneet asiakkaat ovat jälkepäin kertoneet, että veroasioiden hoitaminen OmaVerossa olikin helpompaa kuin he olivat luulleet. Samalla he kuitenkin myös korostivat, että ohjaajan läsnäololla, mahdollisuudella kysyä ja saada tukea oli suuri merkitys.

Työnhakuun ja koulutuksiin liittyvät asiat

Digiohjaajan apua on kaivattu työnhakuun liittyvissä asioissa, kuten TE-palvelujen nettisivujen käytössä, sekä työnhakuasiakirjojen ja työpaikkahakemusten tekemisessä. Osa asiakkaista on hyödyntänyt digiohjausta ansioluettelon tekemiseen ja sen visuaalisen ilmeen päivittämiseen. Moni on kaivannut tukea työpaikkojen hakemiseen. Erilaisille rekrytointikanaville, kuten Duunitorille kirjautuminen ja valmiiden työhakemuslomakkeiden täyttö on koettu vaikeana.

Erityisesti uudistunut työmarkkinatori-sivusto on aiheuttanut haasteita monelle asiakkaalle. Ohjauksissa tämä on näkynyt siinä, että asiakkaiden on vaikea löytää sivulta tarvitsemiaan asioita sekä ylipäätään käyttää sivustoja. Työmarkkinatorissa asiakkailta edellytetään työmarkkinaprofiilin luomista ja työnhakuvaihtoehtojen merkitsemistä. Ilman digiohjaajan tukea tämä ei olisi onnistunut.



Digiohjauksissa on etsitty myös tietoa erilaisista koulutuksista, niiden sisällöistä ja niihin hakeutumisesta. Asiakkaiden toiveesta on etsitty koulutusta tarjoavien tahojen internetsivuja ja koulutuksia esitteleviä videoita. Kun mielenkiintoinen koulutus on löytynyt, asiakkaita on tuettu koulutukseen hakeutumisessa. Usein asiakkaat varaavat myöhemmin uuden digiohjausajan, kun heidän on ennen koulutuksen alkua tehtävä ennakotehtäviä ja täytettävä sähköisiä lomakkeita. Asiakkaat ovat tarvinneet apua erilaisten lomakepohjien ja tehtävien ymmärtämiseen, täyttämiseen, tallentamiseen ja lähettämiseen. Koulutuksiin hakeminen vaatii digiohjaajalta asiakkaan kannustamista ja itseluottamuksen vahvistamista.

ONNISTUMISIA JA KOKONAISETVALTAISTA HYVINVOINTIA

Nykyään tietotekniikkaa ja digitaitoja tarvitaan lähes kaikkialla. Tietokone tai älypuhelin on edellytys monenlaisten asioiden hoitoon ja niiden käyttöä onkin digiohjauksissa harjoiteltu ja kerrattu. Kun asiakas on saanut rohkeutta ottaa ensimmäiset askeleet digitaipaleellaan, on motivaatio kasvanut ja tavoitteet nousseet korkeammalle. Kun digilaitteiden käyttö on hallussa, voi siirtyä verkkopankin käytön opetteluun ja edelleen sähköiseen asiointiin. Älylaitteet ja niihin ladattavat sovellukset ovat tuoneet iloa myös vapaa-aikaan erilaisen hyvinvointisovellusten, äänikirjojen ja podcastien muodossa.

Digiohjausten aikana saadut onnistumisen kokemukset ovat johtaneet uusiin aikavarauksiin ja haluun kehittää digitaitoja entisestään. Asiakkaat ovat kertoneet, että verkkopankin käyttö on mahdollistanut esimerkiksi laskujen maksamisen ilman pankissa käyntiä, mikä on säästänyt bensakuluja, käsittelymaksuja sekä aikaa. Vahva tunnistautuminen on mahdollistanut asiakkaille Kelan hakemusten tekemisen sähköisesti kotoa käsin, minkä vuoksi heidän ei ole tarvinnut varata aikaa asiointipisteeseen. Enää ei tarvitse lähettää paperisia hakemuksia ja kopioida niihin liitteitä, minkä vuoksi käsittelyajatkin ovat lyhentyneet.

Digiohjauksissa sähköistä asiointia on opeteltu myös erilaisiin terveydenhuollon palveluihin sekä veroasioihin liittyen. Asiakkaat ovat kertoneet, että sähköisten asioiden opettelu on vähentänyt stressiä ja ahdistusta, minkä lisäksi moni on rohkaistunut hakemaan ensimmäistä kertaa heille kuuluvaa etuutta. Digiohjaajan näkökulmasta sähköisten asioiden opettelu on tuonut itseluottamusta omien asioiden hoitamiseen ja tätä kautta lisännyt elämänhallintaa.

Onnistumisia on ollut myös TE-palveluiden ja työmarkkinatorin käytössä. Digiohjausten myötä asiakkaat ovat oppineet itsenäisesti merkitsemään asetetut työnhakuvelvoitteet. Tällä on ollut positiivisia vaikutuksia siten, että turhilta karensseilta on vältytty. Työllisyyden teema on ollut vahvasti läsnä digiohjauksissa. Ansioluetteloista on digiohjaajan avulla saatu persoonallisempia ja visuaalisempia, mikä on innoittanut asiakasta aktiivisempaan työnhaluun. Lisäksi erilaisten työnhaun kanavien tarkastelu on tuottanut tulosta asiakkaalle työpaikan saantina. Ohjauksissa erilaisten koulutusmahdollisuuksien etsiminen on johtanut koulutuksiin hakemiseen, ja osa asiakkaista on saanut koulutuspaikan tai lähtenyt opiskelemaan.

Digiohjauksen rohkaisemana moni asiakas on rohkaistunut hoitamaan ennen hankalilta tuntuvia asioita esimerkiksi Kelan, terveydenhuollon ja TE-palvelujen kanssa. Tämä on auttanut kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tilannetta niin terveyden, talouden kuin elämänhallinnankin näkökulmasta.

Asiakkaan oma motivaatio uusien asioiden opetteluun on mahdollistanut monia saavutuksia ja onnistumisen kokemuksia. Uusien digitaitojen opettelu on tuonut asiakkaille konkreettista helpotusta arkeen, sekä vähentänyt stressiä ja ahdistusta. Digilaitteiden käytön oppiminen on vahvistanut asiakkaan osallisuuden kokemusta ja tunnetta siitä, että hän voi vaikuttaa omiin asioihinsa.



Sirkka saapui digiohjauksen asiakkaaksi, koska tarvitsi apua ja ohjausta sähköiseen Kela-asiointiin. Sirkalla oli haasteita elämänhallinnan kanssa. Sirkkan elämäntilanne sekä oppimishaasteet vaikeuttivat uusien asioiden opettelua. Digiohjaajan kanssa alettiin yhdessä miettiä, miten ja mistä Sirkka saisi apua.

Ensimmäisillä ohjaustapaamisilla keskityttiin Kelan työttömyys- ja toimeentulotukihakemusten opetteluun. Ohjausten jälkeen asiakas tuli aina kysymään uutta akuuttiaikaa, jolloin digiohjaajan kanssa kerrattiin Kelan sähköisten hakemusten tekemistä, sekä tarvittavien liitteiden liittämistä. Näiden lisäksi asiakas tarvitsi apua kunnalta haettavan täydentävän toimeentulotuen hakemisessa. Sirkka kaipasi todella rauhallista ja selkokielistä ”kädestä pitäen” ohjausta. Useampien ohjauksetojen jälkeen Sirkka alkoi ohjauksen lomassa kertoa myös muista haasteistaan digiohjaajalle. Sirkalla oli päihteiden ongelmakäyttöä sekä mielenterveyden haasteita.

Digiohjauksissa tehtiin yhteydenottopyyntöjä päihde- ja mielenterveyspalveluihin sekä työttömien terveydenhoitajalle. Elämänhallintaan liittyvissä asioissa Sirkkaa ohjattiin olemaan yhteydessä omaan sosiaaliohjaajaan. Sirkkan tilanne on mennyt eteenpäin pienin askelin, samoin kuin digitaidot. Vaikka sähköinen asiointi Kelassa ei edelleenkään ole Sirkkan lempipuuhaa, osaa hän nykyään jo täyttää lomakkeen ja siihen tarvittavat lomakkeet. Sirkkaa tosin huolettaa, mistä hän saa apua ja digiohjausta, kun Oppimispolut onnistumiseen -hanke päättyy.

6 Digiohjausta sosiaaliohjauksellisella otteella

Emilia Latva-Hoppala, Riikka Kanervo & Eeva Soikkeli

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKKEEN digiohjaukseen hakeudutaan usein akuutin avun- tarpeen vuoksi. Digiohjausten aikana asiakkaat kertoivat, ettei viranomaisilla ole aikaa ohjata digiasioissa. Usein tapaamisajat esimerkiksi sosiaalitoimessa tai Kelassa kuluvat asiakkaan tilanteen selvittämiseen, eikä työntekijällä jää aikaa opastaa sähköisen asioinnin perusteita.

Hankkeen digiohjauksessa onkin korostunut sosiaaliohjauksellinen työote.

Digiohjaustarpeiden taustalta on monesti ilmennyt henkilökohtaisen elämän pulmakohtia, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaalle epätietoisuutta, pelkoa ja ahdistusta. Kun asiakkaan elämä on sekaisin, ei uusien asioiden sisäistäminen ja oppiminen ole mahdollista. Digiohjauksen lisäksi monet asiakkaat ovat tarvinneet myös sosiaaliohjausta tilanteensa selvittämiseen. Asiakasmäärien ja digiohjaustapaamisten lisääntyessä sosiaaliohjauksen tarve näkyi aina vain selvemmin. Seinäjoella ja sen lähialueilla on ollut tarjolla tekniseen puoleen keskittyntä digiohjausta kirjastoissa, mutta se ei vastaa haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeisiin.

Seuraavassa esittelemme muutamia hankkeen digiohjaukseen osallistuneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeita. Tämän jälkeen kerromme, miten sosiaaliohjauksellinen ote on näkynyt digiohjauksessa.

OPPIMISEN HAASTEET

Ohjaukseen osallistuneilla asiakkailla on ollut erilaisia oppimisen haasteita, kuten hahmottamis-, keskitty- mis-, kirjoitus- ja lukihäiriöitä, sekä neuropsykiatrisia vaikeuksia. Digiohjaus on tällöin pitkäkestoista ja se sisältää paljon asioiden toistamista sekä kertausta. Uusia taitoja opeteltaessa on välillä käynyt niin, ettei asi- akas ole osannut sanoittaa, että opeteltavia asioita tulee liikaa. Tämä on käynyt ilmi vasta seuraavalla ohjaus- tapaamisella, kun todetaan ettei edellistä ohjauksesta ole jäänyt mitään mieleen. Tämä on välillä aiheuttanut

asiakkaille häpeää ja turhautumista. Tällöin digiohjaaja kannustaa, tsemppaa ja rohkaisee - aina uudelleen ja uudelleen. Digiohjauksissa asiakkaat ovat itse avoimesti kertoneet oppimisen haasteista ja itselleen parhaiten sopivista oppimistyyleistä, joiden pohjalta ohjaus on rakentunut.

Ohjaustilanteessa ohjaajat ovat huomioineet erilaiset oppimisen haasteet puhumalla selkeästi ja rauhallisesti. Myös ympäristön on oltava rauhallinen, jotta keskittyminen uusien asioiden opettelemiseen säilyy. Digiohjausta toteutettaessa oppimisen tahti mukautetaan ohjattavien tarpeisiin esimerkiksi siten, että pidetään tarpeeksi taukoja tai opetellaan vain yksi asia yhdellä ohjauksikäynnillä. Ohjauksessa asiakas voi aina itse kirjoittaa omia muistiinpanojaan tai jos tämä on haasteellista, voi digiohjaaja tehdä asiakkaalle muistiinpanot opetelluista asioista.

MIELENTERVEYDEN HAASTEET

Erilaiset mielenterveyden haasteet ovat joskus estäneet digiohjaukseen saapumisen. Olotilan kohennuttua ohjaukset ovat jatkuneet. Digiohjaajan on ollut tärkeä olla helposti lähestyttävä, niin että ohjaukseen saapumisen henkinen kynnyks on mahdollisimman matala. Ohjauksissa käydään usein läpi asiakkaan elämäntilannetta, keskustellaan psyykkisesti kuormittavista asioista sekä pohditaan näihin ratkaisuja. Digiohjauksen keskiössä onkin tiedonhaku, kun asiakasta on tuettu tarvitsemiensa yhteystietojen etsinnässä. Tämän lisäksi digiohjaaja on ollut tukena yhteydenotoissa esimerkiksi terveydenhoitajalle, sosiaaliohjaajalle, omavalmentajalle tai aikuissosiaalityöhön. Tällainen ohjaustyö on ensisijaisen tärkeää tilanteen ratkaisemiseksi ja mielenterveyden rauhoittamiseksi.

PÄIHDE- JA RIKOSTAUSTA

Digiohjaukseen on hakeutunut myös päihde- ja rikostaustaisia asiakkaita. Pidemmiltä, useampia vuosia kestäneiltä vankeustuomiolta vapautuneet vangit ovat suuressa vaarassa jäädä digitaalisten palveluiden ja laitteiden kehittymisen vuoksi katvealueelle (Salovaara & Kanervo 2023). Päihdetausta aiheuttaa samankaltaisen tilanteen, jossa asiakas on elänyt pitkiäkin aikoja normaaliyhteiskunnan toimintojen ja digitalisaatiokehityksen ulkopuolella.

Digiohjauksessa lähdetään liikkeelle perusdigitaalitojen sekä asiakkaan käytössä olevien digilaitteiden kartoittamisesta. Monesti ohjauksissa on lähdetty ihan perusteista eli siitä, miten ja mihin tietokonetta ja älypuhelinia käytetään. Uusien laitteiden ja asioiden opettelemista on paljon, minkä vuoksi ohjauksen tulee edetä rauhallisesti.

Asiakkaan kanssa on tärkeä käydä läpi, millaisia digitaalitoja hän arjessaan tarvitsee eli millaisia digitaalisia palveluita ja laitteita hän haluaisi oppia käyttämään. Mikäli asiakkaalla ei ole tietokonetta tai älypuhelinia, on digilaitteen hankintaan haettu täydentävää toimeentulotukea. Mikäli asiakkaalla on jo tietokone tai älypuhelin, on ohjauksissa harjoiteltu niiden sujuvaa käyttöä sekä esimerkiksi hakukoneen käyttöä ja tiedonhakua. Digiohjauksen rinnalla on kulkenut palvelu- ja sosiaaliohjausta, kun asiakkaita on ohjattu oikeiden palveluiden piiriin. Moni asiakas on kaivannut myös tukea yhteydenotoissa tarvitsemiinsa palveluihin.



DIGIOHJAUSTA SOSIAALIOHJAUKSELLISELLA OTTEELLA

Sosiaaliohjauksen tarve on tullut ilmi digiohjaustilanteissa. Usein tilanne on se, että asiakas tarvitsee akuutisti apua ja tukea sähköiseen asiointiin Kelan tai TE-palveluiden kanssa. Myös kunnalta haettavat ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki sähköisine hakemuksineen koetaan todella hankaliksi. Digiohjauksen lomassa asiakkaat ovat kertoneet, miten elämän perusasiat ovat sekaisin, eivätkä he tiedä mitä asialle tehdä tai mistä hakea apua. Asiakkailla on usein elämänhallinnan ja taloustilanteen haasteita, sekä mahdollisesti myös mielenterveys- ja päihdeongelmia. Keskustelun edetessä on käynyt ilmi, ettei asiakkailla välttämättä ole hoitokontaktia tai asiakkuutta sosiaalipalveluihin. Digitaitojen opettelu ei tällaisessa tilanteessa ole ajankohtaista tai edes realistista.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaaliohjaus määritellään yksilöiden, yhteisöjen ja perheiden tukemisenä, ohjaamisena ja neuvomisena erilaisten tukimuotojen yhteensovittamisessa tai palveluiden käyttöön liittyen. Sosiaaliohjauksen sisällyttäminen osaksi digiohjausta on edellyttänyt luottamuksellista suhdetta ja avointa vuorovaikutusta asiakkaan ja digiohjaajan välillä, jolloin digiohjaustarpeen taustalta onkin paljastunut monenlaisia elämän haasteita.

Digiohjauksissa on panostettu asiakkaan kohtaamiseen, kuuntelemiseen ja avoimeen vuorovaikutukseen. Asiakkaan avuttua omaa tilannettaan, on hänelle voitu räätälöidä juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa digiohjausta sekä etsiä ratkaisuja elämän haasteisiin. Alkuun digiohjaustapaamisilla on autettu asiakasta akuuttien asioiden hoitamisessa, kuten ajanvarauksien tekemisessä ja sähköisten hakemusten täytössä. Vasta kun asiakkaan tilanne on alkanut selvitä ja selkeytyä, on digiohjauksissa voitu keskittyä digitaitojen kartuttamiseen ja osaamisen vahvistamiseen.

Kelan hakemukset ovat olleet monelle asiakkaalle todella haastavia. Monesti digiohjaukseen onkin kuulunut myös Kelan ohjeiden ja hakemusta selkokielistäminen. Asiakkaita on myös ohjattu kädestä pitäen hakemusten tekemisessä, sekä hakemukseen tarvittavien liitteiden lisäämisessä. Oppimisen haasteiden vuoksi tai teksti on ollut asiakkaalle vaikeasti ymmärrettävää. Hakemuksien lisäksi asiakkaat ovat tarvinneet ohjausta ja neuvontaa oikeiden palveluiden piiriin. Asiakkaiden terveys- ja toimintakykyyn liittyvissä asioissa asiakkaat ovat tarvinneet ohjausta tiedonhaussa: palveluiden sekä niiden yhteystietojen löytämisessä.

Kelan lisäksi digiohjaustilanteissa on ohjattu asiakkaita terveydenhuoltoon, aikuissosiaalityöhön, asumisneuvojiin ja Seinäjoen kuntakokeilun omavalmentajiin. Lisäksi asiakkaan osallisuutta on tuettu kannustamalla työkokeiluun, ammatillisiin- tai työvoimapolitiittisiin koulutuksiin sekä avoimiin työpaikkoihin hakemisessa. Asiakkaan elämäntilanteen ja -hallinnan eteenpäin vieminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaan voimaantumiseksi, jonka jälkeen on paremmat mahdollisuudet uusien asioiden ja digitaitojen oppimiseen.

Digirohkeus ja digizen

Digiohjauksessa asiakas ja hänen tarpeensa sekä tavoitteensa ovat keskiössä. Asiakkaan tullessa digiohjaukseen hän saa tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa ohjausta, tukea, neuvoja sekä kannustusta. Erilaisten oppijoiden ja oppimisen haasteiden sekä asiakkaan elämäntilanteen huomioiminen on ensisijaisen tärkeää, ja tämä näkyy ohjauksen suunnittelussa sekä asiakaslähtöisissä ohjaustavoissa. Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen digiohjauksissa on korostunut luottamus asiakkaan ja digiohjaajan välillä, jotta asiakkaat ovat voineet avoimesti kertoa vaatimattomista digitaidoistaan.

Ensimmäisillä yksilöohjauskerroilla on ensisijaisen tärkeää luoda asiakkaaseen luottamuksellinen suhde. Tämä on mahdollistanut avoimen keskustelun, sekä antanut asiakkaalle tunteen, että hän voi ja saa kysyä ja kyseenalaistaa digiasioita. Asiakkaiden on ollut helppo kysyä uudelleen ja uudelleen apua opeteltujen asioiden kertaamiseen, koska monia asiakkaita digiasiat ja niiden opetteleminen ovat pelottaneet. Erityisen pelottavilta ovat tuntuneet työnhakuvaihtoehtojen merkitseminen työmarkkinatorilla, sekä Kelan sähköisten hakemusten täyttäminen ja niihin tarvittavien liitteiden liittäminen. Myös jatkuva ja vauhdilla etenevä digitalisaatiokehitys on aiheuttanut murhetta: miten pysyä mukana tässä kehityksessä.

Uusien digitaitojen oppiminen vaatii digirohkeutta, eli uskallusta kokeilla uusia laitteita, sovelluksia ja käyttöjärjestelmiä. Tämän lisäksi tarvitaan rauhallista mielentilaa ja tyyneyttä, jota nimettiin hankkeessa digizen-tilaksi. Digilaitteiden kanssa kohdatut vaikeudet herättävät usein turhautumista ja voimakkaita tunteita, jotka heikentävät keskittymiskykyä ja oppimista. Digiohjaustilanteissa digiohjaaja voi toimia asiakkaan rauhoittelijana ja maadoittajana, sekä tukea asiakkaan tunnetilaa suuntaan, jossa digitaitojen oppiminen on mahdollista. Hankkeen digiohjaustilanteissa on myös harjoiteltu keinoja itsensä rauhoittamiseen ja rauhalliseen työskentelyotteeseen digilaitteiden parissa.

Digitaitojen avulla voimaantumista

Sosiaaliohjauksen sisällyttäminen osaksi Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen digiohjauksia on tuottanut merkityksellisiä tuloksia asiakkaille. Osa ohjauksiin hakeutuneista asiakkaista on ollut työ- ja toimintakyvyltään todella huonossa kunnossa. Oikeiden palveluiden, kuntoutus- ja työkykyselvitysten ja muun avun löytäminen ovat tuoneet asiakkaiden elämään helpotusta ja tunteen siitä, että asiat etenevät. Digiohjaajalle annetussa palautteessa on kerrottu, miten ahdistus on vähentynyt. Asiakkaissa on ollut havaittavissa voimaantumisen ja itseluottamuksen paranemisen merkkejä. Erityisesti pidemmissä useamman ohjauskerran pituisissa asiakkuuksissa uusien taitojen kertaus, toistot ja selkeät ohjeet ovat johtaneet asiakkaiden digitaal-

tojen kehittämiseen. Digitaitojen kartuttua asiakkaat osaavatkin käyttää digilaitteita ja sähköisiä palveluita itsenäisesti ilman tukea ja neuvontaa.

Asiakashaastattelujen perusteella digiohjaukseen osallistuneet asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja helpottuneita saamastaan yksilöllisestä ohjauksesta ja avusta. He arvostivat rauhallista ohjausta sekä ympäristöä ja kiireetöntä, omaan tahtiin toteutettavaa ohjausta. Mahdollisuus asioiden kertaamiseen koettiin myös tärkeäksi. Haastattelussa asiakkaat kertoivat hakeutuvansa digiohjaukseen joskus myös vain saadakseen henkistä tukea, rauhaa ja varmuutta digiohjaajan läsnäolosta kerratessaan periaatteessa jo aiemmin oppimaansa asiaa.

Jo hankkeen alussa digiohjaajat havaitsivat, että digiohjaustilanteissa asiakkailla on tarve kertoa elämäntilanteestaan ja haasteistaan, jotka ovat kulloinkin ajankohtaisen digitaalisen asiointitarpeen tai siihen liittyvien haasteiden taustalla. Digiohjauksen yhteydessä on ollut luonteva paikka ja aika palveluohjaukselle ja psykososiaaliselle tuelle, joihin hankkeen digiohjaajilla on ollut sosiaalialan ammattilaisina ammatilliset valmiudet.

Mahdollisuus puhua ja sanoittaa digitaitoihin liittyviä haasteita ja ahdistavia digikokemuksia, ehkä myös huumorin keinoin käsitellä niitä, on nostanut mielialaa ja luonut tilaa digirohkeudelle. Hankkeen edetessä digiohjaajat ovat tietoisesti antaneet ohjaustilanteissa aikaa myös näille tarpeille. Elämäntilanteen vakiintuminen ja digitaitojen kasvaminen ovat voimaannuttaneet asiakkaita, ja osa heistä onkin päätynyt hakemaan koulutukseen, opiskelemaan ja avoimille työmarkkinoille.

Lähteet

Salovaara, U. & Kanervo, R. 2023. Rikostaustaisten naisten digivalmiudet ja niiden tulemisen mahdollisuudet. Teoksessa Kanervo, R. (toim.) RIKSU – Rikoksista irtaantumista tukeva sukupuolisensitiivinen työote. Laurea-ammattikorkeakoulu: Laurea julkaisut 208.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 30.6.2023.



Masa varasi itselleen digiohjausajan. Masa oli kuullut hankkeen tarjoamasta digiohjauksesta tutultaan. Masalla on todella paljon fyysisiä-, mielenterveys-, päihde- ja taloushaasteita. Digiohjaustapaamisessa Masa kertoi tarpeesta harjoitella tietokoneen käytön alkeita ja nettiyhteyden muodostamista ja hänellä olikin oma kannettava tietokone ja nettimokkula mukanaan. Ohjaus aloitettiin harjoittelemalla kannettavan tietokoneen käynnistämistä, sekä näppäimistön ja hiiren käyttöä. Tämän jälkeen oli tarkoitus harjoitella nettiyhteyden muodostamista nettimokkulasta kannettavaan tietokoneeseen. Tämä ei kuitenkaan onnistunut, koska Masalla ei ollut voimassa olevaa nettiliittymää. Masa päätyi kertomaan raha-asioistaan ja hän kertoi digiohjaajalle, ettei hänellä ollut varaa maksaa nettiliittymän laskua. Masa kertoi myös, että fyysiset sairaudet ovat aiheuttaneet mielenterveyden haasteita. Digiohjaaja kertoi Masalle, että tämä voi saada rahatilanteeseensa apua oman kunnan aikuissosiaalityöstä. Masa ja digiohjaaja etsivät netistä aikuissosiaalityön, sekä mielenterveyspalveluiden yhteystiedot.

Ohjauksen aikana digiohjaaja havaitsi, että Masa haisee alkoholille. Digiohjaaja kertoi asiakkaalle havainnoistaan ja huolestaan, sekä siitä että hän sosiaalialan ammattilaisena on velvollinen tekemään huoli-ilmoituksen. Masa suhtautui tähän hyvin ja antoi suostumuksensa aikuissosiaalityön konsultointiin. Masa pääsikin aikuissosiaalityön asiakkaaksi.

Digiohjausaika oli Masalle käännteentekevä. Vaikka tapaamisen aikana kerrattiinkin tietokoneen toimintoja, tärkein anti oli Masan ohjautuminen avun ja palveluiden piiriin. Myöhemmin Masa on kertonut digiohjaajalle, että on saanut tilanteeseensa apua.

7 Digitaalinen digitaitojen oppimisympäristö Digiraitti

Jussi Uusi-Niemi & Eeva Soikkeli

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKKEEN kohderyhmänä olivat päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, rikostaustaisten asiakasryhmien edustajat ja kohderyhmän kanssa työskentelevät ammattilaiset. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien perusdigitaitoja ja osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Hankkeessa kehitettiin kohderyhmän tarpeisiin suunniteltu digitaalinen oppimisympäristö Digiraitti, jonka tarkoituksena on tarjota apuvälineitä digitaitojen opetteluun sellaisille käyttäjille, jotka ovat alkutaipaleella perusdigitaitojen opettelussa. Digiraittia voidaan hyödyntää sekä lähitukena toteutettavassa digiohjauksessa, että itseenäisessä digitaitojen opettelussa ja harjoittelussa. Oppimisympäristöä voidaan hyödyntää myös tilanteissa, joissa tuen tarpeessa oleva ihminen saa digitukea läheiseltään. Oppimisympäristö on kaikille avoin ja löytyy osoitteesta: <https://digiraitti.valo-valmennus.fi> Tässä artikkelissa kuvaamme Digiraitin yhteiskehittämisprosessia ja käyttömahdollisuuksia.



Tervetuloa Digiraittille oppimaan digitaitoja!

Kuva 1. Digiraitti-oppimisympäristön yläbanneri.

DIGIRAITTI-OPPIMISYMPÄRISTÖN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT JA KÄYTTÖTARKOITUS

Oppimisympäristön kehittäminen tapahtui yhteistyössä hankkeen kohderyhmän kanssa yhteiskehittämisen periaatteella. Hankkeen aikana järjestettiin yhteiskehittämistyöpajoja, joihin osallistui sekä hankkeen kohderyhmän edustajia että kohderyhmän parissa toimivia ammattilaisia. Näin oppimisympäristön kehittämisen tueksi pyrittiin saamaan mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti asiakaslähtöistä näkemystä ja kokemusta.

Ohjauksen näkökulmasta oppimisympäristö toimii ohjaus-, valmennus- ja tukialustana osaamisen kehittämässä kohti opintoja ja/tai työelämää. Oppimisympäristöä voidaan käyttää digiohjauksen välineenä monissa erilaisissa tilanteissa, kuten koulutuksissa ja asiakasohjaustilanteissa. Käyttö ei kuitenkaan vaadi mitään erityistä järjestettyä tilaisuutta, vaan ympäristöön pääsee vapaasti etsimään tietoa ja oppimaan uusia asioita itseohjautuvasti ja oma-aloitteisesti. Oppimisympäristön käyttö itsenäisesti vaatii luonnollisesti jonkin verran aiempaa tietämystä digilaitteista ja verkossa toimimisesta.

Digiraitti-oppimisympäristössä on mahdollista opetella useita arjen digitaitoja, kuten mitä eri digilaitteet ovat ja miten niitä käytetään, internetissä toimimista sekä sähköistä asiointia. Lisäksi tarjolla on työntekijöille ja opiskelijoille suunnattua digitaalisten oppimisympäristöjen opettelua, kuten sähköisten yhteydenpitovälineiden käyttöä, tiedonkäsittelyä ja työnhakuun liittyviä ohjeita. Oppimisympäristö tarjoaa työnhakijoille käytännön apua työnhaun eri vaiheissa, kuten esimerkiksi ansioluettelon ja työhakemuksen kirjoittamisessa sekä työhaastatteluun valmistautumisessa.

Digiraitti-oppimisympäristöstä on pyritty tekemään helposti saavutettava, jotta se olisi mahdollisimman helposti kenen tahansa digitaidoista ja digiohjauksesta kiinnostuneen käytettävissä. Oppimisympäristö rakennettiin olemassa olevien, tuttujen tai kaikkien käytettävissä olevien digitaalisten ympäristöjen ympärille. Näin varmistettiin oppimisympäristön saavutettavuus ja että se samalla valmentaisi digitaalisten oppimisympäristöjen oppijaa toimimaan aidossa digiympäristössä.

Ammattilaiset, kuten kouluttajat ja digiohjaajat voivat käyttää oppimisympäristöä asiakastyönsä tukena. Ympäristön sisältämien teemojen pohjalta on mahdollista rakentaa esimerkiksi kurssimuotoista koulutusta. Digiohjaajat voivat käyttää oppimisympäristöä yksilöasiakastyössä asiakkaiden ohjaamiseen ja tukemiseen. Lisäksi oppimisympäristöä voidaan hyödyntää epävirallisen digitaalisen piirissä eli esimerkiksi tilanteissa, joissa lähiomaiset, ystävät tai vapaaehtoiset auttavat digi-asioissa tai opettavat digitaitoja.

Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen aloitettiin Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen alussa tilanteessa, jossa pandemia vaikeutti digitaalisten oppimisympäristöjen tavoittamista ja pääsyä hankkeessa tarjottavan digiohjauksen piiriin. Tilanne oli haasteellinen paitsi hankkeessa tehtävän kehittämistyön, myös oppimisympäristön kehittämisen kannalta, koska ilman autenttista asiakastyötä, digiohjauskohtauksia ja kontaktia hankkeen kohderyhmään oli vaikeaa lähteä hahmotelmaan kohderyhmän tarpeita vastaavaa oppimisympäristöä. Toisaalta pandemia toi kuitenkin myös selkeästi esiin digitaalisen oppimisympäristön tarpeellisuuden ja käyttömahdollisuudet. Pandemian



*Kuva 2. Digiraitti-oppimisympäristön logo.
Kuva: Semi Salmikannas.*

väistyessä digiohjaukset käynnistyivät ja laajenivat nopeasti, jolloin hankkeen osallistujat pääsivät testaamaan ja arvioimaan kehitteillä olevaa oppimisympäristöä. Näin päästiin vahvistamaan oppimisympäristön sisällön asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta.

OPPIMISYMPÄRISTÖN SOVELLUSPOHJAN VALINTAPROSESSI

Oppimisympäristön teknisten ominaisuuksien valintaprosessissa käytettiin tiettyjä kriteereitä. Tietoturvan tuli olla riittävällä tasolla ja yksityisten tietojen antaminen vapaaehtoista. Helppokäyttöisyyteen, asiakaslähtöisyyteen ja saavutettavuuteen tuli kiinnittää huomiota, jotta ympäristöstä saataisiin räätälöityä mahdollisimman sopiva erilaisille ja digitaidoiltaan eritasoisille käyttäjille.

Ohjelmistovaihtoehtoja oppimisympäristön pohjaksi oli aluksi useita. Keskeisenä kriteerinä valinnassa oli jo hankesuunnitelmassa mainittu saavutettavuus. Hankkeen budjetissa oli varattu rahaa oppimisympäristöpohjan testaukseen, mutta sitä ei tarvittu, koska valittiin maksuton sovellus. Maksuttoman sovelluksen valintaan vaikutti myös tavoite, että oppimisympäristö olisi saavutettava myös hankkeen päättymisen jälkeen, jolloin hankkeelle budjetoitu rahoitus ei olisi enää käytettävissä.

Hankesuunnitelmassa oli mainittu Kohtaamo-toiminnassa kehitetyn Ohjaustaverkossa.fi-palvelun testaaminen. Kyseisen palvelun käyttöön oli mahdollista tutustua hankkeen aikana esittelytilaisuuteen osallistumalla. Esittelyssä kävi ilmi, että palvelun käyttö vaatii vahvan tunnistautumisen. Hankkeen kohderyhmän erityispiirteet huomioiden ei voitu olettaa, että kaikilla ympäristöstä hyötyvillä olisi käytössään mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen ja siksi päädyttiin kartoittamaan muita vaihtoehtoja. Arvioinnin ja vertailun kautta valittiin lopulta oppimisympäristön sovelluspohjaksi Moodle, koska:

- Se on ilmainen eli se voi jäädä käyttöön hankkeen päättymisen jälkeen.
- Se on kevyt ja se voidaan asentaa Valo-Valmennuksen palvelimelle.
- Siitä on mahdollista tehdä kävijöille täysin avoin ilman vaatimusta minkäänlaiselle käyttäjätunnuksen rekisteröinnille.
- Digikehittäjällä oli sen käytöstä jo jonkin verran aiempaa kokemusta.
- Se on melko yleisesti käytössä mm. oppilaitoksissa, joten se on tuttu monille digiohjausta antaville ammattilaisille ja vapaaehtoisille ja siksi helposti heidän käyttöönotettavissaan.

Oppimisympäristön kehittämisprosessissa harkittiin myös sitä vaihtoehtoa, että testattaisiin hankkeen aikana maksullista oppimisympäristöä ja hankkeen päättymisen jälkeen siirrettäisiin aineisto maksullisesta ympäristöstä ilmaiseen. Hanketiimissä koettiin kuitenkin, että on järkevämpää käyttää työaika ohjausaineiston keruuseen ja tuottamiseen kuin useamman oppimisympäristön testaamiseen. Oppimisympäristön kehittämiseen varatut resurssit päätettiin keskittää yhden digitaalisen oppimisympäristön kehittämiseen.

Valo-Valmennusyhdistyksessä oltiin korona-aikana otettu käyttöön Moodle-ympäristö kuntouttavan työtoiminnan etäpajoilla, joten sen käytöstä oli jo yhdistyksen piirissä jonkin verran aiempaa kokemusta. Tämä osoittautui erityisesti aikataulunäkökulmasta hyväksi ratkaisuksi, koska ympäristön pystyttäminen ja sen käyttöönotto sujuivat suhteellisen ripeästi.

OPPIMISYMPÄRISTÖN RAKENTEEN JA SISÄLLÖN YHTEISKEHITTÄMINEN

Moodle-ympäristön pystyttämisen jälkeen oppimisympäristöön alettiin rakentamaan runkoa, joka sisältää lopullisessa versiossa kaksi kurssialuetta aihealueineen. Kurssialueet ovat nimeltään ”Arjen digitaidot” ja ”Opiskelijan ja työntekijän digitaidot”. Kurssialueet valittiin ja hahmoteltiin hanketyöntekijöiden kohderyhmää koskevan asiantuntemuksen varassa. Oppimisympäristön jatkokehittely tapahtui yhteiskehittämisen periaatteella yhdessä hankkeen kohderyhmän ja sen kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa. Valo-Valmennuksen kuntouttavan työtoiminnan asiakasryhmä ideoi oppimisympäristölle erilaisia nimiä, joista valittiin paras äänestämällä. Oppimisympäristön nimeksi annettiin Digiraitti.

Hankkeen aikana järjestettiin kolme yhteiskehittämistapaamista, joissa esiteltiin oppimisympäristöä siinä muodossa kuin se kehittämistapaamisen hetkellä oli. Seuraavassa taulukossa on kuvattu yhteiskehittämistapaamisten aiheita, tapaamisissa saatuja kehittämis ehdotuksia sekä niiden pohjalta toteutettuja oppimisympäristöä koskevia kehittämistoimia.

Taulukko 1. *Oppimisympäristön kehittämistyön eteneminen yhteiskehittämistapaamisissa saadun palautteen ja kehittämis ehdotusten pohjalta.*

YHTEISKEHITTÄMISTAPAAMISEN AJANKOHTA	YHTEISKEHITTÄMISEN KOHTEENA OLLUT OPPIMISYMPÄRISTÖN OSA	OPPIMISYMPÄRISTÖSTÄ SAATU PALAUTE, KESKEISET KEHITTÄMISIDEAT	SAADUN PALAUTTEEN POHJALTA TEHDYT KEHITTÄMISTOIMET
24.08.2022	Oppimisympäristön tarpeet yleisesti asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta.	Ehdotuksia oppimisympäristön rakenteesta, keskeisistä sisällöistä ja rajauksesta.	Oppimisympäristön rakentamisessa hyödynnettiin rakennetta, sisältöä ja rajausta koskevia ehdotuksia.
30.11.2022	Yleiset teemat oppimisympäristöön liittyen. Arjen digitaidot -kurssisivu.	Selkeä, paljon sisältöä. Kuvat, videot ja visuaalisuus tärkeää. Tehtäviä vai ohjeita? Tsempejä ja pelillisyyttä. Esittelyvideo etusivulle, kurssinäkömät sivupalkkiin. Linkki netikettiin. Työnhakuvelvoitteen ilmoittamisesta video.	Lisätty toivottuja ohjeita asiakaspalautteen perusteella. Lisätty linkkejä tehtäviin. Lisätty video-ohje työnhakuvelvoitteen ilmoittamisesta. Lisätty linkki Netiketin Wikipedia-artikkeliin.
22.03.2023	Yleiset teemat oppimisympäristöön liittyen. Arjen digitaidot -kurssin edistyminen ja uutena Opiskelijan ja työntekijän digitaidot -kurssi.	Videot hyviä, paikoin tekstiä liikaa. Termejä hyvä avata enemmän. Uusia aiheita: litterointi/puheentunnistus, helpokäyttöisyystoiminnot, tietoa kuvakkeista, somen tarjoamat vertaistukikanavat.	Tekstin määrää vähennetty ja asioita tiivistetty. Lisätty kuvia yleisimmistä kuvakkeista ja niille selitteet. Lisätty terveystieto, jossa linkkejä vertaistukikanaviin.

DIGIRAITTI-OPPIMISYMPÄRISTÖN SISÄLTÖ JA RAKENNE

Digiraitin etusivulta löytyy muutamia ohjeita ympäristön käyttöön sekä hankkeen esittelyvideo. Digitaitoja pääsee opettelemaan siirtymällä Arjen digitaidot - tai Opiskelijan ja työntekijän digitaidot -kurssisivuille. Sivun alaosasta löytyvät linkit hankkeen toteuttajien ja rahoittajan nettisivuille sekä sosiaalisen median alustoille.

Digiraitti

Tervetuloa Digiraitille oppimaan digitaitoja!

Ohjeet

Esittelyvideo

Saatavilla olevat kurssit

Arjen digitaidot

Kurssi >

Opiskelijan ja työntekijän digitaidot

Kurssi >

VALO
valmennus
yhdistys

LAUREA

Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

f i

Kuva 3. Digiraitti-oppimisympäristön etusivu.

Kun Digiraitin etusivulta siirrytään kurssisivulle, avautuu valitun kurssin sisällysluettelo. Kuvassa 4 näkyy Arjen digitaidot -kurssin sisältö. Kurssin ensimmäiset teemat on tarkoitettu henkilöille, joilla ei ole mahdollisesti lainkaan kokemusta digilaitteiden käytöstä. Digilaitteisiin tutustuminen aloitetaan tietokoneen, älypuheli-
men ja tabletin käyttöön tutustumalla. Lisäksi kursilla käydään läpi internetin käyttöön ja sähköiseen asioin-
tiin liittyviä teemoja, kuten tiedonhakuja ja verkkopankin käyttöä.

x

- ▼ Aloitus
 - Tervetuloa digimaail...
- ▼ Digilaitteet
 - Mitä digilaitteet ovat...
 - Tietokoneen käytön ...
 - Näppäimistö ja hiiri**
 - Tiedostot ja kansiot
 - Älypuhelin ja tabletti
- ▼ Internet
 - Mikä on internet ja ...
 - Turvallisuus
 - Netiketti
 - Tiedonhaku
- ▼ Sähköinen asiointi
 - Verkkopankki
 - Kela
 - Työmarkkinatori ja T...
 - Veroasiat
 - Terveyspalvelut

Tietokoneen käytön perusteet

Näppäimistö ja hiiri

Tiedostot ja kansiot

Älypuhelin ja tabletti

Kuva 4. Arjen digitaidot -kurssin sisällysluettelo.

- ✕
- ▼ Aloitus
 - Tervetuloa digimaail...
- ▼ Digilaitteet
 - Mitä digilaitteet ovat...
 - Tietokoneen käytön ...
 - Näppäimistö ja hiiri
 - Tiedostot ja kansiot
 - Älypuhelin ja tabletti
- ▼ Internet
 - Mikä on internet ja ...
 - Turvallisuus
 - Netiketti
 - Tiedonhaku
- ▼ Sähköinen asiointi
 - Verkkopankki
 - Kela
 - Työmarkkinatori ja T...
 - Veroasiat
 - Terveyspalvelut

Netiketti



Mikä on netiketti ja mitä sillä tarkoitetaan?

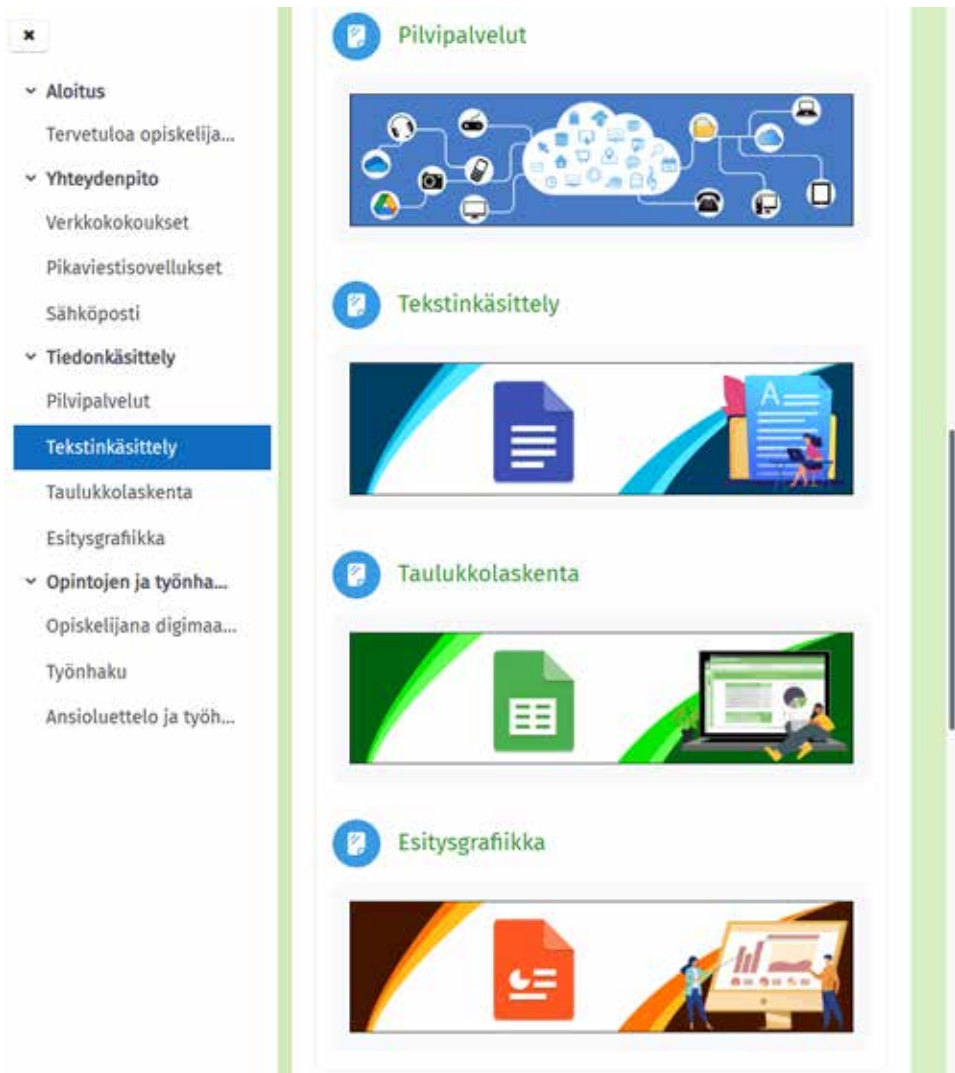
- Netiketti muodostuu sanoista **netti** ja **etiketti**
- Netiketillä tarkoitetaan **internetin käyttäytymissääntöjä**, joissa noudatetaan muita kunnioitettavaa ja soveliasta viestintää
- Netiketin säännöt eivät ole oikeudellisesti sitovia, vaan **suosituksia**. Kuitenkin lainsäädännön noudattaminen koskee netissä toimimista siinä, missä kaikkialla muuallakin.
- Nettikeskusteluissa tulisi kunnioittaa hyviä käytöstapoja, aivan kuten normaalissa kasvokkaisessa kanssakäymisessä
- Netikettiä käytetään yleisimmin paikoissa, joissa toisilleen tuntemattomat ihmiset käyvät keskustelua
- Paikkoja, joissa netikettiä sovelletaan ovat esimerkiksi:
 - Sosiaalinen media
 - Chatit ja keskustelualustat
 - Verkkosivustot
 - Verkkomedioiden kommentointiosiot



Netissä keskustellessa on hyvä miettiä: Kehtaisitko sanoa saman toiselle kasvokkain? Jos et sanoisi kasvotusten, älä myöskään sano netissä.

Kuva 5. Arjen digitaidot -kurssin Netiketti-sisältösivu.

Kurssisivun sisällysluettelosta voidaan edetä sisältö sivuille, joista varsinainen oppimateriaali löytyy. Kuvasa 5 esimerkkinä Arjen digitaidot -kurssin Internet-osion Netiketti-sisältösivu. Sisältö sivuilta löytyy ohjeita tekstimuodossa, ohjevideoina ja kuvina. Sivuille on kerätty myös hyödyllisiä linkkejä, joista löytyy esimerkiksi aiheeseen liittyviä tehtäviä.



Kuva 6. Opiskelijan ja työntekijän digitaidot -kurssin sisällysluettelo.

Kuvassa 6 näkyy Opiskelijan ja työntekijän digitaidot -kurssin sisältösivu. Kurssi on tarkoitettu ensisijaisesti sellaisille henkilöille, joilla arjen perusdigitaidot ovat jo hallussa. Ammatillaiset voivat hyödyntää sisältöä esimerkiksi ohjauksen tukena. Kurssin aiheet on jaoteltu kolmeen osaan: yhteydenpito, tiedonkäsittely sekä opintojen ja työnhaun digitaidot. Aluksi kurssisivulla käydään läpi verkon yhteydenpitovälineitä, kuten sähköpostia, pikaviestimiä ja verkkokokousalustoja. Tiedonkäsittely-osiassa ohjeistetaan toimisto-ohjelmien ja pilvipalvelun käyttöä. Kolmannessa osiossa keskitytään työ- ja opiskeluelämään liittyviin teemoihin, kuten työ- ja opiskelupaikan hakuun verkossa.

DIGIRAITTI-OPPIMISYMPÄRISTÖN ARVIOINTI, JATKOKEHITTÄMINEN JA JALKAUTTAMINEN

Digitaalista perusdigitaalitojen oppimisympäristöä kehitettäessä voi törmätä ristiriitaan: Kuinka digitaalidoton voi oppia digitaalitoja digitaalisesti? Jos mitään digitaalitoja ei ole valmiiksi opittuna, miten voi oppia käyttämään itsenäisesti digitaalista oppimisympäristöä?

Digitaidottomalle pelkkä ohjeita sisältävä nettisivu ei riitä sellaisenaan, vaan perusdigitaalitojen oppimiseen tarvitaan digiohjaajan tukea. Digiraitti-oppimisympäristö on tähän digiohjaukseen toimiva työkalu. Oppimisympäristö sisältää yleiset ohjeet ja yksilöidymän tuen tarjoaa ohjaaja. Taitojen karttuessa oppimisympäristön itsenäinen hyödyntäminen tulee mahdolliseksi.

Esimerkki: Oppimisympäristö sisältää ohjeen "Toimeentulotuki vaiheittain". Asiakas täyttää oppimisympäristön ohjeen mukaan toimeentulotukihakemuksen. Hän kuitenkin tarvitsee yksilöidymää tukea digiohjaajalta, jotta saa muotoiltua asiansa oikein lisätietokenttään.

Oppimisympäristön kehittämiseen oli varattu rahoitusta, jota ei olisi kuitenkaan mahdollista käyttää enää hankkeen päättymisen jälkeen esimerkiksi maksullisten palvelujen kuukausimaksuihin. Hanketiimissä huomattiin, että budjettiin olisi pitänyt varata rahaa ennemminkin sisällön tuottamiseen, kuin oppimisympäristön kehitystyöhön ja lisensseihin. Tarkoituksena oli kuitenkin luoda oppimisympäristö, joka olisi käytettävissä myös hankkeen jälkeen.

Hankkeen aikana kerättiin jatkuvasti palautetta ja kehitysehdotuksia, joiden avulla oppimisympäristöä kehitettiin eteenpäin. Palautetta kerättiin hankkeen kohderyhmältä digiohjauksen yhteydessä, Valo-Valmennuksen kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvilta sekä kohderyhmän parissa toimivilta ammattilaisilta yhteiskehittämistapaamisissa ja verkostotapaamisissa. Palaute oli pääsääntöisesti positiivista ja moni näki oppimisympäristön tarjoamat mahdollisuudet tärkeinä perusdigitaalitojen oppimisen kannalta. Ammattilaisen näkökulmasta kehuja sai sivuston selkeä ulkoasu sekä helposti omaksuttava käyttöliittymä. Kehitysehdotuksena toivottiin kirjallisten, paperille tulostettavien ohjeiden tuottamista oppimisympäristön materiaaleista. Ehdotukseen pyrittiin vastaamaan mahdollisuuksien mukaan. Kaikkea ympäristön materiaalia ei ollut mahdollista tuottaa paperiversiona, sillä suuri osa ohjemateriaalista oli videomuodossa. Ohjeisiin oli kuitenkin mahdollista lisätä linkkejä ja QR-koodeja, joista aiheeseen liittyvät videot ovat löydettävissä.

Digiraitin valmistuttua selkokielen asiantuntija tutustui oppimisympäristön sisältöön. Asiantuntijan arvion mukaan oppimisympäristöä oli hankkeen loppuvaiheessa mahdollista viimeistellä selkeäkieliseen muotoon, mutta selkokielisyyden kriteereiden täytyminen vaatisi materiaalien perinpohjaista työstämistä. Selkokielisyyden kriteereiden täyttämisen esteeksi asetui myös se, että Digiraitin sisällöissä on paljon muiden toimijoiden (mm. Ylen Digitreenit, Yhdessä oppien digitaidot haltuun -hanke & Geronet-hanke) tuottamia materiaaleja ja linkkejä niihin, eivätkä nämä materiaalit ole selkokielisiä. Digiraitin viimeistelyssä on pyritty selkeäkielisyyteen.

Palautteiden myötä esille nousi myös tärkeä kysymys oppimisympäristön tulevaisuutta ajatellen: kuka vastaa oppimisympäristön ylläpidosta, sisällön päivittämisestä ja markkinoinnista hankkeen päättymisen jälkeen? Tämä on varsin keskeinen kysymys kehitettäessä digitaalisia oppimisympäristöjä; sisällöt vanhenevat nopeasti ja päivittäminen vaatii sitoutumista ja edellyttää sivuston muokkaamisen mahdollistavia käyttöoikeuksia. Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen päättyessä on sovittu, että toistaiseksi Digiraitin päivittäminen tapahtuu Valo-Valmennusyhdistyksen Tampereen IT-pajan toiminnan puitteissa. Oppimisympäristöä tullaan hyödyntämään osana IT-pajalla toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa.

Hankkeen aikana Digiraittia on pyritty jalkauttamaan digiohjauksen ammattilaisten käyttöön esittelemällä sitä kahdessa ammatilliselle suunnatussa workshopissa, hankkeen loppuseminaarissa sekä Digitukea senioreille -tapahtumassa Vantaalla. Lisäksi Digiraitti on pyritty saamaan valtakunnalliseen jakeluun ilmoittamalla se Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämälle Suomidigi-sivustolle. Tulevaisuudessa Digiraitin on tarkoitus tarjota kaikille avoin perusdigitaalisten oppimisympäristö ja täydentyvä materiaalipankki, joka on käytettävissä perusdigitaalisia vahvistavassa digiohjauksessa ja itseopiskelussa.



Mirka hakeutui digiohjaukseen omavalmentajan yhteydenoton kautta. Digiohjaaja soitti Mirkalle ajanvarauksen merkeissä ja Mirka kertoi tarvitsevansa pikimmiten ohjausaikaa. Ensimmäisellä ohjauskerralla Mirka kertoi, että on todella huolissaan ja ahdistunut. Mirkan mielenterveys on ollut viime aikoina huono, minkä vuoksi hän on joutunut keskeyttämään ammattiopinnot. Tämän vuoksi Mirka on saanut TE-palveluiden Oma-asiointiin selvityspyynnön.

Ohjaustapaaminen alkoi sähköisellä tunnistautumisella TE-palveluiden sivuille. Tämän jälkeen Mirkaa ohjattiin selvityspyyntöön vastaamisessa, sekä työhaakuvelvoitteen merkitsemisessä. Mirka varasi uusia digiohjausajoja. Seuraavalla ohjauskerroilla digiohjaaja otti puheeksi Mirkan tulevaisuudensuunnitelmat. Mirka kertoi, että koulunkäynti on ollut todella vaikeaa oppimishaasteiden vuoksi. Keskustelujen kautta Mirka päätyi soittamaan omavalmentajalle yhdessä digiohjaajan kanssa. Mirka ohjattiin terveydenhoitajalle, jossa oli saanut asioita mielenterveys- oppimishaasteiden osalta eteenpäin. Mirka kävi digiohjauksessa useampaan otteeseen. Digiohjaaja on ohjauksen lomassa kannustanut Mirkaa suorittamaan loppuun kesken jääneet opinnot. Lopulta Mirka päätyi hakemaan uudelleen opintoihin. Mirka saikin suoritettua tutkintonsa loppuun ja valmistui ammattioppilaitoksesta. Tällä hetkellä Mirka työskentelee kokoaikaisesti alalla, jolle valmistui.

8 Oppimispolut onnistumiseen -ohjauksen vaikutusten arviointi

Leena Forma & Riikka Kanervo

PERUSDIGITAI DOT ON HANKKEESSA jaoteltu karkeasti kahteen kategoriaan: arjen digitaidot sekä opiskelijan ja työntekijän digitaidot. Arjen digitaiteihin kuuluvat digilaitteiden käyttö sekä erilaiset arkea helpottavat sovellukset ja digitoiminnot, kuten verkkopankin käyttö ja sähköinen asiointi Kelassa. Myös netiketti ja turvallisuuden huomioiminen internetissä toimimisessa kuuluvat tähän osioon. Opiskelijan ja työntekijän digitaiteja ovat esimerkiksi verkkokokousalustat, erilaiset pilvipalvelut, tekstinkäsittely ja taulukkolaskenta sekä ansioluettelon teko. Myös opintoihin ja työpaikkoihin hakeutumisen taidot kuuluvat tähän osioon.

Ilman perusdigitaiteja on vaikeaa olla osallinen nyky-yhteiskunnassa. Osallisuutta edistämällä voidaan ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Tässäkin hankkeessa pyrittiin edistämään osallistujien osallisuutta perusdigitaiteiden parantamisen avulla.

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeen arvioinnissa toteutettiin systeemistä vaikuttavuuden arviointitapaa, jossa ennen-jälkeen-mittausten lisäksi seurattiin ja arvioitiin prosessia ja toimintaa (Koivisto 2021). Vaikuttavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, millaisia vaikutuksia ohjauksella oli siihen osallistuneiden perusdigitaiteihin, osallisuuteen ja työmarkkinatilanteeseen. Arvioimme vain lyhyen aikavälin vaikuttavuutta, sillä hankkeen puitteissa ei ollut mahdollista tehdä pidemmän aikavälin seuranta. Näin ollen voidaan enemmän puhua vaikutusten kuin vaikuttavuuden arvioinnista (Pulliainen 2021). Tässä artikkelissa kuvataan hankkeen vaikutusten arviointi.

ARVIOINNIN TAVOITTEET

Tämän luvun tavoitteena on vastata kysymykseen: miten Oppimispolut onnistumisen -hankkeen ohjaukselle asetetut tavoitteet saavutettiin.

Hankesuunnitelmassa ohjaukselle on asetettu kolme tavoitetta, jotka liittyvät kohderyhmän perusdigitaalisiin, osallisuuteen ja osallistumiseen koulutukseen ja työelämään (Hankehakemus 2021). Hankkeen tavoitteet ja osatavoitteet sekä arvioinnin kohteet eli se, miten tavoitteiden saavuttamista mitataan, on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1. Hankkeen tavoitteet ja arvioinnin kohteet.

HANKKEEN TAVOITTEET/TULOKSET	KONKREETTINEN TAVOITE TAI OSATAVOITE	ARVIOINNIN KOHDE
Vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien perusdigitaalitoja .	Perusdigitaaliset: Henkilökohtainen arki Työ tai työnhaku Opiskelu tai opiskelemaan haku	Perusdigitaaliset Väittämät eri taidoista ennen ja jälkeen ohjauksen
Vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien osallisuutta yhteiskunnassa .		Osallisuusindikaattori Experiences of Social Inclusion Scale (ESIS, THL)
Tuottaa ratkaisuja, joilla koulutuspolulta putoaville ja koulutuksen ulkopuolelle jääneille voidaan turvata riittävä digiosaaminen ja tuki, jotta osallistuminen koulutukseen ja työelämään mahdollistuisi .	Vähintään 10 henkilöä etenee hankkeesta koulutuspolulle ja 10 henkilöä työllistymispolulle.	Työmarkkina-asema Työssä Työssä työllistämistoimenpitein Työtön tai lomautettu Eläkkeellä Työkyvyttömyyseläkkeellä Opiskelija tai koululainen Hoitamassa omia lapsia Omaishoitajana Varusmies- tai siviilipalvelussa Muussa toiminnassa

AINEISTO JA MENETLMÄT

Aineisto

Arvioinnissa hyödynnettiin useita erityyppisiä aineistoja (Taulukko 2). Vaikutusten arvioinnin pääaineisto oli asiakkaan täyttämä alku- ja loppukysely, jossa hän kertoi taustatietojen lisäksi sen, mihin kahdesta perusdigitaalitojen osa-alueesta hän toivoi saavansa ohjauksesta apua, ja mitkä olivat taidot vastaushetkellä. Lisäksi vastaajat täyttivät osallisuusindikaattorin ja kertoivat työmarkkina-asemastaan. Koska vaikutuksista haluttiin mahdollisimman monipuolinen kuva, kyselyjen tietoja pyrittiin täydentämään muilla aineistoilla.

Taulukko 2. Arvioinnissa käytettävät aineistot.

AINEISTO	SISÄLTÖ
Asiakkaan täyttämä sähköinen lomake	Alku- ja loppukysely, Liite 2
Ohjaajan lomake (täytettiin samaan aikaan kuin asiakkaan lomake)	Asiakkaan arviota täydentävät huomiot
Ohjauksen yhteydessä tehdyt kirjaukset	Ohjaukseen käytetty aika Ohjauksen sisältö
Haastattelut	Asiakkaan kokemukset ohjauksesta
Havainnointi	Vuorovaikutus ohjauksessa

Asiakkaan kyselyaineisto kerättiin sähköisellä lomakkeella ohjatusti, niin että digiohjaaja pystyi tarvittaessa selventämään kysymyksiä ja auttamaan vastaamisessa. Tarvittaessa olisi voitu käyttää myös paperilomaketta, mutta tälle ei ollut tarvetta. Kysely tehtiin ennen ja jälkeen ohjauksen. Lomake korvasi hankkeessa aiemmin suunnitellun alkukartoituslomakkeen, ja sitä voitiin käyttää sekä ohjauksen suunnittelussa että arvioinnissa.

Vastaajille annettiin lyhyt tiedote (Liite 1) ennen lomakkeeseen vastaamista, ja lomakkeessa heiltä pyydettiin suostumus vastausten käyttämiseen hankkeen arvioinnissa. Aineistonkeruuta varten ei tarvittu eettistä ennakoarviointia, koska se perustui suostumukseen, eikä vastaajille aiheutettu riskejä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019).

Alku- ja loppukysely on Liitteenä 2. Kyselyä laadittaessa hyödynnettiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuuskyselyä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Yksi osallisuuskyselyn osa on osallisuusindikaattori ESIS, jossa esitetään kymmenen väittämää, joihin vastaaja vastaa asteikolla täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Tuloksia tarkastellaan osallisuusindikaattorin keskiarvona, joka vaihtelee välillä 0–100, ja eri ulottuvuuksina. Alku- ja loppukyselyt olivat samansisältöiset, ainoastaan joidenkin kysymysten aikamuotoa muutettiin loppukyselyyn.

Lomake pyrittiin tekemään lyhyeksi ja mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi. Lomaketta kehitettiin vielä sen käyttöönoton alkuvaiheessa, kun havaittiin, että oli hyvä tehdä muutos ennen laajempaa käyttöä. Lomakkeessa mahdollistettiin vastaaminen kaikkiin eri perusdigitaalisten osa-alueisiin, jos vastaaja niin halusi. Lomake tehtiin Valo-valmennuksen sharepoint-alustalle Google Forms -lomakkeena. Kukin osallistuja merkitsi lomakkeeseen nimikirjaimensa, jotta saman henkilön alku- ja loppukysely voitiin yhdistää. Nimikirjaimia käytettiin vain tähän yhdistämiseen, ja ne korvattiin yhdistämisen jälkeen tutkimusnumeroilla, ja välittömät tunnistetiedot poistettiin.

Ohjaaja kirjoitti huomioitaan omaan lomakkeeseen samalla, kun asiakas täytti omaa lomakettaan. Tämä lomake sisälsi avointa tilaa, johon voi vapaasti kirjoittaa huomioita. Lisäksi aineistona hyödynnettiin ohjauksesta tehtävää kirjausta: ohjauksen sisältö ja aika sekä se, kuinka paljon henkilö osallistui ohjaukseen.

Ohjauksen lomassa ja jälkeen digiohjaaja pyrki tekemään epämuodollisia haastatteluja ja havainnoimaan ohjaustilanteita, joiden kautta saimmekin arvokasta tietoa asiakkaiden digiohjaustarpeista, sekä digiohjauk-

sen vaikuttavuudesta. Näistä on kerrottu tarkemmin artikkeleissa 4, 5 ja 6. Tutkimushaastatteluihin oli vaikea saada osallistujia, moni hankkeen asiakkaista koki ajatuksen ahdistavana. Hankkeen aikana saimme haastateltua kymmenen asiakasta ja näiden haastattelujen tuloksia kuvataan artikkelissa 2.

Analyysit

Osallistujien tilannetta ennen ohjausta ja sen jälkeen verrattiin ryhmätasolla. Tulokset raportoidaan vastaajien määrinä ja prosenttiosuuksina. Tilastollista testausta ei tehty aineiston pienen koon vuoksi. Alaryhmäanalyysieja esimerkiksi ohjauksen määrän mukaan ei ollut mahdollista tehdä, koska vastaajien määrä oli pieni. Tulokset raportoidaan niin, että yksittäistä osallistujaa ei voida tunnistaa.

TULOKSET

Osallistujajoukon kuvaus

Alkukyselyn oli täyttänyt kymmenen vastaajaa ja loppukyselyn kuusi vastaajaa (Taulukko 3). Yksi alkukyselyyn vastaaja ei antanut lupaa käyttää vastauksia arvioinnissa, minkä vuoksi tulokset raportoidaan vain yhdeksän vastaajan osalta. Loppukyselyyn vastanneista kaikki antoivat luvan käyttää vastauksiaan ohjauksen arvioinnissa.

Taulukko 3. Vastaajien taustatiedot alku- ja loppukyselyssä.

	ALKUKYSELY	LOPPUKYSELY
Vastaajien määrä	10	6
Lupa käyttää vastauksia arvioinnissa	9	6
Ikä		
Sukupuoli		
Nainen	4	1
Mies	4	4
Muu	1	1
Työmarkkinatilanne		
Työtön tai lomautettu	7	4
Työssä	1	1
Työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella, pitkäaikaisesti sairaana	1	
Vanhuuseläkkeellä tai työttömyyseläkkeellä		1
Opiskelija tai koululainen		

Sekä alku- että loppukyselyn vastaajien ikä vaihteli välillä 20–64 vuotta, ja vastaajien keski-ikä oli alkukyselyssä 46,5 vuotta ja loppukyselyssä 47,5 vuotta. Alkukyselyyn vastaajista yhtä paljon oli naisia ja miehiä, ja loppukyselyyn vastaajista suurin osa oli miehiä (Taulukko 3). Alku- ja loppukyselyyn vastanneista viisi oli samoja.

Lähes kaikki vastaajat olivat lähtötilanteessa työttömiä tai lomautettuja. Muut olivat työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella tai muuten pitkäaikaisesti sairaana, tai vanhuuseläkkeellä tai työttömyyseläkkeellä. Seurannassa yksi vastaaja oli työssä, ja hän oli työllistynyt alku- ja loppukyselyn välissä. Yksi oli opiskelija tai koululainen. Hän ei ollut vastannut alkukyselyyn, joten tällä perusteella ei tiedetä, oliko hän aloittanut opiskelun ohjauksen aikana vai jo sitä ennen.

ALKU- JA LOPPUKYSELYJEN TULOKSET

Perusdigitaidot

Kaikki vastaajat ilmoittivat haluavansa parantaa ohjauksen avulla henkilökohtaisia, arjessa tarvittavia taitoja. Lähtötilanteessa helpoiksi koettiin tiedon hakeminen internetistä ja verkkopankin käyttö sekä sosiaalisen median käyttö (Kuvio 1). Suurimpia haasteita oli tekstinkäsittelyohjelman käytössä, sillä kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä väitteen kanssa sen käytön helppoudesta. Moni koki myös mobiiliavaimen käytön vaikeaksi. Lasten asioiden hoitamiseen seitsemän oli vastannut ”ei samaa eikä eri mieltä”. Tätä saattaa selittää se, että heillä ei välttämättä ollut lapsia.

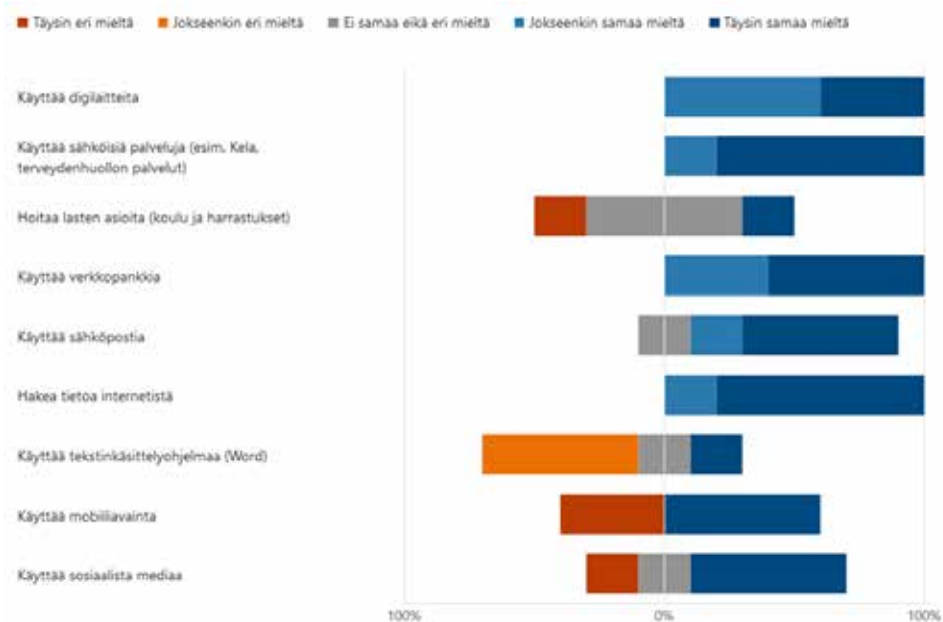
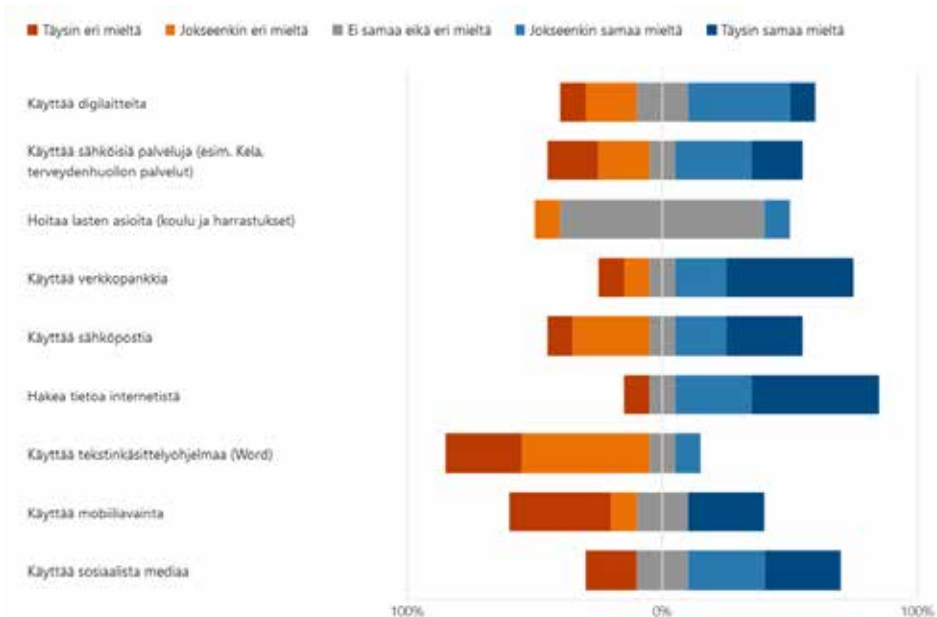
Ohjauksen jälkeen selvästi suurempi osa vastaajista koki arjessa tarvittavat taidot helpommiksi kuin lähtötilanteessa. Kaikki olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että digilaitteiden, sähköisten palvelujen ja verkkopankin käyttö sekä tiedon hakeminen internetistä on helppoa (Kuvio 1). Tekstinkäsittelyohjelmaa ei edelleenkään pidetty kovin helppona, mutta kukaan ei enää ollut täysin eri mieltä sen helppoudesta.

Työssä tai työnhaussa tarvittavia taitoja halusivat parantaa lähes kaikki eli seitsemän vastaajaa. Lähtötilanteessa uuden työpaikan hakemisessa helppoina asioina pidettiin työpaikkojen hakemista netistä ja itsestä kertomista työhaastattelussa (Kuvio 2). Sen sijaan kukaan ei pitänyt helppona osallistua työhaastatteluun etäyhteydellä. Esittelyvideon, työhakemuksen ja ansioluettelon tekemistä ei myöskään pidetty helppoina.

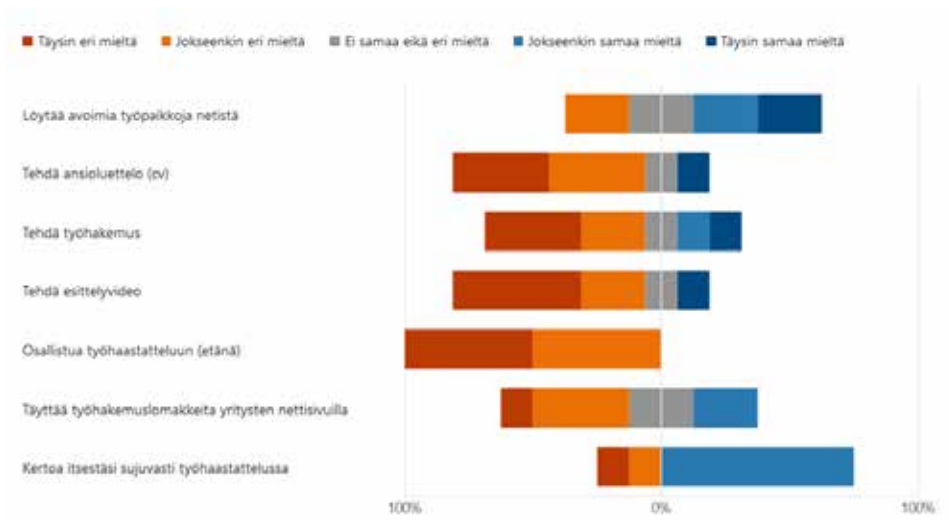
Ohjauksen jälkeen selvästi suurempi osa vastaajista koki työssä ja työnhaussa tarvittavat taidot helpommiksi kuin lähtötilanteessa (Kuvio 2). Erityisesti ansioluettelon ja työhakemuksen tekeminen sekä työhakemuslomakkeiden täyttäminen koettiin helpommaksi kuin ennen ohjausta.

Vastaajista neljä halusi parantaa opiskelussa tai opiskelupaikan hakemisessa tarvittavia taitoja. Useammin helppona pidettiin vahvaa tunnistautumista virallisiin palveluihin ja tunnusten luomista erilaisille alustoille (Kuvio 3). Kukaan ei pitänyt helppona seuraavia asioita: verkkokokousalustat, tiedostojen luominen ja hallinnointi, pilveen tallentaminen ja oppimislustojen peruslogiikat.

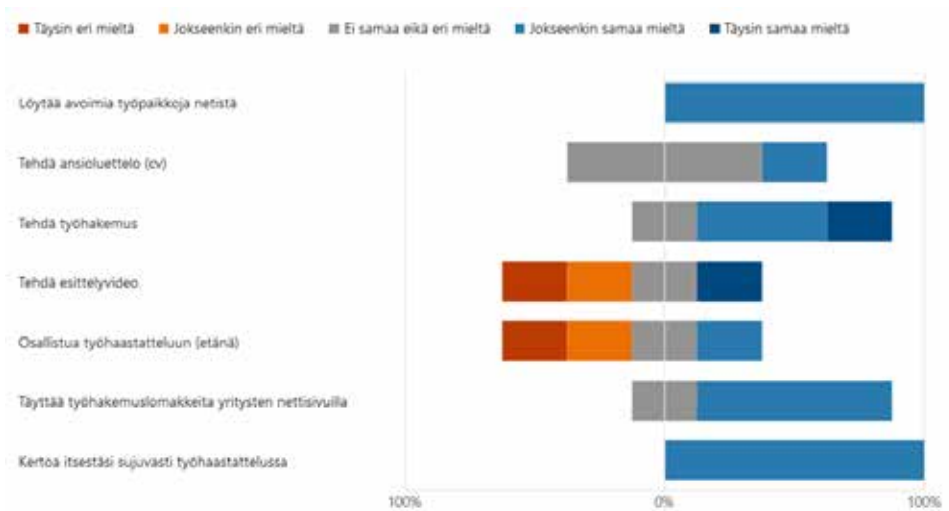
Ohjauksen jälkeen suurempi osa vastaajista koki opiskelussa tai opiskelupaikan hakemisessa tarvittavat taidot selvästi helpommiksi kuin lähtötilanteessa (Kuvio 3). Erityisesti tietoturvakäytännöt, tunnusten luonti eri alustoille, vahva tunnistautuminen ja sähköpostin käyttö koettiin helpommaksi kuin ennen ohjausta.



Kuva 1. Henkilökohtaisissa arjen asioissa tarvittavien taitojen helppous. Yläpuolella alkukysely (n=9), alapuolella loppukysely (n=5).



Kuva 2. Työn haussa tarvittavien taitojen helppous. Yläpuolella alkukysely (n=7), alapuolella loppukysely (n=4).



Kuva 3. Opiskeluun liittyvien asioiden helppous. Yläpuolella alkukysely (n=4), alapuolella loppukysely (n=2).

Osallisuus

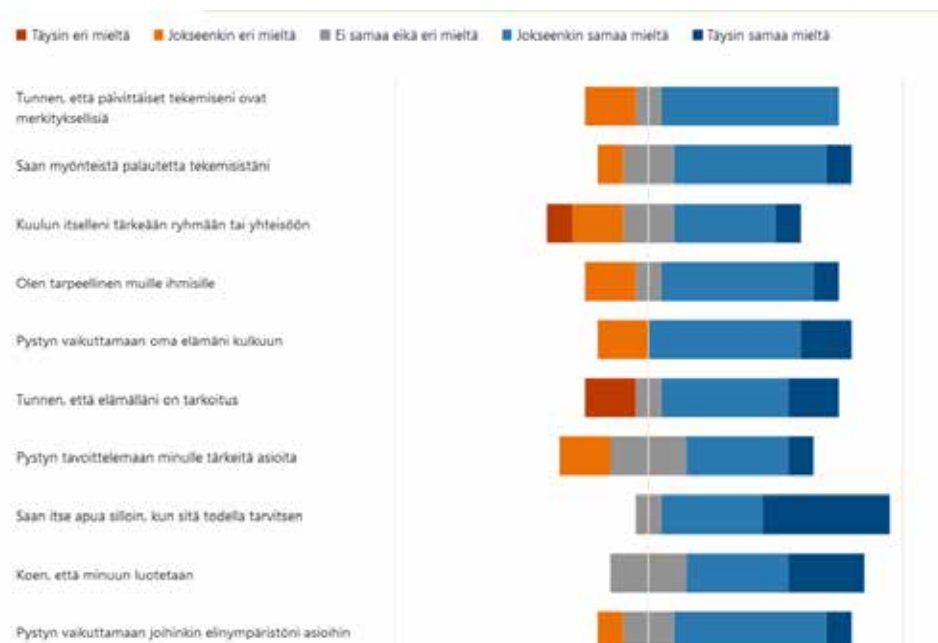
Osallisuusindikaattorin keskiarvo oli lähtötilanteessa eli alkukyselyssä 67 (keskihajonta 14, mediaani 70).

Lähtötilanteessa osallisuusindikaattorin osa-alueista parhaiten toteutuivat seuraavat: ”saan itse apua silloin, kun sitä tarvitsen”, ”koen, että minuun luotetaan”, ”pystyn vaikuttamaan oman elämäni kuluun” ja ”saan myönteistä palautetta tekemisistäni” (Kuvio 4). Heikoiten toteutuivat ”kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön”, ”pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita” ja ”tunnen, että elämälläni on tarkoitus”.

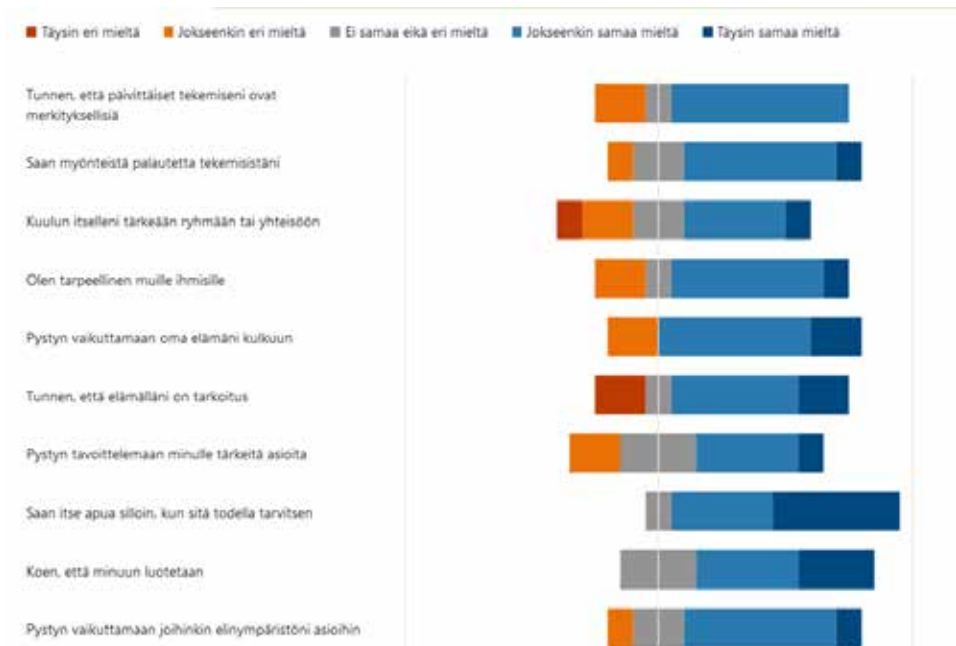
Ohjauksen jälkeen eli loppukyselyssä osallisuusindikaattorin keskiarvo oli 71 (keskihajonta 20, mediaani 68). Osa-alueista parhaiten toteutuivat ”saan myönteistä palautetta tekemisistäni” ja ”saan itse apua silloin, kun sitä tarvitsen”. Heikoiten toteutui ”kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön”.

Alkukyselyssä suurin osa koki itsensä yksinäiseksi harvoin tai joskus. Yli puolet vastaajista kertoi suunnittelevansa elämää viikon kerrallaan, osa päivän tai kuukauden kerrallaan. Kukaan ei suunnitellut elämäänsä useamman vuoden päähän. Kaksi kolmesta kertoi, että ei osallistu aktiivisesti minkään kerhon tai yhdistyksen toimintaan. Kolmannes osallistui silloin tällöin tai aktiivisesti.

Ohjauksen jälkeen kyselyyn vastanneista suurin osa tunsu itsensä yksinäiseksi joskus. Puolet suunnitteli elämäänsä päivän kerrallaan. Kolmannes osallistui aktiivisesti kerhon tai yhdistyksen toimintaan, kaksi kolmannesta ei osallistunut ollenkaan.



Kuva 4a. Osallisuusindikaattori, alkukysely (n=9).



Kuva 4b. Osallisuusindikaattori, loppukysely (n=6).

POHDINTA

Tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että tavoite perusdigitaalisten taitojen parantamisesta saavutettiin hyvin. Ohjaukseen osallistuneet arvioivat arjen digitaalisia taitoja sekä opiskelijan ja työntekijän digitaalisia taitoja paljon helpommiksi kuin ennen ohjausta.

Opiskeluun liittyvissä taidoissa oli eniten asioita, jotka koettiin hyvin vaikeiksi. Osa näistä tuli ohjauksen myötä helpommaksi. Jatkossa tuleekin varmistaa yhtäältä se, että ohjausta on saatavilla sitä tarvitseville, ja toisaalta se, että palvelut ovat helppokäyttöisiä. On myös tärkeää muistaa, että vaikka moni opiskelija ja opiskelupaikan hakija omaa hyvät perusdigitaaliset taidot, ryhmään mahtuu paljon niitäkin, joilla taitoja ei ole. Ohjauksen lisäksi olisi hyvä, että jotkin asiat voisi hoitaa kasvokkain, eikä kaikkea tarvitsisi tehdä digitaalisten taitojen kautta. Aikaisemmin onkin havaittu, että haavoittuville ryhmille olisi tärkeää, että erityisesti monimutkaisia asioita voisi hoitaa kasvokkain, esimerkiksi vuorovaikutuksen ongelmien vuoksi (Kaihlainen ym. 2021).

Henkilökohtaisessa arjessa sekä työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa tarvittavat perusdigitaaliset taidot avoavat mahdollisuuksia myös laajempaan yhteiskunnalliseen osallisuuteen, esimerkiksi kansalaisvaikuttamiseen. Siksi näiden taitojen parantamisella on myös laajempia vaikutuksia. Haastattelussa kävi myös ilmi, että digitaalinen ohjaus saaneet laittoivat heti oppinsa käytäntöön ja neuvoivat oppimistaan taitoja lähipiirissään. Ohjauksen vaikutukset laajenivat siis myös ohjattavien lähipiireihin.

Osallisuuden kokemus oli alkukyselyyn vastanneiden joukossa jonkin verran korkeampi (keskiarvo 67 pistettä) kuin FinSote-kyselyyn vuonna 2019 vastanneiden 18–64-vuotiaiden työttömien joukossa (keskiarvo työttömät naiset 62 pistettä, työttömät miehet 61 pistettä) (Hedman ym. 2021). Loppukyselyssä osallisuuden

kokemus oli hieman korkeampi, keskimäärin 71 pistettä. Osallisuuskyselyssä erittäin heikon osallisuuden kokemuksena pidetään alle 50 pistettä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Osallistujien keskiarvo oli selvästi korkeampi kuin tämä, joskin hajonta oli melko suurta. Niistä loppukyselyyn vastanneista, jotka olivat vastanneet myös alkukyselyyn, osalla osallisuuden kokemus oli noussut ohjauksen aikana ja osalla laskenut.

Lomakkeeseen vastanneet eivät raportoineet olevansa kovin yksinäisiä, mutta elämän suunnittelu oli heillä varsin lyhytjänteistä, mikä kuvanee elämäntilanteen epävarmuutta ja jonkinlaista näköalattomuutta.

Yhtenä hankkeen tavoitteena oli osallistujien eteneminen työ- ja koulutuspolulla (Taulukko 1). Alku- ja loppukyselyiden mukaan työ- ja koulutuspoluilla ei juuri edetty, mutta muuten tiedetään, että hankkeen aikana osallistujista neljä henkilöä eteni koulutuspolulle ja kahdeksan henkilöä eteni työllistymispolulle. Tämä on suhteellisen hyvä tulos ottaen huomioon osallistujien monin tavoin haavoittuvan tilanteen. Vaikka lomakkeissa ei havaittu konkreettisia muutoksia, on mahdollista, että osallistujien perusdigitaidot ovat vahvistuneet niin, että heidän etenemisensä työ- ja koulutuspoluilla on enemmän mahdollista kuin ennen ohjausta. Ohjaukset olivat usein lyhytkestoisia, eikä voida olettaa, että siinä ajassa olisi saavutettu konkreettista etenemistä näillä poluilla.

Tässä hankkeessa ei kerätty tietoa siitä, missä määrin osallistujilla oli digilaitteita käytössään. Käytön ja taitojenkin edellytys on luonnollisesti se, että henkilö voi käyttää laitteita, joko omaa tai esimerkiksi kirjaston laitetta. Aikaisemmin on havaittu, että laitteiden tai internetyhteyden puute on merkittävä este haavoittuvien ryhmien digiosallisuudelle (esim. Rantala ym. 2022).

Arviointimenetelmään liittyvää pohdintaa

Arviointiaineisto jäi varsin pieneksi (alkukyselyyn vastasi 10 ja loppukyselyyn 6 henkilöä). Aineiston pienen koon vuoksi on todettava, että se kertoo vain näiden vastaajien kokemuksista, eikä tulosta voida yleistää suurempaan joukkoon. Ohjaukseen osallistui hankkeen aikana 84 henkilöä, ja erillisiä vastaajia oli 11, joten vastausprosentti oli 13. Emme pysty arvioimaan vastaajien valikoitumista, mutta saattaa olla, että kyselyihin ovat vastanneet ne, jotka ovat olleet jollain tavalla paremmassa tilanteessa kuin muut ohjaukseen osallistuvat. Koska loppukyselyyn vastasi pienempi määrä vastaajia kuin alkukyselyyn, erityisesti ennen-jälkeen-muutoksen arviointi perustuu hyvin pieneen otokseen. Vastaajia olisi voinut saada enemmän esimerkiksi tiedottamalla kyselystä vielä paremmin ja tarjoamalla aktiivisemmin tukea kyselyyn vastaamiseen.

Alun perin oli tarkoitus, että loppukyselyssä olisi kysytty lisäksi joitain kokemuksia ohjauksesta sekä monivalinta- että avoimilla kysymyksillä. Tämä jäi kuitenkin toteutumatta, koska tarve loppukyselylle tuli ennen kuin sitä oli suunniteltu tarkemmin. Tämä korostaa sitä, että olisi tärkeää, että arviointia tekevä taho ja ohjausta toteuttava taho tekisivät jatkuvaa ja tiivistä yhteistyötä. Tällä tavalla oltaisiin koko ajan selvillä hankkeen tilanteesta ja arvioinnin tarpeista, ja niihin voitaisiin vastata nopeasti.

Arviointimenetelmän puutteena voidaan todeta myös vertailuryhmän puuttuminen. Arvioinnissa olisi tärkeää verrata hankkeessa toteutettua ohjausta tilanteeseen, jossa saman kaltainen henkilö ei saisi vastaavaa ohjausta tai saisi jonkin muun tyyppistä ohjausta (ns. tavanomaiset palvelut). Hankkeen puitteissa emme pystyneet keräämään tietoa tällaiselta vertailuryhmältä. Näin ollen hankkeen vaikutuksia verrataan tilanteeseen, jossa oletetaan, että ilman ohjausta henkilön osallisuudessa ja perusdigitaidoissa ei tapahtuisi muutosta, vaikka näin ei välttämättä ole.

Useissa tapauksissa kyse oli yhden päivän aikana tapahtuneista ohjauksista, sillä suurin osa niistä vastaajista, jotka olivat vastanneet sekä alku- että loppukyselyyn, olivat vastanneet niihin saman päivän aikana. Tämän vuoksi onkin luonnollista, että ohjauksilla pystyttiin kyllä kohentamaan osallistujien perusdigitaitoja, mutta osallisuudessa ja työmarkkinatilanteessa ei nähty muutoksia.

Olisi tärkeää tehdä myös pidemmän aikavälin seurantaa, sillä vielä ei tiedetä, miten pysyvää oppiminen on ollut. Opetus taidot voivat ruostua, jos niitä ei käytetä, tai henkilö voi pidemmällä aikavälillä huomata, että oppiminen ei ollutkaan riittävää. Digitaalisten palvelujen muuttuessa olisi tärkeää myös osata soveltaa aiemmin opittua uusissa tilanteissa. Digitaalkartoituksen mukaan moni suomalainen käyttää itselle tuttuja digipalveluja, mutta uusien palvelujen käyttöönottoon tarvittaisiin enemmän digitaaitoja (Valtiovarainministeriö 2020).

Koska kyselyihin vastaaminen jää usein niukaksi, on tärkeää, että arviointia tehdään useista näkökulmista ja erilaisilla aineistoilla. Aineistonkeruu on haastavaa, mikäli ohjattavat ovat haavoittuvassa asemassa, kuten tässäkin hankkeessa. Esimerkiksi ohjaukseen osallistujat eivät olleet innokkaita osallistumaan haastatteluun. Jatkossa onkin tärkeää kehittää arviointia juuri näille ryhmille sopiviksi. Havainnointi voisi olla hyvä vaihtoehto, mutta havainnoijan läsnäolo voi jollain tavalla muuttaa ohjaustilanteita. Lomakkeiden täytössä toimittiin joustavasti ja sensitiivisesti. Jos ohjaaja arvioi ohjattavan kertoman perusteella, että esimerkiksi yksinäisyys oli herkkä asia, lomakkeita ei täytetty. Vaikka arvioinnista jäi näin puuttumaan lomakkeita, asiakkaiden tilanteiden huomioiminen oli tärkeää ja ohjauksen hengen mukaista.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että osallistujien perusdigitaidot paranivat merkittävästi ohjauksen aikana. Osallisuudessa ja työ- ja koulutuspolulla etenemisessä havaittiin jonkin verran edistystä ohjauksen aikana. Lisäksi ohjaukset ovat voineet antaa tuuppauksia osallisuudessa ja työ- ja koulutuspoluilla eteenpäin saavutettujen perusdigitaaitojen myötä. Hankkeessa korostuu moniulotteinen, kohderyhmän erityispiirteet huomioiva arviointi sekä arvioinnin huolellisen suunnittelun ja hankkeen toimijoiden yhteistyön merkitys.

Lähteet

Hankehakemus. 2021. Oppimispolut onnistumiseen. Hakemus Euroopan sosiaalirahastolle.

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 – FinSote 2019 -tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 5/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Koivisto, J. 2021. [Lineaariseen systeemiseen vaikuttavuuskäsitykseen](#). Innokylä. Viitattu 14.3.2021.

Pulliainen, M. 2021. [Vaikuttavuus käsitteenä ja sen arvioinnin lähtökohtia](#). Teoksessa Haapala, A. (toim.) Kestävää hyvinvointia kehittämässä 2021. Vaikutuksista kohti vaikuttavuutta. Kaakkois-Suomen ammatti-
korkeakoulu, 32–37.

Rantala, H., Marttila, M., Lund, V. 2022. [Toteutuuko kaikkien oikeus käyttää digitaalisia palveluita? Digitaalisen yhteisöpajoissa esitettiin älypuhelimien sisällyttämistä osaksi toimeentulotukea](#). Laurea Journal.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. [Osallisuusmittari mittaa osallisuuden kokemusta](#). Viitattu 24.3.2023.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. [Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa](#). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

Valtiovarainministeriö. 2020. [Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaaltokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita](#). Tiedote 31.8.2020. Valtioneuvosto.

Liitteet

LIITE 1. TIEDOTE KYSELYYN VASTAAJALLE

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN

Osallistut digiohjaukseen, jonka tavoitteena on vahvistaa perusdigitaitojasi ja osallisuuttasi eli esimerkiksi mahdollisuuksiasi hakeutua koulutukseen tai työhön ja käyttää sähköisiä palveluita. Arvioimme sitä, miten tavoitteet saavutettiin. Pyydämme sinua vastaamaan sähköiseen kyselylomakkeeseen ennen ohjausta ja sen jälkeen. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Digiohjaaja voi auttaa sinua vastaamisessa.

Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei vaikuta mitenkään saamaasi ohjaukseen. Emme arvioi tavoitteiden saavuttamista juuri sinun kohdallasi, vaan kaikkien ohjausta saavien joukossa. Kyselyn vastauksia käsitellään luottamuksellisesti, ja sinua ei voida tunnistaa tuloksista.

Ohjauksen arvioinnista vastaa erikoistutkija Leena Forma Laurea-ammattikorkeakoulusta. Jos sinulla on kysyttävää kyselyyn liittyen, voit ottaa häneen yhteyttä: leena.forma@laurea.fi.

Pääset sähköiseen kyselyyn tästä linkistä.

LIITE 2. ALKU- JA LOPPUKYSELY

ALKUKYSELY (Loppukysely pääosin sama kuin alkukysely, poikkeavat sanamuodot esitetään sulkeissa.)

Tämän kyselyn avulla saadaan tietoa ohjauksen tavoitteiden saavuttamisesta. Sinua ei voida tunnistaa vastauksista. Kyselyssä ei ole oikeita tai väärää vastauksia.

1. Annatko luvan vastauksesi käyttämiseen ohjauksen arvioinnissa?

- a. Kyllä
- b. Ei

2. Kirjoita etunimesi ja sukunimesi ensimmäinen kirjain

3. Syntymävuoteni on

4. Olen

- a. Nainen
- b. Mies
- c. Muu
- d. En halua kertoa

PERUSDIGITAI DOT

5. Haluatko parantaa ohjauksen avulla henkilökohtaisia, arjessa tarvittavia taitoja?

- a. Kyllä haluan
- b. En halua

(Seurantakyselyssä kysymys 5 oli muodossa Keskityitkö ohjauksen aikana parantamaan henkilökohtaisia, arjessa tarvittavia taitoja? a. kyllä, b. en)

Jos valitsee kysymyksessä 5 vastauksen a:

6. Henkilökohtaisia arjen asioita hoidettaessa, minulle on helppoa...

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	JOKSEEN- KIN ERI MIELTÄ	EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ	JOKSEEN- KIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Käyttää digilaitteita					
Käyttää sähköisiä palveluja (esim. Kela, terveydenhuollon palvelut)					
Hoitaa lasten asioita (koulu ja harrastukset)					
Käyttää verkkopankkia					
Käyttää sähköpostia					
Hakea tietoa internetistä					
Käyttää tekstinkäsittelyohjelmaa (Word)					
Käyttää mobiilivaihtoa					
Käyttää sosiaalista mediaa					

7. Haluatko parantaa ohjauksen avulla työssä tai työn hakemisessa tarvittavia taitoja?

- a. Kyllä haluan
- b. En halua

(Seurantakyselyssä kysymys 7 oli muodossa Keskityitkö ohjauksen aikana parantamaan työssä tai työn hakemisessa tarvittavia taitoja? a. kyllä, b. en)

Jos valitsee kysymyksessä 7 vastauksen a:

8. Kun haen uutta työpaikkaa, minulle on helppoa...

	TÄY- SIN ERI MIELTÄ	JOKSEEN- KIN ERI MIELTÄ	EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ	JOKSEEN- KIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Löytää avoimia työpaikkoja netistä					
Tehdä ansioluettelo (cv)					
Tehdä työhakemus					
Tehdä esittelyvideo					
Osallistua työhaastatte- luun (etänä)					
Täyttää työhakemuslomak- keita yritysten nettisivuilla					
Kertoa itsestäsi sujuvasti työhaastattelussa					

9. Haluatko parantaa ohjauksen avulla opiskelussa tai opiskelemaan hakemisessa tarvittavia taitoja?

- a. Kyllä haluan
- b. En halua

(Seurantakyselyssä kysymys 9 oli muodossa Keskityitkö ohjauksen aikana parantamaan opiskelussa tai opiskelemaan hakemisessa tarvittavia taitoja? a. kyllä, b. en)

Jos valitsee kysymyksessä 9 vastauksen a:

10. Opiskeluun liittyvissä asioissa, minulle on helppoa...

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	JOKSEENKIN ERI MIELTÄ	EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ	JOKSEENKIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Tiedon hakeminen opiskelupaikan verkkosivuilta ja omista tiedostoista					
Sähköpostin käyttö					
Verkkokokousalustat					
Vahva tunnistautuminen virallisiin palveluihin					
Tunnusten luominen erilaisille alustoille					
Tiedostojen luominen ja hallinnointi					
Pilveen tallentaminen					
Tietoturvakäytännöt					
Oppimisalustojen perusloogikat (esim. Moodle, Google Classroom)					

KOKEMUKSET OSALLISUUDESTA

11. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	JOKSEENKIN ERI MIELTÄ	EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ	JOKSEENKIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä					
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni					
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön					
Olen tarpeellinen muille ihmisille					
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun					
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus					
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita					
Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen					
Koen, että minuun luotetaan					
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin					

12. Tunnen itseni yksinäiseksi

- a. En koskaan
- b. Harvoin
- c. Joskus
- d. Melko usein
- e. Jatkuvasti
- f. En halua kertoa

13. Suunnittelen elämäni

- a. Useamman vuoden päähän
- b. Kuukauden kerrallaan
- c. Viikon kerrallaan
- d. Päivän kerrallaan
- e. En halua kertoa

14. Osallistun aktiivisesti jonkin kerhon, yhdistyksen, harrastusryhmän tai hengellisen tai henkisen yhdistyksen toimintaan (esimerkiksi liikuntaseura, asukastoiminta, puolue, kuoro, seurakunta)

- a. Osallistun aktiivisesti
- b. Osallistun silloin tällöin
- c. En osallistu
- d. En halua kertoa

15. Olen tällä hetkellä

- a. Työssä (tai yrittäjänä, maatalousyrittäjänä, freelancerina, apurahalla)
- b. Työssä työllistämistoimenpitein (esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa tai muussa aktivointitoimenpiteessä)
- c. Työtön tai lomautettu
- d. Vanhuuseläkkeellä tai työttömyyseläkkeellä (eläkkeellä iän, työvuosien tai eläkevakuutuksen perusteella)
- e. Työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella tai muuten pitkäaikaisesti sairaana
- f. Opiskelija tai koululainen
- g. Hoitamassa omia (alle 15-vuotiaita) lapsia
- h. Omaishoitajana
- i. Varusmies- tai siviilipalvelussa
- j. Muussa toiminnassa, missä

Kiitos vastauksistasi!



Pentti ohjautui digiohjaukseen omaavamentajan yhteydenoton kautta digiohjaukseen. Ensimmäisillä ohjauskerroilla keskityttiin Pentin toiveesta kertamaan tietokoneen käyttöä, kuten tietokoneen käynnistystä ja hiiren ja näppäimistön käyttöä. Tämän lisäksi Pentti halusi kerrata sähköpostin ja internetin käyttöä. Pentti kertoi, että hänellä on työkokemusta kiinteistöalan työtehtävistä, mutta ei ole tähän tarkoitettua koulutusta. Tämän lisäksi Pentin omaavamentaja oli kertonut pian alkavasta puhtaus- ja kiinteistöalan koulutuksesta. Useilla ohjauskerroilla jatkettiin tietokoneen perusominaisuuksien ja -toimintojen kertausta. Lisäksi harjoiteltiin internetin ja erityisesti TE-palveluiden sivustojen käyttöä, työpaikkojen hakua sekä työvelvoitteiden merkitsemistä.

Digiohjauksissa tutkittiin myös omaavamentajan suosittelemaa puhtaus- ja kiinteistöalan koulutusta. Pentin kanssa keskusteltiin usein koulutuksesta ja sen sisällöistä. Edellytyksenä koulutukseen pääsyyn oli tietokoneen käytön perustaidot. Pentti tarvitsi paljon kannustusta ja rohkaisua, ennen kuin uskalsi hakea koulutukseen. Seuraavalla ohjauskerralla Pentti kertoi, että hänet on kutsuttu valintahaastatteluun. Digiohjauksessa valmistauduttiin haastattelutilanteeseen. Digiohjaaja esitti Pentille mahdollisia haastattelukysymyksiä, joihin Pentti vastasi. Ennen seuraavaa digiohjausta Pentti soitti ja kertoi, että joutuu perumaan ohjausajan, koska on päässyt puhtaus- ja kiinteistöalan koulutukseen.

9 “Rupiaa rohkiaasti tekemähän” – digirohkeuden ja -osallisuuden vahvistaminen digiohjauksen keinoin

Henna Harjunpää, Riikka Kanervo, Emilia Latva-Hoppola, Eeva Soikkeli
& Jussi Uusi-Niemi

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKETTA toteutettiin vuosina 2021-2023. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien työikäisten ihmisten perusdigitaitoja, kehittää digitaalinen oppimisympäristö sekä vahvistaa kohderyhmän parissa työskentelevien ammattilaisten osaamista. Hankkeen alkutaivalta vaikeutti Covid19-pandemia ja siitä seuranneet rajoitustoimenpiteet, joiden myötä hankkeen alkuvaiheessa päädyttiin kokeilemaan digiohjauksen tarjoamista etäyhteyksien avulla. Näissä kokeiluissa tehtiin samoja havaintoja kuin muissakin kyseiselle asiakasryhmälle digitukea tarjoavissa palveluissa (Juujärvi 2022); haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa etäyhteyden kautta toteutettu digiohjaus ei useinkaan ole toimiva ratkaisu eikä kaikkien asiakkaiden kohdalla edes mahdollista. Rajoitustoimien lievennyttyä hankkeessa päästiin aloittamaan lähiohjaus ja muut toteutetut digiohjauksen muodot. Pandemiasta johtuvista haasteista huolimatta saavutimme hankkeelle asetetut tavoitteet.

YHTEENVETO HANKKEEN TULOKSISTA

Hankkeen välittömät tulokset kohdentuivat ensisijaisesti hankkeen osallistujiin. Hankkeen välittömänä tuloksena hankkeen 84 ensisijaiseen kohderyhmään kuuluvan osallistujan perusdigitaidot ja -valmiudet kehittyivät, vahvistuivat ja lisääntyivät.

- 36 kohderyhmään kuuluvaa osallistujaa osallistui ohjausympäristön osallistujalähtöiseen kehittämiseen
- 49 henkilöä osallistui yksilöohjauksiin
- 35 henkilöä osallistui ryhmäohjauksiin
- 27 henkilöä osallistui etäohjauksiin
- 4 henkilöä eteni hankkeesta koulutuspolulle
- 8 henkilöä eteni työllistymispolulle

Asiakkaiden digitaalinen toimijuus vahvistui, kun he oppivat hoitamaan sähköisesti esimerkiksi Kela- ja pankkiasioitaan. Digiohjauksissa selvitettiin verkossa toimivia vertaistukiryhmiä, etsittiin erilaisia kurssi- ja koulutusmahdollisuuksia sekä työnhakukanavia. Hankkeeseen osallistuneet asiakkaat saivat myös kokemusta projektityöskentelystä ja mahdollisuuden vaikuttaa projektin lopputuotoksiin. Digioppimisympäristö Digiraitti rakentui pitkälti hankkeen yhteiskehittämiseen osallistuneiden asiakkaiden toiveiden ja ehdotusten pohjalta.

Hankkeen digiohjaukseen hakeutui kaiken ikäisiä henkilöitä, joilla jokaisella oli paitsi erilaiset lähtökohdat mutta myös asenteet oppia digitaitoja. Hankkeen aikana toteutetussa digiohjauksessa saatiin merkittäviä onnistumisia aikaan. Osa asiakkaista oppi tekemään erilaisia hakemuksia täysin itsenäisesti. Ohjauksessa oppimiansa taitojen myötä muutamat asiakkaat ovat antaneet digitukea myös läheisilleen.

DIGITAALINEN PERUSDIGITAIJOJEN OPPIMISYMPÄRISTÖ DIGIRAITTI

Hankkeen aikana kehitettiin digitaalinen oppimisympäristö Digiraitti, joka tarjoaa oppimateriaaleja perusdigitaitojen opetteluun. Digiraitin sisältö lähtee alkeista, kuten näppäimistön ja hiiren käytöstä, ja etenee opiskelussa ja työelämässä tarvittaviin perusdigitaitoihin. Digiraitti on suunniteltu hankkeen kohderyhmän eli päihde- ja mielenterveyskuntoutujien sekä rikostaustaisten asiakasryhmien edustajien ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten tarpeisiin, mutta se on avoimesti kenen tahansa hyödynnettävissä. Digiraittia voidaan käyttää sekä itsenäisessä digitaitojen opettelussa että lähitukena toteutettavassa ammattimaisessa digiohjauksessa. Oppimisympäristöä voidaan hyödyntää myös tilanteissa, joissa digitukea antaa läheinen. Digiraitti löytyy osoitteesta: <https://digiraitti.valo-valmennus.fi>

Digiraitti tarjoaa oppimisympäristön tilanteisiin, joissa ammattilainen tai läheinen opettaa perusdigitaitoja. Lisäksi Digiraitti on suunniteltu siten, että sen parissa voi itsenäisesti opetella, harjoitella ja kerrata perusdigitaitoja. Mikäli henkilöllä ei ole entuudestaan lainkaan digitaitoja, ei ole oletettavaa, että hän ryhtyisi niitä itsenäisesti opettelemaan digitaalisessa oppimisympäristössä. On selvää, että otettaessa ensikosketusta digilaitteisiin, muun muassa näppäimistöön tai kosketusnäyttöön, tarvitaan lähiohjausta. Taitojen karttuessa oppimisympäristön itsenäinen hyödyntäminen tulee mahdolliseksi, mutta käytännössä Digiraitti on ensisijaisesti digitukea antavien ammattilaisten ja läheisten antaman digituen työväline.

Digiraittia kehitettiin hankkeen aikana vaihteittain yhteiskehittämistapaamisissa ammattilaisilta ja kohderyhmän edustajilta saadun palautteen pohjalta. Lisäksi sitä hyödynnettiin ja testattiin hankkeessa toteutetussa digiohjauksessa. Hankkeen digiohjaajien huomiona oli, että oppimisympäristö helpottaa asiakastyön kiirettä. Kun osa asiakkaista löytää hakemansa avun Digiraitista, voi ohjaaja kohdentaa enemmän ohjausaikaansa asiakkaille, jotka vasta harjoittelevat perusdigitaitojen alkeita ja tarvitsevat enemmän lähitukea. Digiraitti ei poista digiohjauksen tarvetta, sillä osalle asiakkaista kynnys lähteä itsenäisesti opettelemaan digitaitoja on aivan liian suuri. Digirohkeuden kehittyminen vie oman aikansa varsinkin, jos taustalla on oppimisvaikeuksia tai itseluottamus ei ole esimerkiksi huonojen koulumuistojen vuoksi päässyt vahvistumaan. Digirohkeuden vahvistajana digitaalinen oppimisympäristö ei voi useinkaan korvata digiohjaajaa eli toisen ihmisen vuorovaikutuksessa antamaa tukea. Vastaavia havaintoja on tehty tutkittaessa sosiaalisesti syrjäytyneille asiakasryhmille suunnattua digitukea (Juujärvi 2022).

Digiraittia tullaan hankkeen päättymisen jälkeen hyödyntämään Valo-Valmennusyhdistyksen toiminoissa, minkä lisäksi se jää avoimesti kaikkien käyttöön. Hankkeen päättyessä Digiraitin päivittäminen tahtuu Valo-Valmennusyhdistyksen Tampereen IT-pajan toiminnan puitteissa, jossa sitä hyödynnetään IT-pajalla toteutettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa. Hankkeen aikana Digiraittia on markkinoitu digituen

ammattilaisten käyttöön esittelemällä sitä kahdessa ammattilaisille suunnatussa workshopissa, hankkeen loppuseminaarissa sekä Digtukea senioreille -tapahtumassa Vantaalla. Lisäksi Digiraitti on ilmoitettu Suomi-digi-sivustolle ja sitä kautta käyttöön valtakunnallisesti. Myös tulevaisuudessa Digiraitin on tarkoitus tarjota kaikille avoin digioppimisympäristö, jonka sisältöä ja materiaaleja tullaan kehittämään myös jatkossa.

HAOVOITUVASSA ASEMASSA OLEVILLE ASIAKASRYHMILLE SUUNNATUN DIGIOHJAUksen ERITYISPIIRTEITÄ

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeessa kehitettiin haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnattua digiohjausta. Hankkeen alusta saakka kohderyhmälle tarjottu palvelu miellettiin digituen sijasta digiohjaukseksi. Digituen tavoitteena on auttaa kansalaisia digitaalisten palvelujen ja laitteiden itsenäiseen ja turvalliseen käyttöön (Digi- ja väestötietovirasto 2023), mutta hankkeessa saatujen kokemusten perusteella haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille tarjotun tuen ei ole tarkoituksenmukaista rajautua vain tähän. Kohderyhmän erityiset tarpeet edellyttävät digituen toteuttamista sosiaaliohjauksellisella työotteella, digiohjauksena. Palvelun kehittäminen hankkeessa tähän suuntaan vaikutti asiakkaiden haastaviin elämäntilanteisiin myönteisellä tavalla: he saivat kokonaisvaltaista tukea ja ohjausta omissa tavoitteissaan ja palvelujärjestelmässä.

Hankkeessa kehitettiin haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille tarjottua digiohjausta palvelumuotoilun keinoin. Asiakkaiden tarpeisiin vastaavan ja vaikuttavan digiohjauksen erityispiirteet jäsenyivät kehittämistyössä tavalla, joka on kuvattu kuvassa 1.



Kuva 1. Haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnatun digiohjauksen erityispiirteitä.

Kuva: Eeva Soikkeli ja Semi Salmikannas.

- 1. Digituki, digiopetus.** Asiakkaat hakeutuvat digiohjaukseen yleensä saadakseen apua akuuttiin digitaalisen asioinnin haasteeseen (vrt. Juujärvi 2022). Tarjottaessa apua ajankohtaiseen asiointiin tulevat esiin asiakkaan digitaitojen taso ja osa-alueet, joiden oppiminen helpottaisi asiakkaan arkea nopeasti. Tästä esimerkkinä ovat TE-palvelujen ja Kelan digitaalisen palvelujen käytön edellyttämät taidot. Arkea välittömästi helpottavat digitaidot tuottavat onnistumiskokemuksia, tekevät digitaitojen hyödyt näkyviksi ja motivoivat näin asiakasta pitämään yllä opittuja digitaitoja ja opettelemaan lisää. Asiakkaiden erityiset tarpeet edellyttävät digiopetuksen yksilöllistä rajausta ja toteutusta, jossa huomioidaan muun muassa oppimisvaikeudet ja neurologiset haasteet. Hankkeessa tehdyt havainnot vastaavat tältä osin tutkimustuloksia, joiden mukaan henkilöt, joilla on puutteellinen taustakoulutus ja aiempia huonoja oppimiskokemuksia, eivät useinkaan hyödy tavallisista digikursseista (Helsper 2021; Juujärvi 2022).

- 2. Sosiaaliohjaus.** Asiakaskohtamisissa, joissa autetaan asiakasta digitaalisen asioinnin haasteissa, tulevat usein esiin asiakkaan elämäntilanne ja huolet, edellyttäen että asiakas kokee kohtaamisen riittävän turvalliseksi ja luottamukselliseksi. Tähän kokemukseen vaikuttaa muun muassa fyysinen tila, jossa digiohjausta annetaan, eli esimerkiksi voiko asiakas kertoa henkilökohtaisista asioistaan muiden kuulematta. Kohtaamisen tulee olla kiireetön ja työntekijällä olla taitoa rakentaa vuorovaikutuksesta dialoginen, jotta asiakas kokee tulevansa kuulluksi (vrt. Juujärvi 2022). Hankkeessa saadut kokemukset osoittavat, että digitukeen on mahdollista yhdistää psykososiaalinen tuki, mutta se edellyttää työntekijältä ammattitaitoa tähän.

Hankkeessa toteutettu digiohjaus muovautui sosiaaliohjaukselliseksi, jotta se vastaisi paremmin asiakkaiden moninaiisiin tuen tarpeisiin. Sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaaliohjauksen tavoitteeksi asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen elämänhallintaa ja toimintakykyä vahvistamalla (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Perusdigitaalitojen vahvistaminen tunnistettiin hankkeessa juuri tällaiseksi elämänhallinnan, osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamiseksi ja hankkeen digiohjaajat kehittivät omaa työtään sosiaaliohjaukselliseksi. Tämä oli mahdollista, koska hankkeen digiohjaajilla oli sosionomi (amk) -tutkintoon perustuvat ammatilliset valmiudet sosiaaliohjaukselliseen työtoteeseen ja pelkkiin digiasioihin keskittymistä laaja-alaisempaan työskentelyyn asiakkaiden kanssa.

- 3. Palveluohjaus.** Onnistuneessa vuorovaikutustilanteessa asiakas uskaltaa tuoda esiin palvelutarpeita, joihin ammattitaitoinen digiohjaaja osaa tarttua ja ohjata asiakasta eteenpäin tarvittaviin palveluihin. Digiohjaustapaamisessa voidaan esimerkiksi välittömästi hakea asiakkaan kanssa tietoa palveluista, tehdä yhdessä yhteydenottoja viranomaistahoihin ja varata asiakaspalveluaikoja. Asiakkaiden neuvominen digitaalisten palvelujen käytössä on tunnistettu myös muulla osaksi palveluohjausta, joka edellyttää ammattilaisilta digitaalitojen lisäksi muitakin kompetensseja, kuten perehtyneisyyttä palvelujärjestelmään (Hietapakka ym. 2020; Juujärvi 2022)
- 4. Asioiden ajo.** Hankkeen digiohjauksessa oli tilanteita, joissa digiohjaaja auttoi asiakasta tunnistamaan omat oikeutensa ja toimimaan niiden mukaisesti, esimerkiksi hakemaan oikaisua saamaansa viranomaispäätökseen. Aikuissosiaalityössä tällainen työorientaatio on tunnistettavissa asiakkaan asioiden ajamiseen ja asiakkaan puolelle asettumiseksi (Juhila 2006, 179–183). Digiohjauksessa työskennellään usein asiakkaan kanssa erilaisten hakemusten ja viranomaispäätösten parissa, jolloin digiohjaajan on luontevaa tarjota asiakkaan käyttöön palvelujärjestelmää, perusoikeuksia ja lainsäädäntöä koskevaa asiantuntemustaan. Näin toimittaessa ollaan sosiaalityön perinteen ytimessä huolehtimassa siitä, että nekin ihmiset, jotka eivät jostain syystä pysty itse taistelemaan omista oikeuksistaan, saisivat äänensä kuuluviin (vrt. Juhila 2006, 179 – 180).
- 5. Huolenpito.** Haastateltaessa hankkeen digiohjaukseen osallistuneita asiakkaita tuli esiin, että pitkäkestoisemman ohjaussuhteen puitteissa digiohjaaja oppi tuntemaan asiakkaan tilannetta ja saattoi luontevasti muistutella siihen liittyvien digiasiointien ajankohtaisuudesta ja merkityksestä. Sovittaessa uutta tapaamisaikaa saatettiin ajoittaa se esimerkiksi asiakkaan työllistymistä edistävään ajankohtaan. Näissä kuvauksissa tulee esiin Kirsi Juhilan (2006, 151–179) huolenpitosuhteeksi nimeämän sosiaalityön ulottuvuuden piirteitä. Huolenpitosuhteessa työntekijä ottaa vastuuta asiakkaan asioiden järjestämisestä, mutta tekee sen asiakkaan lähtökohdista käsin viemättä asiakkaalta hänen toimijuuttaan. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät, joilla on riski jäädä palvelujen ulkopuolelle, hyötyvät

huolta pitävästä työskentelyotteesta. Haastatteluaineiston perusteella hankkeen digiohjaukseen osallistuneet arvostivat digiohjaajilta saamaansa huolenpitoa.

- 6. Digizen.** Digitaalisen kentän käytännön toimijoilla on tuntumaa siihen, että digilaitteet ja digitaalisten palveluiden opettelu herättävät asiakkaissa usein voimakkaita kielteisiä tunteita. Tätä havaintoa vahvistaa tutkimustieto, jonka mukaan kielteiset tunteet ja huonot kokemukset estävät digitaalisten palveluiden hankkimista (Juujärvi 2022). Hankkeen digiohjaukseen osallistuneet asiakkaat ja myös digiohjaajat tunnistivat digiohjaajan keskeiseksi tehtäväksi asiakkaan rauhoittelun ja maadoittamisen digilaitteiden parissa työskennellessä. Hankkeessa alettiin kutsua digitaalisten palveluiden opettelulle otollista rauhallista mielialaa "digizen"-käsitteellä. Haastattelussa asiakkaat kertoivat hakeutuvansa hoitamaan asiointiaan digiohjaajan vastaanotolle, vaikka asiointitaidot olivat jo tuttuja, mutta koska kokivat tarvitsevansa viereensä rauhoittelijan, "tuen ja turvan".

Vaikka periaatteessa laki velvoittaa ammattilaisia opastamaan asiakkaita digipalveluissa, ymmärretään digitaalisen palvelun antamiseen liittyvän tämän vähimmäisvelvoitteen ylittäviä eettisiä ja ammatillisia päämääriä (Juujärvi 2022). Haavoittuville asiakasryhmille suunnattu digiohjaus ei voi olla pelkkää digitaalisten palveluiden käyttöön keskittyvää digitaalista tukea, vaan ohjauksessa tulee huomioida asiakkaan kokonaistilanne, mikä on hankkeen tulosten mukaan mahdollista sosiaaliohjauksellisella työotteella.

Soile Juujärvi (2022) on tutkinut eri toimijoiden näkemyksiä siitä, millaista on sosiaalisesti syrjäytyneiden hyvä digitaalinen palvelu. Tutkimustulokset ovat pitkälti yhdensuuntaisia hankkeessa tehtyjen havaintojen ja niiden pohjalta digiohjaukseksi nimetyn palvelun kehittämisessä tehtyjen ratkaisujen kanssa. Juujärvi nimeää erityisryhmien hyvän digitaalisen palvelun piirteiksi kokonaisvaltaisen auttamisen ja palveluohjauksen, elämänlaadun parantamisen ja ihmisarvon toteutumisen edistämisen. Digitaalisessa ratkottuun käytännön digiongelmiin, mutta myös Juujärven tulosten mukaan erityisryhmien palveluissa keskeistä on kuitenkin kohtaaminen, empatia sekä ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tämä edellyttää digiohjaajalta asiakastyön taitoja ja osaamista. Hankkeen aikana kävi ilmeiseksi, että toteutetun digiohjauksen vaikuttavuus perustui suurelta osin hankkeen digiohjaajien sosiaalialan koulutukseen ja ammattitaitoon.

Oppimispolut onnistumiseen -hankkeessa tehdyn kehittämistyön perusteella voidaan todeta, että haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnatun digiohjauksen on oltava rinnalla kulkevaa, rohkaisevaa, konkreettista, käytännönläheistä ja pitkäjänteistä. Onnistuneessa digiohjauksessa ohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta uusien asioiden opetteluun sekä oppimiseen, mikä luo asiakkaalle itseluottamusta ja digirohkautta, jotta "rupiaa rohkiaasti tekemähän", kuten Etelä-Pohjanmaalla sanotaan.

Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto. 2023. [Mitä on digituki?](#) Viitattu 13.9.2023.

Helsper, E. 2021. The digital disconnect: the social causes and consequences of digital inequalities. Sage.

Hietapakka, L., Juujärvi, S., Kaihlanen, A.-M., Laulainen, S. & Sinervo, T. 2020. [Lähijohtajien näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon integraation edellyttämästä osaamisesta asiakastyössä.](#) Yhteiskuntapolitiikka 85(5-6), 480-493.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino.

Juujärvi, S. 2022. [Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua.](#) Yhteiskuntapolitiikka 87, 5-6.

[Sosiaalihuoltolaki 2014/1301](#)



DIGITALISAATIO, ELI TIETOTEKNIIKAN hyödyntäminen arkielämässä on muuttanut ja mullistanut maailmaamme. Digi tuntuu ulottuvan kaikille elämän osa-alueille. Digitalisaation myötä digitaidoista on tullut lähes välttämätön kansalaistaito. Ilman riittäviä perusdigitaaitoja on vaikea tai jopa mahdoton päästä ja osallistua eri palveluiden piiriin, koulutukseen ja työelämään.

TÄSSÄ ARTIKKELIKOKOELMASSA kerromme digiosallisuudesta ja digitaalisen eriarvoisuuden ilmenemismuodoista. Esittelemme hankkeessa toteutettua digiohjausta, sekä yhteiskehittämisen periaatteella luodun oppimisympäristö Digiraitin, jossa kuka tahansa voi opetella ja harjoitella omaan tahtiin perusdigitaaitoja - tai hyödyntää sitä asiakastyössä.

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN -HANKKEESSA tehdyn kehittämistyön perusteella voidaan todeta, että haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille suunnatun digiohjauksen on oltava rinnalla kulkevaa, rohkaisevaa, konkreettista, käytännönläheistä ja pitkäjänteistä. Onnistuneessa digiohjauksessa ohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta uusien asioiden opetteluun sekä oppimiseen, mikä luo asiakkaalle itseluottamusta ja digirohkeutta, jotta "rupiaa rohkiasti tekemähän", kuten Etelä-Pohjanmaalla sanotaan.



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

OPPIMISPOLUT ONNISTUMISEEN –HANKKEEN (2021–2023) tavoitteena on ollut vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien työikäisten ihmisten perusdigitaaitoja, kehittää digitaalinen oppimisympäristö, sekä vahvistaa kohderyhmän parissa työskentelevien ammattilaisten osaamista. Hanke on rahoitettu Euroopan sosiaalirahaston tuella.



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences

