



Digirohkeus

harvaan asutuilla alueilla

Sosiaali- ja työllisyysalan digipalvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa -hanke

Salla Anttila ja Jaana Kurki (toim.)

Karelia-ammattikorkeakoulu

Julkaisusarja: B, Oppimateriaaleja ja kokoomateoksia: 91

Graafinen suunnittelu: Salla Anttila

Taitto: PunaMusta Oy

Toimittajat: Jaana Kurki ja Salla Anttila, Karelia-ammattikorkeakoulu

Kuvat: Risto Takala kansikuva ja sivut 13, 22, 33, 51, 73, 93, 117, 131 ja 133.
Shutterstock sivut 17, 26, 84 ja 126.

© Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu



Tämä julkaisu on lisensoitu Creative Commons
Nimeä- EiMuutoksia 2.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

ISBN 978-952-275-413-4 (painettu)
ISBN 978-952-275-414-1 (verkkajulkaisu)
ISSN- L 2323-6876
ISSN 2323-6876

Karelia-ammattikorkeakoulu 2023
Joensuu
julkaisut@karelia.fi



Digirohkeus harvaan asutuilla alueilla

Sosiaali- ja työllisyysalan digipalvelut ja
etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa -hanke

Salla Anttila ja Jaana Kurki (toim.)

Karelia-ammattikorkeakoulu

» SISÄLTÖ

1 Tilannekuva digiyhteiskunnasta

- Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden digitalisaatiota edistämässä Pohjois-Karjalassa
JAANA KURKI **14**
- Ei aikaa ilman muutosta – hankkeen aikana tapahtuneita muutoksia
KATJA SORJONEN **20**
- Visaisia haasteita ei ratkaista yksin
SALLA ANTTILA, JAANA KURKI, NADJA MARJOMAA, TIINA SOININEN **23**
- Karelian lahjoituskoneet tukivat digitaitojen harjoittelua
SALLA ANTTILA, JAANA KURKI, JANI SAVELIUS **27**

2 Näkökulmia ihmisten digiarkeen

- Pääsevätkö kaikki osallisiksi digitalisaatiosta?
SEIJA OLLARANTA **34**
- Asiakasprofiilit digiosaamisen kehittämisen välineenä työikäisten palveluissa
SALLA ANTTILA, JAANA KURKI **38**
- ”Me ollaan lähdetty nyt rohkeammin kokeilemaan. Ei se laite mee siitä sekaisin!”
SAILA KOSUNEN, SARI PAKKANEN **44**
- Katse työnhakijan digitaitoihin! – asiakaslähtöisen osaamisen
tuen kehittäminen YTYÄ! -hankkeessa
TIINA ASIKAINEN, SANNA HÄRKÖNEN **47**

3 Digitaitojen kehittämistä valmennuksen avulla

- Asiakkaan tarpeiden mukaista digivalmennusta
SALLA ANTTILA, NADJA MARJOMAA, SEIJA OLLARANTA **52**
- Digivalmennus nosti esille tietoturvan, tiedonhaun ja medialukutaidon tärkeyttä
SALLA ANTTILA, MARJA LÄTTI, NADJA MARJOMAA, SEIJA OLLARANTA **56**

Digitaitojen kartoittaminen asiakkaan osaamisen tunnistamisessa **59**
SALLA ANTTILA, NADJA MARJOMAA, SEIJA OLLARANTA, ADELIINA HANKKILA, ANNI LEPPÄNEN, TUOMO PARKKINEN,
OONA SMOLANDER, MERI VEPSÄLÄINEN

Työkirjasta tukea ja apua digitaitojen harjoitteluun **63**
NEA SUNDSTRÖM

Digirohkeuden tukeminen ohjauksessa **67**
NADJA MARJOMAA

4 Ammatillisen uudistumisen äärellä

Etänä toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa kehittämässä –
etävalmennus haastaa toteuttajiansa **74**
ROOSA ROKKONEN, KRISTA TURUNEN

Kenelle etävalmennus sopii? Millaista on kuntouttava työtoiminta
etävalmennuksena asiakkaiden mielestä? **77**
ROOSA ROKKONEN, KRISTA TURUNEN

Virtuaalinen verkosto mahdollisti sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden
kohtaamiset pitkien välimatkojen maakunnassa **80**
NADJA MARJOMAA, SEIJA OLLARANTA

“Ymmärsin, että kerran opittu ei päde aina, vaan digimaailma muuttuu koko ajan” **86**
NADJA MARJOMAA, TIINA SOININEN, KATJA SORJONEN

5 Palvelumuotoilulla uusia ratkaisuja digiosaamiseen ja -osallisuuteen

Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli toi nopeasti
uusia ratkaisuehdotuksia digiosaamiseen **94**
KATJA SORJONEN,

Isot muutokset koostuvat usein pienistä asioista **98**
SALLA ANTTILA, JAANA KURKI, SEIJA OLLARANTA, TIINA SOININEN, KATJA SORJONEN

Työntekijöiden osaamisen kehittäminen palvelumuotoilupilotissa **107**
NADJA MARJOMAA, KATJA SORJONEN

Ohjausosaamisen kehittämistä ja toimijuuden esteitä **111**
KAISA HALONEN

6 Digiosaamista sosiaalialan koulutukseen

”Kaikki mitä teen, on digiä?” – Sosionomiopintojen digipolulla
KATJA SORJONEN **118**

”Nyt voidaan mennä antamaan digiohjausta vaikka Joensuun torille!” –
Sosionomiopiskelijat harjoittelivat ohjausta työllisyyspalveluissa
JAANA KURKI, SEIJA OLLARANTA, KATJA SORJONEN, **122**

Sosionomiopiskelijoiden digiosaamista vahvistamassa – onnistunut koulutuksen,
TKI-hankkeen ja työelämän yhteistyö
JAANA KURKI, KATJA SORJONEN **127**

7 Tiedolla johtamisen osaamisen kehittäminen sosiaali- ja työllisyysalalla

Sosiaalialan opiskelijoiden tiedolla johtamisen osaaminen on osa kentän
ammattillista työnkuvaa ja -taitoa – rakentamassa ihmislähtöistä tiedolla johtamista
TIINA SOININEN **134**

Sosiaalialan opiskelijoiden tiedolla johtamisen osaaminen osana ammatillista
työnkuvaa ja taitoa – datanlukutaito on tiedon tulkintaa ja ymmärtämistä
TIINA SOININEN **137**

Data ja tiedolla johtaminen ovat uusia kuumia perunoita –
kansallisen avoimen datan hyödyntämistä oppimassa
TIINA SOININEN **140**

Rakenteellisen sosiaalityön osaamista –
opintojaksopilotti yhteistyössä Siun soten kanssa
NOORA NEVALAINEN, KATJA SORJONEN **143**

Liitteet

Asiakasprofiilit **149**

Kirjoittajat

Karelia-ammattikorkeakoulu

Salla Anttila, projektiasiantuntija

Jaana Kurki, projektipäällikkö

Nadja Marjomaa, projektiasiantuntija

Seija Ollaranta, projektiasiantuntija

Tiina Soininen, projektiasiantuntija, tiedolla johtamisen lehtori

Katja Sorjonen, projektiasiantuntija, sosionomikoulutuksen lehtori

Muut toimijat

Tiina Asikainen, hankesuunnittelija, YTYÄ! -hanke, Liperin kunta

Kaisa Halonen, työhönvalmentaja, ToKi-hanke, Tohmajärven kunta

Sanna Härkönen, työhönvalmentaja, YTYÄ! -hanke, Liperin kunta

Saila Kosunen, projektipäällikkö, Arki digittää -hanke

Marja Lähti, informaattikko, Vaara-kirjastot

Noora Nevalainen, projektisuunnittelija, Tulevaisuuden sotekeskus -hanke, Siun sote

Sari Pakkanen, projektisuunnittelija, Arki digittää -hanke

Jani Savelius, yksilövalmentaja, Taitamo Joensuu

Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijat

Adeliina Hankkila, sosionomiopiskelija

Anni Leppänen, sosionomiopiskelija

Tuomo Parkkinen, sosionomiopiskelija

Roosa Rokkonen, sosionomiopiskelija

Oona Smolander, sosionomiopiskelija

Nea Sundström, sosionomiopiskelija

Krista Turunen, sosionomiopiskelija

Meri Vepsäläinen, sosionomiopiskelija

Johdanto

Ajan hengen mukaisesti mekin halusimme tietysti kysyä teköälyltä, miten se määrittelee digirohkeuden. ChatGPT vastasi: ”Digirohkeus on taito tarttua uusiin mahdollisuuksiin ja teknologiaan, vaikka se saattaa tuntua pelottavalta – sillä juuri digin tuoma muutos luo tulevaisuuden.” Koska tämä on melko fiksusti sanottu, niin jääköön tähän digirohkeuden määritelmäksi. Digirohkeutta joillakin meistä on enemmän ja joidenkin täytyy sitä vähän vielä harjoitella. Ilman rohkeutta on nykyään haastavaa selvittää digiyhteiskunnan arjessa. Toisaalta kukin meistä voi olla välillä rohkea ja toisinaan digi pelottaa.

Ammattikorkeakoulut ovat keskeisiä toimijoita alueidensa kehittämisessä. Tähän kehitystyöhön vaikuttavat erilaiset toimintaympäristön muutokset. Karelian strategiassa (Karelia 2030 – kestävä elinvoimaa!) on tunnistettu useita muutostrendejä, joista digitalisaatio on nostettu esille keskeisenä teknologian ja osaamisen muutosvoimana. Strategiassa on asetettu tavoitteeksi uudistaa hyvinvointia tukevia palveluja ja digitaalisia ratkaisuja yhdessä kumppaniemme kanssa. Digiyhteiskunnan jatkuvan muutoksen ajassa me kaikki tarvitsemme digirohkeutta.

Tämä julkaisu kertoo monipuolisesti digirohkeudesta pitkien välimatkojen maakunnassa Pohjois-

Karjalassa. Se on läpileikkaus SoTyDigi-hankkeen ainutlaatuisesta matkasta, jossa opimme lisää digistä, ihmisistä ja yhdessä kehittämisestä. Julkaisu koostuu seitsemästä eri teemasta, joihin voit tutustua missä tahansa järjestyksessä.

Julkaisu on syntynyt SoTyDigi-tiimin yhteistyön tuloksena, mikä heijastaa sitä yhdessä tekemisen henkeä, joka on ollut hankkeemme keskeinen voimavara alusta saakka. Olemme kiitollisia yhteistyökumppaneillemme ja sosionomiopiskelijoille, jotka ovat antaneet arvokasta panostaan artikkelien kirjoittamiseen. Haluamme sydämellisesti kiittää kaikkia kirjoitustyöhön osallistuneita!

Lisäksi esitämme lämpimät kiitoksemme kaikille hankkeen toiminnassa mukana olleille sote- ja työelämysalan toimijoille, jotka ovat toimineet digirohkeuden edistämisen lähettiläinä Pohjois-Karjalassa. Erityiset kiitokset haluamme osoittaa Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka ovat rohkeasti lähteneet hankkeen toimintaan mukaan.

Toivomme, että julkaisu herättää ajattelemaan sitä, miten digirohkeus näyttäytyy juuri sinun arjessasi niin vapaa-ajalla kuin työssä. Haluamme innostaa sinua hyppäämään digirohkeuden edistämisen polulle olitpa sitten työntekijän, opiskelijan, opettajan, läheisen tai kansalaisen roolissa.

Joensuussa 30.11.2023

SoTyDigi-hanketiimin puolesta,

Jaana Kurki

projektipäällikkö

Karelia-ammattikorkeakoulu

Salla Anttila

projektiasiantuntija

Karelia-ammattikorkeakoulu



SoTyDigi-tiimin jäsenet ylhäältä ja vasemmalta lukien Jaana Kurki, Nadja Marjomaa, Tiina Soininen, Katja Sorjonen, Salla Anttila ja Seija Ollaranta. Kuva: Kirsi Sonninen

Keskeiset käsitteet

DIGITALISAATIO	Toimintakulttuurin muutos, jossa digitaaliset laitteet ja palvelut lisääntyvät arjen kaikissa toiminnoissa (DVV 2023).
DIGIPALVELUT	Julkiset ja yksityiset palvelut, joita toteutetaan sähköisesti, verkkovälitteisesti tai etänä. Digipalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiointi sähköisesti. Digipalvelujen tarjoamisesta ja ensisijaisuudesta säädetään <u>digipalvelulaissa</u> .
DIGIOSALLISUUS	Vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita (Hänninen ym. 2021).
DIGISYRJÄYMINEN	Digitalisaation aiheuttama ajautuminen yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle, kun ei pysty, osaa tai ei halua käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita (Hyppönen & Ilmarinen 2018).
DIGIKUILU	Erot digitaalisen teknologian saatavuuden, saavutettavuuden (pääsy digipalveluihin) ja käytön (digitaidot ja digipalveluiden koetut hyödyt) välillä eri ihmisryhmien osalta (Hänninen ym. 2021).
DIGITAI DOT	Digitaalisten palveluiden sekä laitteiden käyttämiseen ja digitalisaation hyödyntämiseen tarvittavat taidot.
DIGIOSAAMINEN	Kokonaisuus hankittuja tietoja, taitoja, asenteita ja kokemuksia, joita ihminen käyttää digitalisoituneessa arjessa tilanteen edellyttämällä tavalla.
DIGIROHKEUS	Arkipäivän uskallusta ja luottamusta ottaa turvallisesti käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita ja palveluita sekä kehittyä niiden käytössä (DVV 2023).
DIGIOHJAUS	Ohjausta, neuvontaa ja tukea digitaalisten välineiden käytössä ja digitaaitojen oppimisen tukemista.
DIGITUKI	Sähköisen asioinnin sekä palveluiden ja laitteiden käytön tuki, jonka tarkoituksena on auttaa käyttämään laitteita ja palveluita itsenäisemmin sekä turvallisemmin. Digitukea voidaan toteuttaa lähi-, etä- tai puhelintukena. (DVV 2023.)

Lähteet:

- DVV 2023 Digityön kehittämisen ja verkostotyön sanasto.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2018. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L., Karvonen, S., & Aalto, A. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hänninen ym. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. VNTEAS 2021:25

Sosiaali- ja työllisyysalan digipalvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa (SoTyDigi) -hanke (2021-2023)

1

Tilannekuva digi- yhteiskunnasta



Sosiaali- ja työllisyys- palveluiden digitalisaatiota edistämässä Pohjois-Karjalassa

SoTyDigi-hanke otti syksyllä 2021 mielenkiintoisen haasteen vastaan. COVID-19-pandemia velloi edelleen Suomessa ja paine digipalveluiden kehittämiseen kasvoi koko ajan. Tiedossa kuitenkin oli, että osalla työikäisistä oli vaikeuksia pärjätä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digipalveluista haettiin kiivaasti ratkaisua palveluiden saatavuuden parantamiseen koko Suomessa ja niin myös harvaan asutussa maakunnassa Pohjois-Karjalassa. Miten hankkeessa onnistuttiin vastaamaan tähän kiihtyvään digitalisaatiokehitykseen?

Digitalisaatio oli tullut jäädäkseen myös Pohjois-Karjalaan, kun SoTyDigi-hanke (Sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa) käynnistyi lokakuussa 2021. Viimeistään COVID-19-pandemia oli haastanut sosiaali- ja terveydenhuollon ja kuntasektorin toimijoita digitalisoimaan palveluita lisääntyvään tahtiin. Myös valtionhallinnon palveluissa oli panostettu sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen. Pankit olivat toimineet jo ennen pandemiaa palveluiden digitalisaation edelläkävijöinä koko Suomessa, sillä ne olivat vuosikymmenen verran toimineet pitkälti verkossa. Digitalisaatio oli väistämätön kehityssuunta loppuvuodesta 2021 myös pitkien välimatkojen Pohjois-Karjalassa niin sote-palveluissa kuin kunnissa. Sama kehityskulku jatkuu tätä artikkelia kirjoittaessani lokakuussa 2023.

Hankkeen lähtökohtana oli, että laadukkaiden digi- ja etäpalveluiden lisääntyminen perinteisen asiointin rinnalle helpottaa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden mahdollisuuksia saada erilaisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Toisaalta alusta asti tunnistettiin, että digisyrjäytyminen oli olemassa oleva ilmiö digitalisaatiokehityksen rinnalla myös Pohjois-Karjalassa. Oli tiedossa, että työttömien ihmisten digiosaamista tulisi aktiivisesti lisätä, jotta he osaisivat hyödyntää tarjolla olevia digipalveluja. Myös sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden monipuoliseen digiosaamiseen oli tarve panostaa. Näihin teemoihin lähdettiin pureutumaan yhteistyössä sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden ja työttömien asiakkaiden kanssa.

Ennen kuin mennään asiassa eteenpäin, on hyvä hahmottaa, millainen toimintaympäristö Pohjois-Karjala on. Maakunnan väestömäärä oli vuoden 2022 lopussa 162 540 yhteensä kolmessatoista eri kunnassa (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2022). Välimatkat ovat pitkiä. Keskuskaupungista Joensuusta matkaa pohjoisen suuntaan Nurmekseen on vajaa 130 kilometriä. Etelän suuntaan Joensuusta Kesälahdelle on reilut 90 kilometriä. Se on selvää, että näillä teillä on kulkemista, eikä alueellisesti kattavien julkisten palveluiden järjestäminen ole helppoa.

Viime vuosien poikkeusolot, erityisesti Venäjän hyökkäyssodan seuraukset, ovat koetelleet Poh-

jois-Karjalaa rankemmin kuin Etelä-Suomen alueita. Työttömyyden lasku on pysähtynyt ja samaan aikaan työvoiman saatavuuden haasteet ovat kasvaneet. (Nieminen & Tolonen 2023, 115.) Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen (2023) mukaan elokuussa 2023 Pohjois-Karjalassa työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli 12,7 prosenttia. Edelliseen vuoteen verrattuna työttömien määrä oli 4,4 prosenttia suurempi. Pohjois-Karjala onkin valitettavasti pysytellyt työttömyystilastojen kärjessä Suomessa, vaikka työttömien määrä onkin heilahdellut suuntaan ja toiseen vuosien varrella.

Pohjois-Karjalan maakuntaohjelmassa (2022–2025) alueen asukkaiden hyvinvoinnin haasteiksi on nostettu sosioekonomiset ongelmat ja elintapa- ja asuinolosuhteiden kasautuminen, korkea sairastavuus, matala osallisuus ja yksinäisyys. Työttömyyden lisäksi nämä ovat merkittäviä alueen asukkaiden arkeen vaikuttavia tekijöitä koko maakunnan alueella. Korkea huoltosuhte lisää niin sotepalveluiden kuin muidenkin hyvinvointipalveluiden tarvetta. (Varis, Pitkänen, Siitonen, Niiranen & Nykänen 2021, 15.) On ymmärrettävää, että näissä olosuhteissa on hankkeen alkaessa ollut ja on edelleen tarvetta digitalisaation potentiaalin hyödyntämiselle pohjoiskarjalaisten ihmisten arjen turvaamiseksi ja konkaisvaltaisen hyvinvoinnin lisäämiseksi.

TAVOITTEENA ASIAKKAIDEN DIGITAITOJEN PARANTAMINEN

SoTyDigi-hankkeen yhtenä keskeisenä tavoitteena oli parantaa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitoja. Käytännössä kohderyhmänä olivat laajasti ajateltuna työikäiset työelämän ulkopuolella olevat ihmiset. Tavoite oli ajankohtainen, vaikka digilaitteiden käyttö olikin jo vuonna 2021 varsin yleistynyttä. Vaikka pohjoiskarjalaisten työikäisten tiedettiin käyttävän aktiivisesti nettiä ja älylaitteita, samaan aikaan erityisesti osa työttömistä oli vaarassa pudota digikehityksen kelkasta. Tämä tuli jopa itselleni yllätyksenä, miten hankalassa tilanteessa osa ihmisistä oli ja on edelleen. Olin kuitenkin työskennellyt vuosia digipalveluiden kehittämisen parissa ja tiesin, millaisia haasteita asiakkailta saattoi olla digipalveluiden käytön kanssa. Ainutlaatuiset kohtaamiset hankkeen aikana työikäisten palveluiden kentällä kuitenkin loivat minulle syvempää ymmärrystä siitä, millaista digiyhteiskunnan reuna-

milla eläminen voi asiakkaan näkökulmasta hankalimmillaan olla.

Näin ollen hankkeen alkuperäinen tavoite esimerkiksi etäpalveluiden lisäämisestä työttömien kohderyhmässä ei vaikuttanut sellaisenaan realistiselta. Monilta puuttuivat ajantasaiset digilaitteet ja tarvittava osaaminen, jotta he olisivat voineet asioida missään digitaalisissa kanavissa. Pohjois-Karjalassa oli kokeiltu COVID-19-pandemian alkuvaiheessa etänä toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa, mutta haasteita oli ollut runsaasti. Vaikka asiakkailla olisi ollut halua osallistua toimintaan etänä, yleensä heiltä puuttuivat laitteet tai tarvittavat nettiyhteydet. Joskin haasteita oli myös palveluita tarjoavilla toimijoilla, koska olemassa olevat järjestelmät eivät varsinaisesti tukeneet etävalmennuksen toteuttamista. Pelkkää puhelinkeskustelua ei voine laskea laadukkaaksi etäpalveluksi vaan esimerkiksi etänä toteuttava kuntouttava työtoiminta edellyttäisi reaaliaikaista videoyhteyttä ja monipuolista kommunikointimahdollisuutta ohjaajan lisäksi yhteisöllisyyttä vahvistaen ryhmän kesken.

Totesimme pian, että entistä enemmän tulisi kiinnittää huomiota näiden haavoittuvassa asemassa olevien työikäisten digiosallisuuden kokonaisvaltaiseen lisäämiseen ja arjen digitaitojen varmistamiseen. Tätä ajatusta tuki myös DigilN-hankkeen vuonna 2022 julkaisemat yhdeksän kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Päätäjille ja palveluiden tarjoajille suunnattujen toimenpidesuosittelujen selkeä viesti oli ja on edelleen, että jos digiyhteiskunnan palveluja ei tosiasiallisesti kehitetä yhdenvertaisiksi, digitalisaation tavoitteet eivät toteudu. Jos haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten näkökulmaa digipalveluiden kehittämisessä ei huomioida, väestön eriarvoistuminen ja syrjäytymisen riski kasvaa. (Virtanen ym. 2022.)

Digitukea oli hankkeen alkuvaiheessa Pohjois-Karjalan maakunnassa tarjolla hyvin vaihtelevasti, mikä lienee yksi vaikuttava tekijä monien työttömien heikkoon digiosaamiseen. Muutamissa työikäisten palveluissa digi oli osa yksilöllisiä asiakastapaamisia tai ryhmätoimintoja. Monissa kunnissa digitukea oli kuitenkin saatavilla lähinnä kolmannen sektorin toimijoiden tai kirjaston kautta, joskin työttömät ih-

miset tuntuivat näistäkin mahdollisuuksista hyvin huonosti tietävän. Samoin tietoa vaikutti olevan aivan liian vähän esimerkiksi olemassa olevista sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista. Kaiken kaikkiaan työttömien digitaidot koettiin haasteeksi niin asiakkaiden kuin työntekijöiden taholta, mutta ratkaisuja tilanteen helpottamiseksi oli niukasti.

SoTyDigi-hankkeessa haluttiin lähteä kasvattamaan laajemmin ymmärrystä siitä, miltä ihmisten arki näyttää palveluiden digitalisoitumisen myötä erityisesti maakunnan reuna-alueilla. Tavoitteena oli aktivoida sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoita itse havaitsemaan, mitä olemassa olevissa palveluissa voidaan tehdä työttömien digiosaamisen parantamiseksi ja laajemmin digiosallisuuden edistämiseksi. Yhteiskehittämiseen haluttiin saada mukaan myös asiakkaat. He pääsivät mukaan hankkeen kehittämisprosessiin Tuumailua Digistä -työpajoissa keväällä 2022 sekä myöhemmin palvelumuotoilupiloteissa ympäri maakuntaa. Hankkeen aikana kehitettiin myös konkreettinen työkalu työttömien digiosaamisen kehittämiseen. Digivalmennus -toimintamallia voidaan hyödyntää ja soveltaa jatkossa missä tahansa työikäisten palveluissa. [Lue lisää sivulta 52 alkaen.](#)

LISÄÄ DIGIOSAAMISTA SOSIAALI- JA TYÖLLISYYSPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÖILLE

SoTyDigi-hankkeen tavoitteena oli lisätä myös sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden digi- ja etäohjausosaamista. Hankesuunnitelmassa korostui erityisesti etäohjausosaamisen kehittämisen tarve. Teamsia ja sähköpostia käytettiin jo vuonna 2021 jokseenkin sujuvasti, mutta asiakasta ei välttämättä osattu ohjata yhtä laadukkaasti etäasioinnin välityksellä kuin perinteisessä tapaamisessa kasvotusten. Vastasimme etäohjausosaamisen kehittämisen tarpeeseen uudella jatkuvan oppimisen tuotteella, jonka esiaste alkoi kehittyä jo alkuvuonna 2022 kahden sosionomiopiskelijan syventävässä kehittämistyön harjoittelussa. [Lue lisää sivulta 73.](#)

Kun hankkeen alussa aloimme perehtyä sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden digiosaamisen tarkemmin ja kävimme keskustelua niin työntekijöiden kuin esimiesten kanssa, näkökulmamme laajentui. Tarvetta oli etäohjausosaamisen lisäksi

digiohjausosaamisen kehittämiseksi eli sille, miten ammattilaiset ohjaavat asiakkaita digipalveluiden ja -laitteiden käytössä. Digiohjausosaamista ei välttämättä mielletty sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisten osaamiseen sisältyväksi. Digiohjausosaaminen onkin oma osaamisalueensa, johon tarvitaan koulutusta ja aikaa perehtyä sekä ennen kaikkia rohkeutta kokeilla ja heittäytyä ajoittain epä-mukavuusalueelle. Näin ollen tähänkin teemaan liittyen testattiin ja kehitettiin uusi jatkuvan oppimisen tuote: Digiohjaus ja -tuki sote- ja työllisyysalan asiakastyössä.

Työntekijöiden digiosaamisen kehittämisessä hyödynnettiin uusien jatkuvan oppimisen tuotteiden kehittämisen lisäksi palvelumuotoiluvalmennusprosessi, josta voit lukea lisää [sivulta 94 alkaen](#). Ideana oli, että toteutetaan eri organisaatioiden yhteisiä kokeiluja ja luodaan yhdessä uusia toimin-

tamalleja digiosallisuuden edistämiseksi sosiaali- ja työllisyyspalveluissa. Samalla työntekijöiden oli mahdollisuus kasvattaa omaa ymmärrystään digistä ja oppia myös uusia digitaatioita. Näkökulmana valmennuksessa oli kuitenkin enemmän yhdessä oppiminen ja yhteiskehittäminen kuin yksittäisten digiosaamisen osa-alueiden kehittäminen. Lisäksi perustimme digiosaamisen kehittämisen tueksi sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkoston, jossa oli säännöllisesti myös perinteisempää koulutusta ja tiedon jakamista ajankohtaisista digiteemoista, kuten tietoturvasta.

Hankkeen välillisenä tavoitteena oli sosionomi-koulutuksen kehittäminen. Sosionomiopiskelijat ovatkin olleet mukana hankkeen toiminnassa varsin monipuolisesti. Opiskelijat toteuttivat hankkeen toimeksiantona erilaisia kehittämistehtäviä, jotka pyrittiin suunnittelemaan niin, että toteutuksista on



hyötyä myös hankkeen kohderyhmän asiakkaille. Samalla oli tärkeää, että hanke tarjoaa sosionomiopiskelijoille hyviä käytännön mahdollisuuksia päästä kehittämään erityisesti omaa digiohjausosaamistaan. Opiskelijat toteuttivat mm. useampia digiohjauksen tuokioita kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Nämä olivat samalla oivallisia tilaisuuksia tutustua eri organisaatioihin koko maakunnan alueella. Saattoipa ne avata muutamille opiskelijoille myös aivan uusia urapolkuja työikäisten palveluihin.

Sosionomiopiskelijoille täytyy antaa erityiskiitos siitä, että he hyppäsivät rohkeasti erilaisiin hankkeen kokeiluihin mukaan. Yhteistyö opiskelijoiden kanssa tarjosi myös meille hanketyöntekijöille mahdollisuuden oppia jotakin uutta ammattikorkeakoulutuksen ja TKI-hankkeiden (tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio) integroimisesta.

TIEDOLLA JOHTAMISEN KEHITTÄMINEN AJANKOHTAISENA AIHEENA

SoTyDigi-hankkeen tavoitteena oli kehittää asiakkaiden ja työntekijöiden digiosaamisen lisäksi myös sosiaali- ja työllisyysalan tiedolla johtamista maakunnan asukkaiden hyvinvoinnin ja alueen elinvoiman lisäämiseksi. Hankkeessa pyrittiin tunnistamaan maakunnan sosiaali- ja työllisyysalan ennakointitietoa tuottavia toimijoita osaamisverkoston muodostamiseksi sekä luomaan sosiaalialan tiedolla johtamisen opintokokonaisuus. Meitä alkoi kiinnostaa erityisesti tiedolla johtamisen ”kansankielistäminen” ja tiedolla johtamisen osaamisen lisääminen sosiaali- ja työllisyyspalveluiden päivittäisessä työssä sekä sosiaalialan koulutuksessa.

Monelle sote-alan ammattilaiselle tiedolla johtaminen saattoi tuntua vieraalta ja sitä pidettiin ehkä enemmän johdon työkaluna. Lähdimme purkamaan tiedolla johtamiseen liittyviä ennakkokäsityksiä mm. tuomalla teemaa pienissä erissä sosiaali- ja työllisyystoimijoiden verkostoon. Hankkeen projektiasiantuntija ja tiedolla johtamisen lehtori Tiina Soininen kehitti myös uuden jatkuvan oppimisen tuotteen: Tiedolla johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työllisyyspalveluissa. Uuden opintojakson avulla käytännön asiakastyötä tekevien sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden oli mahdollista päästä perehtymään tiedolla joh-

tamisen ihmeelliseen maailmaan, josta voit lukea [sivulta 132 alkaen](#).

Emme perustaneet erillistä ennakointitiedon osaamisverkostoa vaan integroimme tiedolla johtamisen osaksi hankkeen kaikkea toimintaa. Keräsimme asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustietoa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden kehittämisen suunnittelun tueksi koko maakunnan alueelta. Hyödynsimme tiedonkeruussa myös laajasti sosionomiopiskelijoita. Osallistuimme itse erilaisiin paikallisiin ja kansallisiin verkostoihin, jossa pääsimme käymään vuoropuhelua digiosallisuudesta eri toimijoiden kanssa. Halusimme varmistaa, että hankkeen toiminta pohjautuu laadukkaaseen tietoon, mutta myös vahvaan asiakasnäkökulmaan.

Sosiaalipalveluiden näkökulmasta tiedolla johtamisen teema oli monille tutumpi rakenteellisen sosiaalityön muodossa. Tähän liittyen päädyimme tekemään tiivistä kehittämissyhteistyötä Siun soten Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen kanssa. Tuotoksena syntyi Rakenteellinen työ ja vaikuttaminen yhteistyössä -opintojaksokokeilu, joka suunniteltiin ja toteutettiin keväällä 2023. [Lue lisää sivulta 143](#).

HANKE DIGIROHKEUTTA VAHVISTAMASSA

SotyDigi-hankkeessa onnistuttiin monessakin asiassa. Toteutimme hanketta pitkälti hankesuunnitelman mukaisesti, joskin ymmärryksen kasvaessa suunta aina jonkin verran muuttui. Hankeaikaa leimasi kuitenkin projektitiimin vahva halu herättää keskustelua digiosallisuuden ja myöhemmin myös digirohkeuden merkityksestä. Teimme monipuolista vaikuttamistyötä eri verkostoissa ja toimimme maakunnan työttömien ihmisten kokemuksia digiyhteiskunnasta esille monipuolisella viestinnällä.

Hankkeessa saatuja oppeja ja tuotettua tietoa voidaan hyödyntää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden sekä sosiaalialan koulutuksen ja jatkuvan oppimisen palveluiden kehittämisessä niin Pohjois-Karjalassa kuin muualla Suomessa. Hankkeen avulla on muodostettu tietoa niin työttömien asiakkaiden kuin sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisten ja tulevaisuuden osajien, sosionomiopiskelijoiden, digiosaamisen kehittämisen tarpeisiin. Toivomme, että hankkeen tulokset kiinnostavat eri toimijoita laajasti ja herättävät keskustelua. Koemme, että olemme onnistuneet toimimaan rohkaisijoina sii-

hen, että digi tulee ottaa vahvemmin osaksi työikäisten palveluiden toimintaa ja sitä kautta mukaan työttömien ihmisten arkeen.

Pohjois-Karjalassa on vielä jonkin verran matkaa siihen, että kaikilla työikäisillä olisi olemassa ajantasaiset digilaitteet ja tarvittavat digitaidot. Digi- ja etäpalvelut eivät vielä täysin ratkaise palveluiden saavutettavuuden haastetta pitkien välimatkojen maakunnassa eikä muuallakaan Suomessa. Suunta on kuitenkin oikea. Monet verkostomme toimijat ovat tunnistaneeet digiosallisuuden merkityksen ja ennen kaikkea oman roolin potentiaalisena rinnalla kulkijana ja tukijana työikäisten asiakkaiden polulla kohti digirohkeaa arkea. Ja mikä tärkeintä, että olemme saaneet olla mukana todistamassa useiden asiakkaiden onnistumisen ja rohkaistumisen hetkiä digipalveluiden ja -laitteiden parissa.

Sosiaali- ja työllisyysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa (SoTyDigi) -hankkeen erityistavoitteena oli Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 -ohjelman mukaisesti digitaalisten taitojen parantaminen (Euroopan sosiaalirahasto 2021). Kohderyhmänä olivat sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaat ja työntekijät Pohjois-Karjalassa. Teimme monipuolista yhteistyötä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen, Pohjois-Karjalan kuntien ja järjestötoimijoiden kanssa. ESR-rahoitteinen hankkeen toiminta-aika oli 1.8.2021 – 31.12.2023.

LÄHTEET:

Euroopan sosiaalirahasto. 2021. Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – ohjelma. <https://www.rakennerahastot.fi/kestavaa-kasvua-ja-tyota-2014-2020-ohjelma> 28.12.2021.

Nieminen, J. & Tolonen, S. (toim.) 2023. Alueelliset kehitysnäkymät keväällä 2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2023:8. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164967/TEM_2023_28.pdf 11.10.2023.

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2022. Tilastot. <https://pohjois-karjala.fi/2022/04/vaestorakenne/> 12.10.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Pohjois-Karjalan työllisyyskatsaus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2023:28 <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ssid=2310111352581016&ely=10&lang=FI&top=0#> 11.10.2023.

Varis, E., Pitkänen, P., Siitonen, M., Niiranen, K. & Nykänen, J. 2021. POKAT 2025. Pohjois-Karjalan maakuntaohjelma 2022–2025. Pohjois-Karjalan maakuntaliiton julkaisuja. 27. POKAT 2025 – Pohjois-Karjalan maakuntaohjelma 2022–2025 27.10.2023.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8> 14.11.2023.

Toivomme, että hankkeen tulokset kiinnostavat eri toimijoita laajasti ja herättävät keskustelua. Koemme, että olemme onnistuneet toimimaan rohkaisijoina siihen, että digi tulee ottaa vahvemmin osaksi työikäisten palveluiden toimintaa ja sitä kautta mukaan työttömien ihmisten arkeen.

Ei aikaa ilman muutosta – hankkeen aikana tapahtuneita muutoksia

Nopeat ja isot muutokset ovat nykymaailman normaalia. Muutokset vaativat resilienssiä, sopeutumiskyvykkyyttä, jota edellytetään niin yksilöiltä, organisaatioilta kuin yhteiskunnaltakin. Lyhyimmissäkin hankkeissa on nykyään varauduttava muutoksiin, jotka vaativat nopeaa reagointia ja suunnan vaihtoa. Nostan artikkelissani esiin muutaman hankkeen toiminta-aikana tapahtuneen muutoksen, joihin mukauduimme ja huomioimme ne toiminnassamme. Resilienttien hankkeiden ei tarvitse vältellä muutoksia, vaan ne ovat osa hankkeen strategiaa. Yksittäisille ihmisille ja varsinkin haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille muutokset voivat olla merkittäviä. Nostan muutosten käsittelyssä esiin myös inhimillistä puolta.

Kirjoitin blogikirjoituksen Pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista keväällä 2022, joka oli tuolloin juuri tuloillaan ja herätti monenlaisia kysymyksiä ja huolta sosiaali- ja työllisyyspalvelujen työntekijöissä. SoTyDigi-hankkeen järjestämässä verkostotapaamisissakin pohdittiin, mikä vaikutus malliin kirjatulla tiiviimmällä tuella olisi, ja miten paljon se mahdollisesti kasvattaisi työmäärää. Työntekijät olivat huolissaan myös siitä, miten työttömät ja erityisesti pitkäaikaistyöttömät selviytyisivät työnhakuvelvoitteesta ja sähköisistä hakupalveluista. Pohdittiin, kenen vastuulle kuuluisi asiakkaiden digineuvonta ja -tuki, kun digिताidoissa olisi tarve lähteä aivan perusteista. Uudistuksen arvioitiin lyhentävän työttömyysaika ja tuovan noin 10 000 lisätyöllistä vuosikymmenen loppuun mennessä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022).

Nyt vuotta myöhemmin, hallitus on tarkastellut työvoimapalvelumallia ja ilmoittanut 22.9.2023 aikomuksestaan poistaa mallin hakemuspakko ensi syksyyn mennessä. Hakemuspakon on havaittu johtaneen mekaaniseen työnhakuun ja organisaatioiden saamiin turhiin työhakemuksiin. Samoin on arvioitu, että malliin suunniteltu tiiviimpi tuki työttömille työnhakijoille on osoittautunut käytännössä mahdottomaksi TE-toimistojen ja kuntien resurssien puutteen vuoksi. Mallia siis muutetaan samaan aikaan, kun suunnitellaan muitakin muutoksia mm. työttömyysetuuksiin. Tuloillaan on myös TE2024-uudistus, joka siirtää työvoimapalvelujen järjestämistä kunnille vuoden 2025 alussa. (Muhonen, 2023.)

Kun muutokset seuraavat toisiaan niin nopealla tahdilla, on mallien vaikutuksia vaikea tai mahdoton arvioida. Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa tavoiteltiin niin työllisyyden paranemista kuin työvoimapalvelujen digitalisaatiota. Työllisyyden parantamista tavoitellaan myös Pääministeri Orpon hallituksen ohjelmassa kevennetyin resurssein (Valtioneuvosto 2023, 64–65). Muutoksia tarkastellaan ja perustellaan talouden näkökulmasta, mutta miten huomioidaan muutosten vaikutukset ihmisiin? Mitä aktiivisen työhaun malli merkitsi työnhakijoille? Lisääntyivätkö heidän työnhaku- ja digitaitonsa vai aiheutuiko mallista enemmän sanktioita ja katkoksia etuuksiin kuin aiemmin?

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN JÄRJESTÄMISVASTUUT HYVINVOINTIALUEILLE

Toinen hankkeen toiminta-aikana tapahtunut muutos oli kuntouttavan työtoiminnan siirtyminen kuntien järjestämistä vastuulta hyvinvointialueiden vastuulle 1.1.2023. Vaikka Pohjois-Karjalassa olikin jo aiemmin järjestäytytty yhteisen Siun sote -kuntayhtymän alle, vaikutti siirtymä monien asiakkaiden arkeen.

Niissä kunnissa, joissa palvelua oli järjestetty osatopalveluna, toiminta keskeytyi osittain jo lokakuussa 2022. Vuoden vaihteessa hyvinvointialue käynnisti kuntouttavan työtoiminnan kilpailutuksen, ja sai tämän myötä sopimuskumppaneita palvelun tuottajiksi. Osassa kuntia tilanne on kuitenkin edelleen haasteellinen. Yksittäiselle ihmiselle palvelun

**Kun muutokset seuraavat toisiaan
niin nopealla tahdilla, on mallien
vaikutuksia vaikea tai mahdoton
arvioida. Pohjoismaisessa
työvoimapalvelumallissa tavoiteltiin
niin työllisyyden paranemista kuin
työvoimapalvelujen digitalisaatiota.**

keskeyttäminen on merkinnyt sosiaalisen verkoston ja ylläpitokorvauksen menetystä.

Pääministeri Orpon hallituksen ohjelmassa (Valtioneuvosto 2023, 64–65) on kirjattuna, että kuntouttavaa työtoimintaa uudistetaan työllistymistä edistäväksi ja palautetaan takaisin kuntien järjestämisvastuulle. Ohjelmaan on kirjattu, että kunnat ja hyvinvointialue voivat sopia asiasta toisin. Palvelun käyttäjien näkökulmasta siirto takaisin kunnille olisi epäinhimillistä, sillä ostopalvelusopimukset lakkaisivat taas, ja palvelu katkeaisi.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on vahva tahtotila kehittää kuntouttavaa työtoimintaa niin, että se tukee käyttäjiensä elämänhallintaa, toimintakykyä ja edistää työllistymistä. Tähän Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ja Karelia-ammattikorkeakoulu ovat saaneet myönteisen rahoituspäätöksen aloittaa nelivuotinen Kuntouttavan työtoiminnan maakunnallinen kehittäminen -hanke.

DIGITUKI KEHITTYY

Viimeisenä haluan nostaa esiin positiivisen kehityssuunnan, jota olemme hankkeen aikana päässeet seuraamaan ja pyrkineet osaltamme vahvistamaan maakunnassamme. Digitalisaatiokeskusteluihin on noussut vahvasti mukaan näkökulma yksilöiden digitaidoista ja siitä, että kaikki eivät ole digitalisaation suhteen yhdenvertaisessa asemas-

sa. Yksilöiden digitaidot huomioidaan aiempaa paremmin, ja niitä osataan kartoittaa systemaattisemmin mm. osana palvelutarpeiden arviointia. Digi- ja väestötietovirasto (DVV) toimii digituen valtakunnallisena kehittäjänä ja on kehittänyt mm. Digituen toimintamallin yhteistyössä Valtiovarainministeriön kanssa. Digituella ihmisiä autetaan käyttämään sähköisiä palveluja ja vahvistamaan digitaitojaan. DVV on tutkimuksillaan tuonut paljon tietoa suomalaisten digiosaamisesta sekä tärkeitä kehittämisen kohteista. DVV on myös kehittänyt monipuolista digituen materiaalia, joka on yleisesti saatavilla DVV:n verkkosivuilla.

LÄHTEET

Muhonen, T. 2023. Hallitus purkaa työttömien hakemuspakon. Helsingin Sanomat. 22.9.2023. <https://www.hs.fi/politiikka/art-200009873881.html>. 22.9.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Kysymyksiä ja vastauksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista. <https://tem.fi/usein-kysytytja-kysymyksia-pohjoismaisesta-tyovoimapalvelumallista>. 16.4.2022.

Valtioneuvosto 2023. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>. 19.11.2023.



Visaisia haasteita ei ratkaista yksin

Nyky-yhteiskunnassa kohtaamme monia visaisia haasteita. Olemme tottuneet lineaariseen ajatteluun ja organisaation sisällä tapahtuvaan kehittämiseen, mutta uusien haasteiden edessä aiemmat toimintatavat eivät enää tuota toimivia ratkaisuja. Yksi yhteiskuntaamme vaikuttaneista nopeista muutoksista on ollut digitalisaatio. Kaikilla kansalaisilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia olla mukana digiyhteiskunnassa, mikä herättää ammattilaisissa huolta, kun he kohtaavat asiakkaita erilaisissa palvelutilanteissa. SoTyDigi-hankeessa lähdimme ratkomaan digiosattomuuden visaista haastetta monialaisella yhteistyöllä ja organisaatorajat ylittäen.

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

JAANA KURKI, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

TIINA SOININEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, TIEDOLLA JOHTAMISEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Suomen etymologinen sanakirja määrittelee visaisen seuraavasti: ”jossa on visaa; joka on tehty visasta; rokonarpinen; vaikea (ongelma, kysymys)”. Visa kuvaa alkuperäisesti puun rungon tyvessä olevaa kovaa pahkaa. Se on kova ja järkkymätön ja lisäksi sitkeä, sinnikäs sekä lujasti kiinni oleva. (Suomen etymologinen sanakirja 2023.) Visainen pulma lienee siis sellainen ongelma, joka on vaikeasti ratkaistava ja moniulotteinen. Se on lujassa ja sen sinnikkyyttä pitää murentaa pala palalta. Nykyajan ihmisten arjesta voi löytyä monia visaisia haasteita, mutta yksi niistä on ehdottomasti yhteiskunnan, palveluiden ja ihmisten arjen digitalisoituminen sekä sivutuotteena syntyvä digiosattomuus.

Lähtökohtaisesti digitalisaatio tuo moniin arjen asioihin helpotusta ja se tarjoaa paljon mahdollisuuksia palveluiden kehittämiseen myös harvaan asutuille alueille. Kännykässä mukana kulkevat palvelut ovat suurimmalle osalla välttämätön arjen apu. Meidän ei enää tarvitse mennä fyysisesti erilaisille palvelupisteille hoitamaan asioitamme, vaan ne hoituvat kätevästi kotoa, työpaikalta tai mistä tahansa. Pankkipalvelut ja monet ostokset hoidetaan nykyisin verkossa. Myös julkinen sektori hakee tehokkuutta omaan palveluntuotantonsa digipalveluita kehittämällä (Valtioneuvosto 2022, 50). Suomessa tavoitellaan, että sähköisistä asiointipalveluista tulee ensisijaisia viranomaisasiointinsa. Samalla fyysisiä palvelupisteitä keskitetään ja uudistetaan eri toimijoiden yhteisiksi asiakaspalvelupisteiksi. (Puttonen ym. 2020, 9.)

Visaisen ongelman digitalisaatiosta tekee se, että kaikki eivät pysy tässä edellä kuvatussa muutoksessa mukana. Digi ei ole aina mahdollisuus, vaan osalle jopa toimivan arjen uhka, jos digitaitoja ei ole. Melkein kaikissa arjen asioissa tarvitaan digitaitoja, toimivia laitteita ja nettiyhteyksiä. Myös työllistyminen on usein riippuvaista digitaidoista. Digitalisaation myötä onkin alettu puhua digiosattomuudesta. Pohdintaan on noussut se, onko jokaisella mahdollisuuksia, riittävää tukea sekä tarvittavat taidot päästä hyödyntämään digitaalisia palveluita ja sisältöjä (Hänninen ym. 2021, 8).

DIGITAALISEN ASIOINNIN LISÄÄNTYMINEN EDELLYTTÄÄ TUEN JÄRJESTÄMISTÄ ASIAKKAILLE

Digiasioiden kanssa tukea tarvitsevien ihmisten opastamiseen ja ohjaamiseen ei ole välttämättä tarjolla yksiselitteistä tahoja. Jokaisella julkisten palveluiden tarjoajalla on lakisääteinen tehtävä tarjota tukea myös digitaaliseen asiointiin (vrt. Laki digitaalisten palveluiden antamisesta 306/2019 ja Hallintolaki 434/2003), mutta asiakkaan näkökulmasta asia ei ole aina yksinkertainen. Digituki saattaa olla piilossa osana organisaation muuta toimintaa, eikä työntekijä osaa välttämättä tarjota tukea tai asiakas itse kysyä. Lisäksi asiakkaan digituen tarpeet harvoin kohdistuvat vain yhden viranomaistoimijan asiointiin vaan ne voivat liittyä laajemmin esimerkiksi digilaitteen käyttöön (Digi- ja väestötietovirasto 2023, 6).

Digiosallisuuden tukemisen näkökulmasta kansalaisten kokemat vaikeudet digipalveluiden ja -laitteiden käytössä tunnustetaan jo monissa organisaatioissa. Digituki on periaatteiltaan hyvin samankaltaista huolimatta siitä, minkälaisessa organisaatioissa sitä annetaan. Digitukitilanteissa asiakkaat kysyvät neuvoa erilaisiin esimerkiksi tietoturva- ja tietosuojahuoliin sekä tuovat esille epäluuloja ja jopa väärinkäsityksiä digitaalisuuteen liittyen. Joskus monimutkaisetkin pulmat digipalveluiden ja -laitteiden kanssa haastavat siis myös ammattilaisia, jotka kohtaavat asiakkaita erilaisissa palvelutilanteissa. Digitukiosaaminen tulisikin kuulua kaikkien palveluammattien minimivaatimuksiin.

Harvaan asutuilla alueilla digiyhteiskunnassa mukana pysyminen voi vaatia kansalaisilta vielä enemmän kuin kasvukeskuksissa, joissa ohjausta ja neuvontaa digiasiointiin on tyypillisesti enemmän tarjolla. Moni työkäinen, puhumattakaan ikäihmisistä, kaipaisi apua ja tukea digipalveluiden käyttöön nimenomaan lähipalveluna. Kun digiosaaminen on hyvin vähäistä tai heikkoa, ihminen tarvitsee pidempiaikaista yksilöllistä tukea ja motivoivaa ohjausta innostuakseen tarttumaan digiyhteiskunnan asettamiin vaatimuksiin päivittäisessä asioiden hoitamisessa. Tätä on vaikeampi toteuttaa alueilla, joissa on jo lähtökohtaisesti vähemmän lähipalveluja tarjolla.

Miten voisimme siis vahvistaa jokaisen pysymistä mukana digiyhteiskunnassamme? On erityisen tärkeää, että kaikki ammattilaiset pyrkivät tunnistamaan digiosallisuuden esteitä palveluissaan. Asiakaskohtaukset ovat tilaisuuksia, joissa on mahdollisuus tarjota asiakkaan tarvitsemaa tukea kokonaisvaltaisesti. Tilanteesta riippuen asiakkaalle sopiva ohjaustaho voi löytyä myös alueen muista lähitoimijoista. Erityisesti pitkien välimatkojen alueilla on tärkeää hahmottaa koko toimijaverkoston mahdollisuudet ja tunnistaa paikalliset lähitoimijat. Tällaisen ymmärryksen kehittyminen edellyttää vahvaa asiakasymmärrystä sekä systemaattista yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

RATKAISUNA TOIMIJA VERKOSTON YHTEISTYÖ

Yhteistyö on prosessi, jossa organisaatiot ja niiden henkilöt työskentelevät tai toimivat yhdessä yhteisen, molemminpuolisen tai jonkin taustalla olevan hyödyn saamiseksi, toisin kuin kilpaileminen itsekään hyödyn puolesta. (Aira 2012.) Tämä yhteistyön määritelmä tuo esiin useita näkökulmia siihen, miksi visaista pulmaa, kuten digiosallisuuden edistämistä, tulisi tehdä monen eri toimijan ja viranomaisen kesken. Mukaan kannattaa ottaa julkisen sektorin toimijoiden ohella myös yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat, jotka voivat ohjata asiakkaita digipalveluiden käytössä ja tarjota digitukea. Digiosallisuus kasvaa, kun kansalainen saa digitukea monipuolisesti erilaisissa palvelukohtauksissa. Ei tule myöskään unohtaa kaikkia, jotka auttavat läheisiä, ystäviä tai naapureita digitaalisten palveluiden käytössä arjessa. Digituki onkin yhteinen asiamme.

Ensinnäkin jo se, että yhteistyö nähdään prosessina, kuvaa että organisaatioiden välinen yhteistyö ei synny tyhjästä. Yhteistyö edellyttää aikaa ja paikkoja tunnistaa yhteisiä tarpeita sekä edistää tavoitteita tukevaa toimintaa. Yhteistyön syntyminen tarvitsee organisaatioiden tuen taustalleen. On huomioitava, että pelkät organisaatiot eivät tarjoa digitukea, vaan siellä työskentelevät ihmiset tekevät sen. Kun organisatorinen tuki ohjaukselle on olemassa, ei digituen antaminen jää yksittäisen työntekijän mielenkiinnosta ja lisäpanostuksesta kiinni. Kaikki yhdessä tehden pystytään erityisen tehokkaasti rakentamaan digitaalisesti kyvykästä asiakaskuntaa.

Loppujen lopuksi yhteistyö tavoittelee yhteistä hyötyä. Digiosallisuutta ei voida jättää vain jonkun toimijan, yksittäisen digipalveluita tarjoavan tahon, tehtäväksi. Se on liian visainen pulma. Tarvitaan monipuolisesti mahdollisuuksia ja tilaisuuksia parantaa digitaalisten palveluiden käyttöä ja osallisuutta. Digituen antamisessa ei kenenkään digitaalisten palvelujen tarjoajan kannattaisi olla ainoastaan oman hyödyn perässä. Voi olla, että organisaatio haluaa rajata oman digitukensa vain omiin palveluihinsa, koska se voi vaikuttaa tehokkaamalta ainakin hetkellisesti. Kuitenkin kokonaisuutta katsoen jokainen palanen asiakkaan digitaalitojen palapelissä tähtää samaan asiaan. Asiakkaiden digiasiointitaitojen parantuminen palvelee kaikkia toimijatahoja niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla tai vaikkapa vapaaajan toiminnoissa. Jos jokainen omalta osaltaan ohjaisi asiakkaita digipalveluiden ja -laitteiden käytössä, hyötyisimme siitä kaikki pidemmällä aikavälillä.

TÄMÄ JULKAISU TARJOAA VINKKEJÄ DIGIOSATTOMUUDEN RATKAISEMISEEN

Ratkaisut visaisiin pulmiin eivät synny hetkessä. Pala palalta voidaan löytää keinoja, joilla eri toimijat voivat edistää digiosallisuutta koko maakunnassa. Yhteiskehittämisprosessien äärellä voi oppia lyhyessä ajassa paljon muiden organisaatioiden toiminnasta, kun kohderyhmä on tuttu ja toimintaympäristö on yhteinen. Joku on saattanut pohtia tiettyä ongelmaa jo pitkään, kun toinen toimija on sen jo ratkaissut. Myös ideointi ja innovointi uusien ja ehkä eri tavallakin ajattelevien ihmisten kanssa voi olla hyvinkin hedelmällistä. Visaisiin pulmiin voi löytyä rohkeita ratkaisuja, kun uskalletaan kokeilla yhdessä.

SoTyDigi-hankkeessa ratkaisuja haettiin esimerkiksi sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkoston, palvelumuotoiluvalmennuksen sekä yhteistyössä kehitetyn digivalmennuksen avulla. Näistä eri keinoista voit lukea lisää tästä julkaisusta. Tuomalla toimijat saman pöydän ääreen voidaan luoda yhteistä ymmärrystä työikäisten asiakkaiden tilanteesta digiyhteiskunnan jäsenenä. Yhteisen ymmärryksen muodostamisen ja asiakaslähtöisen yhteiskehittämisen avulla voidaan ylittää organisaatio- ja aluerajoja ratkaisten visaisiakin haasteita. Tällaisesta toiminnasta toivomme jäävän pysyviä toimintatapoja, joilla edistää digiosallisuutta Pohjois-Karjalassa.



LÄHTEET:

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylä studies in humanities 179. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 30.8.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet. Digituen löydettävyykskartoituksen tulokset. <https://urly.fi/39KZ> 23.3.2023.

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: Digiosallisuuden Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>. 12.9.2023.

Puttonen, M., Kaunismaa, E., Saarijärvi, M., Korhonen, A., Juutilainen, R. & Kleemola, J. 2020. Kohti julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalveluverkostoja 2030. Keskustelupaperi osana julkisen hallinnon strategiatyötä. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2020:43. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-329-8>. 12.9.2023.

Suomen etymologinen sanakirja. 2023. https://kaino.kotus.fi/suomenetymologinensanakirja/?p=article&etym_id=ETYM_98dea8c5f5c94173f496440997e43508&word=visainen. 15.8.2023.

Valtioneuvosto. 2022. Valtioneuvoston selonteko: Suomen digitaalinen kompassi. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:65. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-906-9>. 12.9.2023.

Karelian lahjoitus- koneet tukivat digitaitojen harjoittelua

SoTyDigi -hankkeessa tehtiin havaintoja ja ratkaistiin digiosallisuuden haasteita pitkien välimatkojen maakunnassa. Työttömien ihmisten digitaitojen kehittymisen esteenä voi joskus olla sopivien laitteiden puute. Joensuun Taitamolla digitaitoja harjoitellaan eri tasoilla, koska valmentautujia on digiin tutustujista digitaitureihin. SoTyDigi-hankkeessa haluttiin kokeilla, miten lahjoituslaitteiden avulla voidaan tukea digitaitojen oppimista työikäisten palveluissa.

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
JAANA KURKI, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
JANI SAVELIUS, YKSILÖVALMENTAJA, TAITAMO JOENSUU

Digitaitojen kehittymisen esteenä voi olla laitteiden puute, mikä estää säännöllistä digin harjoittelua ja käyttöä arjessa. SoTyDigi-hankkeen palvelumuotoiluprosessissa toteutettiin Digikierrättämö-kokeilu, jonka tarkoituksena oli edistää digiosallisuutta kierrättämällä laitteita työttömien asiakkaiden käyttöön. Kokeilussa oli tunnistettu tarve tarjota digittömille, eli hyvin vähän tai ei ollenkaan digiä käyttäville, asiakkaille laitteita omaan käyttöön. Kokeilun ideana oli saada laitteet yrityksiltä tai yhdistyksiltä lahjoituksina, jolloin tyhjennetyt laitteet voitaisiin ohjata uudelleen asiakaskäyttöön. Kokeilussa oli huomattu tarve myös toiminnalle, jossa voisi saada maksutonta ohjausta digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön matalalla kynnyksellä.

SoTyDigi-hankkeessa tunnistettiin tilaisuus hyödyntää Karelia-ammattikorkeakoulun henkilökunnan käytöstä poistuvia laitteita lahjoituskäyttöön digiosallisuuden edistämiseksi. Karelia-amk:illa on laitekantaa noin tuhannen kannettavan tietokoneen verran. Vuositasolla käytöstä poistettavia laitteita on noin 60–70 kappaletta. Karelia on aiemmin myynyt poistettavat laitteet eteenpäin ulkopuoliselle yritykselle tyhjennettäväksi ja edelleen käytettäväksi. SoTyDigi-hankkeen aloitteesta koneita tyhjennettiin Karelian tietohallinnossa ja lahjoitettiin edelleen hankkeen yhteistyökumppaneille hyödynnettäväksi kehittämiskokeiluihin.

LAHJOITUSLAITTEIDEN AVULLA TOIMINNAN MONIPUOLISTA KEHITTÄMISTÄ

Joensuun kaupungin Taitamolle lahjoitettiin maaliskuun ja huhtikuun 2023 yhteensä 24 kannettavaa tietokonetta, 21 näyttöä, 21 näppäimistöä ja 21 hiirtä sekä 8 kaiutinparia.

Joensuun Taitamo on valmennusympäristö, jossa on monenlaista toimintaa ja osaamisen kehittämistä työttömille. Valmentautujien digitaitojen lähtötasossa on hyvin suuria eroja ja tavoitteena on työelämässä ja työnhaussa tarvittavien digitaitojen kehittäminen. Valmennuksen osa-alueet kattavat tietotekniikasta mm. ohjelmoinnin, graafisen suunnittelun, 3D-tulostuksen, laitetuen ja ylläpidon osa-alueet. Valmennusympäristössä on laajasti

myös muuta toimintaa, kuten kiinteistö- ja ympäristöhuoltoa, lajittelu- ja kierrätystoimintaa sekä kalusteiden entisöintiä jne.

– Lahjoituslaitteet mahdollistavat IT-tiimimme toiminnan kehittämisen. Nyt lahjoituskoneiden avulla pystymme harjoittelemaan osaamista, mitä IT-tuessa työskentelevä henkilön täytyy hallita. IT-tiimissämme pullonkaula on ollut pitkään se, että omat tiimimme koneet ovat keskitettyjen huolto- ja ylläpitotosopimusten piirissä, joten muutokset näihin koneisiin, kuten esimerkiksi tarvittavien lisäohjelmien asennukset on oletuksena estetty. Koneisiin liittyviä diagnostiikka tai ohjelmistoasennuksia ei ole voinut täysipainoisesti harjoitella, ja tämä on rajoittanut IT-tukeen töihin suuntaavien valmentautujien osaamisen kehittämistä, kertoo Taitamon yksilövalmentaja Jani Savelius.

Lahjoituslaitteet ovat mahdollistaneet myös digitaalisen kehittämisen Taitamolla.

– Lahjoituskoneiden avulla pystymme nyt palvelemaan kaikkia valmentautujiamme kehittämällä omaa digitaitojen valmennus- ja koulutuspalveluamme. Jatkossa IT-tiimi jalkautuu Taitamon muihin tiimeihin tarjoamaan digiopastus-, koulutus- ja neuvontapalvelua. Näin pystymme varmistamaan, että jokainen valmentautuja, joka kokee digitaitojensa olevan puutteelliset tai joka ei pärjää digiosaamista vaativien järjestelmien parissa, saa nyt kaipaamansa tuen oman valmennuksen osana. IT-tiimiläiselle digiopastus-, koulutus- ja neuvontapalvelu on taas käytännön asiakaspalvelun harjoittelua, jatkaa Jani Savelius.

DIGIOSALLISUUDEN JA KESTÄVÄN KEHITYKSEN EDISTÄMISTÄ

Käytöstä poistuneiden laitteiden lahjoittaminen työllisyyspalveluiden käyttöön lisää Karelia-amk:n sosiaalista ja ekologista kestävyyttä. Toiminta tukee samalla koko alueen kestävä kehitystä. Laitteiden lahjoittaminen edistää, ainakin välillisesti, työikäisten asiakkaiden hyvinvointia, koska oma laite ja riittävät digitaidot mahdollistavat itsenäisen digiasioinnin esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä erilaisissa itse- ja omahoitoa tukevissa sovelluksissa.



Kuva 1. SoTyDigi-hankkeen projektipäällikkö Jaana Kurki ja yksilövalmentaja Jani Savelius Taitamon tiloissa. Kuva: Salla Anttila

Tarkoituksena on, että käytäntö laitteiden lahjoittamisesta saa jatkoa SoTyDigi-hankkeen päätyttyäkin. Vuositasolla lahjoitettavia koneita voisi olla noin 20–40. Lahjoituskäytännön jatkuminen mahdollistaisi myös koneiden lainauksen tai lahjoittamisen niille Taitamon valmentautujille, joilta puuttuvat kokonaan omat digilaitteet. Tällöin pystytään varmistamaan, että henkilö saa riittävän digiosaamisen ja -tuen sekä toimivan koneen.

– Taitojen kertyessä haaveet voivat kehittyä tavoitteiksi kohti opintoja ja työtä, joissa molemmissa jo hakuvaiheissa koneen hallinta ja osaaminen ohjelmistojen käytössä on sekä laadullinen, että myös tekninen kysymys. Esimerkiksi teknisesti työhakemuksen toteuttaminen vaatii osaamista, mutta se, että hakemus on myös laadullisesti kiinnostusta herättävä ja omaa osaamista esille tuova, on laadullinen kysymys, johon Taitamossa pystytään lahjoituskoneilla vaikuttamaan. Iso kiitos yhteistyöstä Karelialle, päättää Jani Savelius.

Iso harppaus digituen kehittämiseen

Liperin kunnan työllisyyspalvelut saivat Karelialta lahjoituksena toukokuussa 2023 yhteensä 8 laitetta. Laitteet ovat olleet pääsääntöisesti työllisyyspalveluiden asiakkaiden käytössä Ylämyllyn Duunitalo Linkissä ja Liperin keskustassa sijaitsevassa työpajatoiminnassa, Duunipajalla. Duunitalo Linkistä löytyvät palvelut Työllisyyden kuntakokeilun, Ytyä! -hankkeen sekä Topakka -hankkeen asiakkaille. Duunipaja toimii valmennusympäristönä ja sen monipuolinen työpajatoiminta on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitset tukea työhön, koulutukseen tai kuntoutukseen hakeutumisessa, arjen hallinnassa tai tulevaisuuden suunnittelussa.

– Lahjoituskoneiden ansiosta erityisesti työnhakijoille suunnatun digituen kehittäminen Liperin kunnassa on ottanut ison harppauksen eteenpäin. Lahjoituskoneiden avulla asiakkaat pääsevät konkreettisesti harjoittelemaan digitaitoja valmennuksen yhteydessä. Ensisijaisesti koneita käytetään työnhakuasiakirjojen tekoon, tiedon etsintään sekä sähköisten viranomaispalveluiden käyttöön. Käytössä olevat koneet ovat mahdollistaneet myös ryhmämuotoisten valmennusten toteuttamisen sujuvasti, sillä asiakkaiden ei ole tarvinnut huolehtia välineistä ja niiden toimivuudesta tai niiden puuttumisesta ei ole ollut este osallistumiselle, kertoo työhönvalmentaja Sanna Härkönen.

– Lahjoituskoneet ovat mahdollistaneet myös uuden digineuvojan työntehtävän pilotoinnin Duunipajalla. Digineuvojan ensisijainen työtehtävä on ohjata ja opastaa Duunipajan valmennettavia tietotekniikan ja sähköisten palveluiden käytössä sekä tiedonhaussa. Lisäksi digineuvoja huolehtii lahjoituksena saatujen laitteiden toimivuudesta. Digineuvojan työn tulokset kehittävät osaltaan digituen toimintamallia kuntaan yhteistyössä eri toimijoiden, erityisesti Välke ry:n DigiäNYTI!-hankkeen kanssa. Lahjoituskoneiden osalta on myös suunnitteilla aloittaa lainauspalvelun kokeilu, eli laitteita tarjotaan lainaan maksutonta digineuvontaa tarjoaville toimijoille. Tavoitteena on, että koneet ovat mahdollisimman paljon asiakaskäytössä ja siten toimivat digiosallisuuden edistämisen välineenä, jatkaa Härkönen.

TIETOKONE TOIMELIAAN TYÖNHAUN JA TYÖNTEON TUKENA

– Karelia-amk:n lahjoitustietokoneilla on ollut merkittäviä vaikutuksia Tohmajärven työllisyyspalveluiden asiakkaiden elämään. Pitkien etäisyyksien kunnassa työttömien kuntalaisten osallisuuden kokemus on konkretisoitunut lahjoituslaitteiden avulla. Lahjoituksena saadun laitteen turvin asiakas on pystynyt esimerkiksi hakeutumaan opintoihin, joissa laitteelle on ehdoton tarve opintojen aloittamisessa ja edistämässä, kertoo projektityöntekijä ja työhönvalmentaja Kaisa Halonen.

– Jokunen asiakas on saanut laitteesta apua siten, että hän on pystynyt ottamaan vastaan tarjotun työsuhteen tietäessään, että pystyy tekemään osan työstä etänä, kotoa käsin. Kaikilla työnantajilla ei ole mahdollisuutta tarjota tietokonetta etätyöskentelyyn, ainakaan työsuhteen alussa, Kaisa jatkaa.

– Asiakkaiden saama ohjauspalvelu on myös edistänyt heidän itsenäisyyttään sähköisten palveluiden käytössä. Uudenlaisen laitteen käytön opettelu ja siinä edistyminen vahvistavat pystyvyyden kokemusta, millä on yhteyksiä osallisuuden ja vaikuttamisen kokemuksiin. Käytännössä sähköisten palveluiden käyttö helpottaa monen asiakkaan arkea, kun asiointia varten ei tarvitse liikkua kotoa, Kaisa arvioi.

Tohmajärven kunnan ja Työttömien yhdistys Nurkka ry:n välille solmittuun kumppanuussopimukseen nojaten Tohmajärven ATK-Nurkan työntekijät asensivat käyttöjärjestelmät Karelia-amk:lta lahjoituksena saatuihin laitteisiin. Siten laitteet olivat käyttövalmiita luovutettaviksi työllisyyspalveluiden asiakkaille.

– Lämmin kiitos Nurkka ry:lle toteutuneesta yhteistyöstä. Iso kiitos myös Karelia-amk:lle lahjoituksesta, joka on mahdollistanut yhden tai useammankin toimijuuden esteen poistamisen työllisyyspalveluiden asiakkaiden elämässä, Kaisa Halonen päättää.

2

Näkökulmia ihmisten digiarkeen



Pääsevätkö kaikki osallisiksi digitalisaatiosta?

Yhteiskunnan digitaalisten palvelujen ensisijaisuus vaikuttaa varsinkin heikot digitaidot omaavien työelämän ulkopuolella olevien ihmisten osallisuuteen. Vaikka kansalaisia ei suoranaisesti veloiteta viestimään ja asioimaan viranomaisten kanssa digitaalisesti, harvaan asutussa maakunnassa perinteinen asiointi voi olla haastavaa palvelupisteiden siirtyessä isompiin kasvukeskuksiin. Miten kansalaiset pääsevät osalliseksi yhteiskunnan digitaalisiin palveluihin?

Käytännössä TE-toimistot ovat jo siirtäneet palvelujaan yhä enemmän verkkoalustoille sujuvoitukseksi työnhakijoiden ja työnantajien asiointia ja kohtaamisia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023). Myös sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteista reilu kolmannes pyritään hoitamaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut) vuoteen 2025 mennessä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 53).

SoTyDigi-hankkeen aikana kävi selväksi, että pelkkä palvelujen digitalisoiminen ei itsessään lisää osallisuutta, ellei samaan aikaan huolehdita tarvittavasta digiosaamisen lisäämisestä ja digituesta. Digiosallisuutta voidaan kuitenkin vahvistaa jo olemassa olevissa sosiaali- ja työllisyyspalveluissa. Olemme käyneet vuoropuhelua työntekijöiden sekä työelämän ulkopuolella olevien työikäisten asiakkaiden kanssa digitalisaation vaikutuksista heidän arkeensa. Pääsevätkö kaikki digiosallisiksi haluamallaan tavalla?

MITÄ ON DIGIOSALLISUUS?

Digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia sekä palveluita yksilön ja yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla (Hänninen ym. 2021, 41).

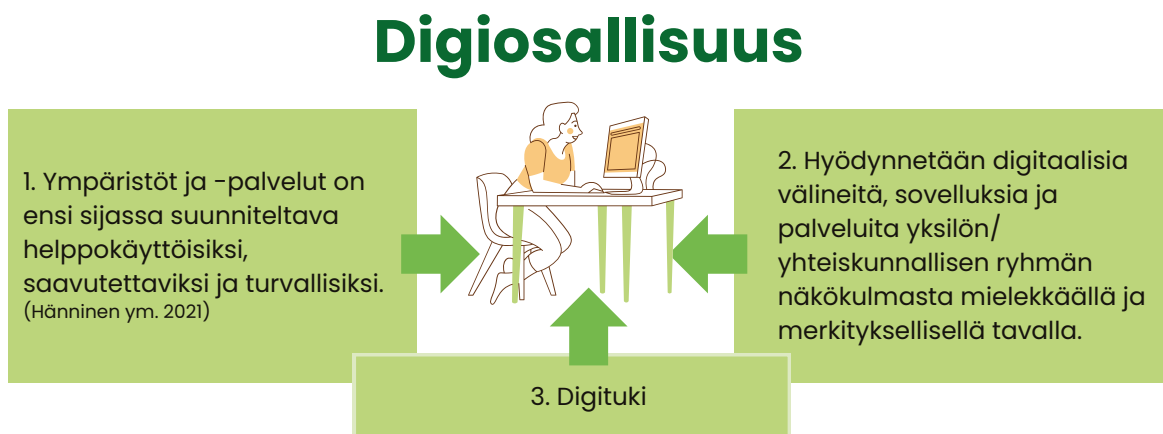
SoTyDigi-hankkeen kohderyhmänä olivat sosiaali- ja työllisyyspalvelujen asiakkaat, erityisesti

haavoittuvassa työmarkkina-asemassa olevat työikäiset. Teimme hankkeessa perustavanlaatuisia esityötä kartoittaessamme työttömien asiakkaiden digitaaitoja ja kokemuksia digitaalisten palvelujen käytöstä. Lisäksi valmensimme työllisyyspalvelujen asiakkaita digitaalisten laitteiden ja sähköisten palvelujen käyttöön. Näissä konteksteissa osaltamme edistimme asiakkaiden digiosallisuutta, että he pysyisivät mukana digitaalisessa maailmassa.

Hyvää tarkoittavat digitaaliset palvelut ovat yksi mahdollisuus lisätä osallisuutta ja hyvinvointia kaikilla elämän osa-alueilla. Samalla on muistettava, että osallisuuden näkökulmasta kyse ei ole vain ihmisten digitaidoista. Lisäksi tarvitaan helppokäyttöiset, saavutettavat ja turvalliset digiympäristöt sekä -palvelut, jotta mahdollisimman moni pystyisi niitä käyttämään (kuvio 1). Tämä on osaltaan julkisten toimijoiden vastuulla ja sitä määrittää myös laki. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023; Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306.)

DIGIMÖRKÖ VOI HEIKENTÄÄ OSALLISUUTTA

Sähköisten palvelujen käyttämistä estävät usein myös erilaiset pelot älylaitteita kohtaan sekä luottamuksen puute sähköisen asioinnin turvallisuuteen. Työttömien asiakkaiden kokemuksissa tuli esille myös se, että osa ihmisistä kokee pelkoa, ettei opi enää uusia asioita. Myös koettu riittämätön tuki ja opastuksen puute varsinkin palvelun käytön alku-



Kuvio 1. Digiosallisuuden edistämisen huomioitavia tekijöitä (Seija Ollaranta).

vaiheessa heikentää asiakkaiden valmiutta ottaa käyttöön sähköisiä palvelukanavia.

Jos digistä tulee mörkö, jota pitää pelätä, se voi syrjäyttää ihmisen yhteiskunnasta. Tilalle tulee harmitus ja katkeruus: en voi hoitaa asioitani, enkö ole mukana tässä yhteiskunnassa? Palvelujen digitalisoituminen voi pahimmillaan siis heikentää yksilön osallistumista yhteiskuntaan, ellei rinnalle jää muuta asiointivaihtoehtoa ja/tai riittävää digitukea.

MAKSUTTOMAT YMPÄRISTÖT JA PALVELUT OVAT TÄRKEITÄ DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMISESSÄ

Työttömien haasteet erilaisten digitaalisten ympäristöjen ja palvelujen saavutettavuudessa johtuvat usein taloudellisista syistä, mutta joskus myös asenteista. Toisille asiointi on helpointa (ei kuitenkaan aina edullisinta) joko puhelimitse tai käymällä paikan päällä esimerkiksi pankissa. Toiset eivät omien sanojensa mukaan edes kaipaa omia älylaitteita: asioiden hoitaminen tai osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun on mahdollista ja maksutonta myös kirjastojen asiakastietokoneilla. Kirjaston henkilökunta antaa myös digitukea.

RIITTÄVÄN SUJUVA ON RIITTÄVÄN AKTIIVINEN

Mistä ihminen jää paitsi, jos ei tiedä, mitä olisi tarjolla? Keskustelimme asiakkaiden kanssa siitä, mikä on heidän arkensa sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. Joillekin riittävän aktiivinen tarkoittaa vain pakollisten henkilökohtaisten asioiden hoitamista verkossa (kuten laskujen maksaminen), joillekin se on lisäksi päivittäisten uutisten seuraamista verkossa ja/tai tietyn somekanavan aktiivista käyttämistä 24/7 älypuhelimella. Tärkeintä on, että ihminen selviytyy siinä, mitä on tekemässä. Kun verkossa asiointi ja toiminta on riittävän sujuvaa, tulee sitä tehtyä useammin ja aktiivisemmin.

SÄHKÖPOSTIN TARPEELLISUUTTA EI AINA TUNNISTETA

Työikäiset tarvitsevat hyvät digitaaliset perustaidot ja kykyä jatkuvaan digitaitojen kehittämiseen. Digi- ja väestötietoviraston (DVV) mukaan tärkeäksi tunnistettuja taitoja ovat esimerkiksi omien asioiden hoitaminen digitaalisissa palveluissa

ja tunnistautumiseen liittyvä osaaminen (Digi- ja väestötietovirasto 2023a, 6–7). Lisäksi sähköposti on yksi tärkeimmistä sähköisten palvelujen käytön avaimista, sen avulla käy helpoiten viranomaistodustusten tilaaminen tai sähkösovimuksen tekeminen. Kohtasimme hankkeen aina myös asiakkaita, joiden sähköpostin käyttäminen oli ”unohduksissa”, jos sähköpostisovellus olikin joskus tullut hankituksi. Monet pikaviestisovellukset (esim. WhatsApp) ovat syrjäyttäneet sähköpostin viestien lähettämises- sä, joten ihmiset eivät välttämättä käytä hankittua sähköpostiaan kuten vielä 10 vuotta sitten. Sähköpostin käyttäminen on kuitenkin avain palvelujen käyttämiseen, siis yksi tärkeimpiä arjen digitaatioita. Voit lukea lisää digitaitosuosituksista DVV:n sivuilta [Digitaalitusuositukset: Mitä pitää osata, jotta nyky-yhteiskunnassa pysyy mukana?](#)

DIGITUEKA ON TARJOLLA, MUTTA SITÄ EI AINA OSATA ETSIÄ

Digituki on sähköisen asiointin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Viranomaispalveluja tarjoavilla organisaatioilla on velvollisuus antaa asiakkailleen digitukea oman sähköisen palvelun käytössä. Viranomaisen asiointipisteissä digitukea tarjotaan osana muuta palveluneuvontaa ja sitä on tarjolla jatkuvana palveluna vakioiduissa paikoissa ja kanavissa. DVV:n mukaan löydettävyyden suurin haaste ei vaikuta olevan digituen löytäminen vaan pikemminkin se, että digitukea etsitään harvoin. (Digi- ja väestötietovirasto 2023b.) Monet digikyvykkäät kehittävät osaamistaan aktiivisesti ja itsenäisesti myös verkkomateriaalien avulla. Työttömien digituki löytyy usein oman perheen piiristä tai ystäviltä.

Kohtaamamme asiakkaat harvemmin mainitsivat saaneensa tai hakeneensa erikseen minkään palveluntarjoajan antamaa digitukea. Kaikki eivät osaa hakea itselleen digitukea tai -koulutusta, vaikka siitä hyötyisivätkin. Usein näissä tapauksissa voimakkaat tunteet ovat läsnä: henkilö vastustaa ja kapinoo digitaalisia palveluita tai digitaalista työn tekemisen tapaa vastaan, tai on luovuttanut omien digitaalijensa suhteen. Erilaisia negatiivisia asenteita vahvistaa entisestään se, että ei nähdä digin mielekkyyttä tai hyötyä itselle. Häpeä ja joskus

viranomaispelko voivat estää tuen tarvitsijaa hake-
masta apua. Toisaalta osa henkilöistä ymmärtää
tarvitsevansa digitukea, mutta ei kuitenkaan niin
selvästi, että he konkreettisesti tekisivät sialle jo-
tain. Heiltä puuttuu uskallusta etsiä aktiivisesti di-
gitukea tai parantaa osaamistaan pitkäjänteisesti.
(Digi- ja väestötietovirasto 2022, 8–10.)

TYÖNTEKIJÄN ROOLI DIGITUKIJANA

Digitukea tulisi olla saatavilla lähtökohtaisesti kai-
kissa työikäisten palveluissa, ilman että ihmisen tar-
vitsee erikseen sitä kysellä. Myös digituen antajan
asenteella on väliä. Kun tukija asettuu rinnalla kulki-
jaksi, kynnystä kysyä apua ei ole: tilaa jää sen sijaan
yhdessä ihmettelylle. Sosiaali- ja työllisyyspalvelu-
jen työntekijöillä on kasvava rooli asiakkaidensa di-
gitukijana. Asiakkaan digiosallisuutta on mahdolli-
sta tukea työllisyyspalveluissa vuorovaikutuksessa
esim. palveluohjauksen aikana. Kun puolesta teke-
misen sijaan annetaan aikaa osaamattomuudelle
ja opettelulle, ei asiakkaan tarvitse lähteä etsimään
digitukea muualta erikseen.

Kuntouttava työtoiminta soveltuu oikeaksi ”har-
joittelupaikaksi” myös eri viranomaisten digitaal-
isten palvelujen käytön opetteluun. Jokaisessa
työtoiminnan ryhmässä tulisikin olla harjoitteluun
tarkoitettut asiakaslaitteet ja verkkoyhteydet. Ihan-
netapauksessa digitaalitojen harjoittelu innostaa
myös hankkimaan itselle tarvittavia laitteita. Työn-
tekijöillä on myös mahdollisuus rohkaista asiakasta
esimerkiksi sähköpostin käyttöön ja verkkopankki-
tunnusten hankkimiseen, että ovi yhteiskunnan pal-
veluihin ja asiointiin avautuisi. Työntekijän toiminnan
rajojen muistuttajana toimivat digituen eettinen oh-
jeistus (Digi- ja väestötietovirasto 2023c).

DIGIOSALLISUUTEEN KYTKEYTYY VAHVASTI MOTIVAATION JA MERKITYKSELLISYYDEN KOKEMUKSET

Digitaitojen opettelua on hankala motivoida pel-
kästään ulkoapäin. Sen sijaan ihmiset, jotka pitävät
tärkeänä pääsyn esimerkiksi omiin terveystietoihin
tai pankkiasioiden hoitamisen ajasta ja paikasta
riippumatta, löytävät syitä opetella älylaitteiden
käyttöä. Usein digitaaliset palvelut kiinnostavat
heitäkin, joita ne aluksi tuntuvat ”vähiten kiinnosta-
van”. Kyse on myös siitä, annetaanko vastarinnalle,

tietämättömyydelle ja arkuudelle tilaa ja aikaa. He-
delmällistä on aloittaa keskustellen digistä ja etsiä
vinkkejä, mikä juuri kyseistä asiakasta kiinnostaa.
Lähtökohtina voi käyttää kysymyksiä: ”Mitä digi tar-
koittaa?” ”Miksi digiin kannattaisi tutustua?”, ”Mitä
lisäarvoa digin avulla saisi elämänsä?”. Voisiko
näin löytäviä uusia ystäviä, harrastuksia ja muita kiin-
nostuksen kohteita tai oppia uutta?

LÄHTEET:

Digi- ja väestötietovirasto. 2022. Digituen
löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet.
Digituen löydettävyykkartoituksen tulokset
23.3.2023. <https://urly.fi/39KZ> 12.9.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023a. Digitai-
tosuositukset: Mitä pitää osata, jotta nyky-
yhteiskunnassa pysyy mukana? [https://dvv.
fi/documents/16079645/0/Digitaitosuosituk-
set_2023_DVV.pdf/43da7b15-b081-70da-26a0-
a8f75dd04393/Digitaitosuositukset_2023_DVV.
pdf?t=1684749754836](https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digitaitosuositukset_2023_DVV.pdf/43da7b15-b081-70da-26a0-a8f75dd04393/Digitaitosuositukset_2023_DVV.pdf?t=1684749754836) 12.9.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023b. Mitä on digituki?
<https://dvv.fi/mita-on-digituki> 12.9.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023c. Digituen eet-
tinen ohjeistus [https://dvv.fi/digituen-eettinen-
ohjeistus](https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus) 13.10.2023.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L.,
Pihlajamäki, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale,
S., Kääriäinen, J. & Wilska, T.-A. 2021. Digiosallisu-
uden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus
Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuv-
oston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja
2021:25. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/han-
dle/10024/163036](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163036) 12.9.2023.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta
15.3.2019/306. [https://www.finlex.fi/fi/laki/ajanta-
sa/2019/20190306](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajanta-sa/2019/20190306) 12.9.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Suomen
kestävän kasvun ohjelma. Hankeopas STM:n
toiseen valtioneuvostushakuun vuosille 2023–
2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu
2022:13. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bit-
stream/handle/10024/164312/STM_2022_13_J.
pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164312/STM_2022_13_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 12.9.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Osallisu-
uden edistämisen opas. Ohjaus 10/2023. 12.9.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. [https://tem.fi/
digitaalisten-te-palvelujen-uudistus](https://tem.fi/digitaalisten-te-palvelujen-uudistus) 12.9.2023.

Asiakasprofiilit digiosaamisen kehittämisen välineenä työikäisten palveluissa

SoTyDigi-hankkeessa yhtenä tavoitteena oli ymmärtää digin käyttöä ja käyttämättömyyttä työikäisten työelämän ulkopuolella olevien ihmisten näkökulmasta. Hanketiimillä oli jo ennestään tiedossa, että osalla työttömistä ihmisistä on isoja vaikeuksia digiyhteiskunnassa selviytymisessä. Koimme, että tarvitsemme kuitenkin lisää ymmärrystä tilanteesta Pohjois-Karjalan alueella. Hankkeessa toteutetun palvelumuotoilumenetelmiä mukailevan tiedonkeruuprosessin myötä meille syntyi idea kuvata työttömien digiosaamista neljän eri asiakasprofiilin avulla.

Millaista digiyhteiskunnassa eläminen on työttömänä olevan ihmisen näkökulmasta katsottuna? Millaisia heidän digitaaitonsa ovat? Miten digitalisaatio on vaikuttanut heidän arkeensa ja palveluiden käyttöön? Voivatko puutteelliset digitaidot vaikuttaa työllistymiseen? Näihin ja muutamiin muihin kysymyksiin lähdimme hakemaan vastausta alkuvuodesta 2022.

Työttömien ihmisten digitaaitojen ja digipalveluiden käyttökokemusten kartoittaminen oli hankkeen pidempiaikaisen kehittämisprosessin ensimmäinen vaihe (lue lisää sivulta 94 alkaen). Tavoitteena oli saavuttaa nykytilan ymmärrys työttömien digiosaamisesta Pohjois-Karjalassa. Tapasimme työikäisten parissa työskenteleviä sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisia. He kertoivat, miltä työttömänä olevien digiarki maakunnassa näyttää ammattilaisten näkökulmasta katsottuna. Selvitimme nykytilaa myös muista lähteistä, kuten aiempien hankkeiden tuloksista ja tutkimuksista. Lisäksi hyödynsimme Karelia-ammk:n sosionomiopiskelijoita tiedonkeruussa, esimerkiksi Tarja Parkkonen ja Jenni Tolvanen tutkivat opinnäytetyössään (<https://www.theseus.fi/handle/10024/785345>) kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden arjen kokemuksia digitalisaatiosta.

Arvokkain tieto saatiin kuitenkin työelämän ulkopuolella olevilta ihmisiltä itseltään kevään 2022 aikana järjestetyissä Tuumailua digistä -työpajoissa ympäri Pohjois-Karjalaa. Maakuntakierroksella tapasimme lähes sata ihmistä. Työpajoissa osallistujat pääsivät arvioimaan omaa digiosaamistaan kartoituslomakkeen avulla. Lisäksi kävimme keskustelua siitä, millaisia haasteita osallistujat kohtaavat arjessa digin kanssa. Tutustuimme yhdessä myös paikallisiin ja kansallisiin digipalveluihin.

Työpajojen aikana selvisi nopeasti, että osalla oli erittäin hyvät digitaidot, kun taas toisilla digitaidot olivat hyvin heikot. Kohderyhmässä vaikutti olevan hyvin erilaisia tarpeita digiosaamisen kehittämisen suhteen. Työttömän ihmisen näkökulma saattaa poiketa merkittävästi esimerkiksi vastaavan ikäisen työelämässä olevan ihmisen kokemuksista arjesta digiyhteiskunnassa.

”En uskalla yksin tehdä (sähköistä) hakemusta, kun pelottaa, että jokin menee väärin tai painan väärästä kohdasta. Huolettaa, jos tuki jää silloin saamatta kokonaan. Haluan tehdä hakemuksen aina yhdessä oman työntekijän kanssa.”

Työttömänä ollessa, varsinkin pidemmän aikaa, digiyhteiskunta saattaa näyttäytyä erilaisena kuin työssä käyvälle. Voi olla, että tietokoneella toimiminen ei ole arkipäiväinen asia, eikä sähköpostia tule käytettyä säännöllisesti. Muille työikäisille työn kautta tutuksi tulleet ohjelmat eivät välttämättä näyttäydy ajankohtaisina työelämän ulkopuolella olevan ihmisen mielessä. Arjessa täytyy kuitenkin hoitaa monia juoksevia asioita entistä enemmän verkon kautta, kuten etuuksien tai työpaikkojen hakemista. Tämä voi olla hankalaa, jos ei omista ajantasaisia digilaitteita tai niiden käyttöön liittyvää epävarmuutta ja taitojen puutetta.

Digivälineiden käyttöä voikin määrittää henkilön elämäntilanne. Alasoinin, Ala-Laurinahon, Kängsälän, Saaren ja Seppäsen (2022, 14) mukaan työelämässä olevien ihmisten digivälineiden käyttöä ohjaa usein heidän työkontekstinsa. Työssä käytetään niitä ohjelmia ja laitteita, joita työnantaja on määritellyt. Tämä usein tietyllä tavalla ”pakottaa” työssä käyviä hallitsemaan tietyt perusasiat digiratkaisujen käytöstä. Työttömän ihmisen kohdalla ei välttämättä samalla tavalla ole ulkopuolelta tulevaa ohjausta siitä, mitä tulisi osata. Lisäksi työelämässä oleva saa organisaation IT-tuelta säännöllisesti apua ja tukea erilaisten laitteiden ja ohjelmien käyttöön työpäivän aikana, jolloin perusdigitaidot vahvistuvat väistämättä. Työttömänä olevalla ihmisellä ei yleensä IT-tuen suomaa turvaa ole tarjolla.

Tilanne saattaa olla muutenkin haasteellinen. Jos henkilö ei itse tunnista tai tunnusta mahdollisia oman digiosaamisen kehittämisen tarpeitaan, hän ei todennäköisesti motivoitu ottamaan vastaan esimerkiksi sosiaali- tai työllisyyspalveluiden ammattilaisten tarjoamaa tukea digitaaitojen harjoitteluun. Joskus keskustelua joudutaan käymään pitkäänkin ennen kuin asiakas hahmottaa digissä olevan hyötypotentialin oman arkensa kannalta. Jotkut voivat

innostua yllättäen vaikkapa Yle Areenan katselusta, kun saavat käyttöönsä toimivan älypuhelimien. Toiselle toimii motivaattorina yhteydenpito ulkomailla asuvaan tyttäreeseen, jonka kanssa voi alkaa soittaa WhatsApp-puheluita. Joskus häpeän tunteet omasta osaamattomuudesta ovat kuitenkin niin vaikeita, että asian käsittely voi viedä aikaa:

”Kyllä minä tiedän, että minun pitäisi osata paljon enemmän näitä digijuttuja. Kaikki muut tuntuvat osaavan. Siksi en ole tästä halunnut puhua aiemmin, vaikka tästä on kysytty.”

Tuumailua digistä -työpajoissa ja työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille, että myös digiä paremmin taitavilla ihmisillä oli arjessaan erilaisia haasteita. Henkilöllä saattoi olla erityistä harrastuneisuutta esimerkiksi tietotekniikkaa kohtaan, mutta työelämässä hyödynnettäviksi taidoiksi ne eivät syystä tai toisesta taipuneet. Osalla oli haasteita myös yksittäisten palveluiden käytön kanssa, vaikka sinänsä digiosaamisen perusteet olivat jo kunnossa:

”Minulla on mielestäni ihan kohtuulliset digitaidot, vaikka parantamisen varaakin on. Mutta keran en saanut työhakemusta ollenkaan lähetettyä eteenpäin, koska sivusto ei vain toiminut. En keksinyt missä vika on, enkä tiennyt mistä voisinkysyä apua. Työhakemus jäi sitten kokonaan laittamatta sillä kertaa.”

ASIAKASPROFIILIN RAKENTAMINEN YHTEISKEHITTÄMISEN AVULLA

Kevään 2022 tiedonkeruuprosessi osoitti meille, että työttömien kohderyhmä on digiosaamisen näkökulmasta kovin heterogeeninen. Samalla aineistosta nousi esille muutamia tyypillisiä tarinoita, jotka toistuivat useamman asiakastapauksen kohdalla. Meille alkoi muodostua kuva erilaisista asiakassegmenteistä ja laadimme ensimmäiset luonnokset tyypillisistä profiileista työttömien kohderyhmässä. Segmentoinnin avulla sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaiset pystyisivät paremmin suunnittelemaan omille asiakkailleen tarpeenmukaista tukea digiosaamisen parantamiseksi.

Palvelumuotoilun periaatteiden mukaan asiakasprofiileihin kiteytetään asiakastutkimuksissa kerätty tieto ja löydetyt havainnot asiakkaan käyttäytymisestä, motiiveista, arvoista ja toiminnan esteistä tai peloista. Näin muodostuu kuvaus asiakkaan arkkityypistä eli asiakasprofiili. Profiili auttaa ymmärtämään, millaiselle asiakkaalle palvelua kehitetään ja miksi. Profiilissa tiivistyvä tieto asiakkaan arvonmuodostuksesta toimii palvelun suunnittelun ohjaajana ja tukena, jolloin palvelu on helpompi kohdentaa ja tehdä saavutettavammaksi. (Tuulaniemi 2011, 155, 156)

Ensimmäiset versiot hanketiimin tekemistä asiakasprofiileista esiteltiin hankkeen perustamalle sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkostolle 31.3.2022. Tässä tapaamisessa käytiin keskustelua siitä, ovatko profiilit tunnistettavia. Kaikille asiakasprofiileille löytyi runsaasti tosielämän vastineita, mikä kannusti meitä jatkamaan. Koimme, että olimme saavuttaneet jo hieman syvempää ymmärrystä työttömien digiosaamisen nykytilasta. Verkostotapaamisen palautteen perusteella jatkoimme asiakasprofiilien työstämistä taas eteenpäin hanketiimin kesken.

Seuraavaksi profiilien kehittäminen jatkui osana hankkeen järjestämää palvelumuotoiluvalmennusta, josta voit lukea enemmän sivuilta 94 alkaen. Valmennuksen toteuttajana toimivat Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskuksen palvelumuotoiluasiantuntijat Sanna Soppela ja Maria Laukkanen, jotka lähtivät jatkotyöstämään profiileja eteenpäin hanketiimin luonnosten pohjalta. Ensimmäisessä työpajassa 7.9.2022 sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisille esiteltiin nämä asiakasprofiilien seuraavat versiot, jotka olivat vaikiintuneet neljään eri segmenttiin: digitön, digiarkea, digipärjääjä ja digi-innostuja. Eri profiileihin oli kuvattu myös erilaiset käyttäjäpersoonat. Työpajassa osallistujat kiersivät eri työskentelypisteillä (kuva 1) ja antoivat palautetta siitä, miten profiilit vastasivat todellisia asiakastilanteita. Runsasta keskustelua käytiin mm. profiilien otsikoinnista. Yhteinen näkemys oli, että asiakasprofiilit eivät saa olla kohderyhmää ”leimaavia” tai ihmisiä paremmuusjärjestykseen asettavia.



Kuva 1. Sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisia tutustumassa asiakasprofileihin palvelumuotoiluvalmennuksen työpajassa 7.9.2023. Kuva: Jaana Kurki

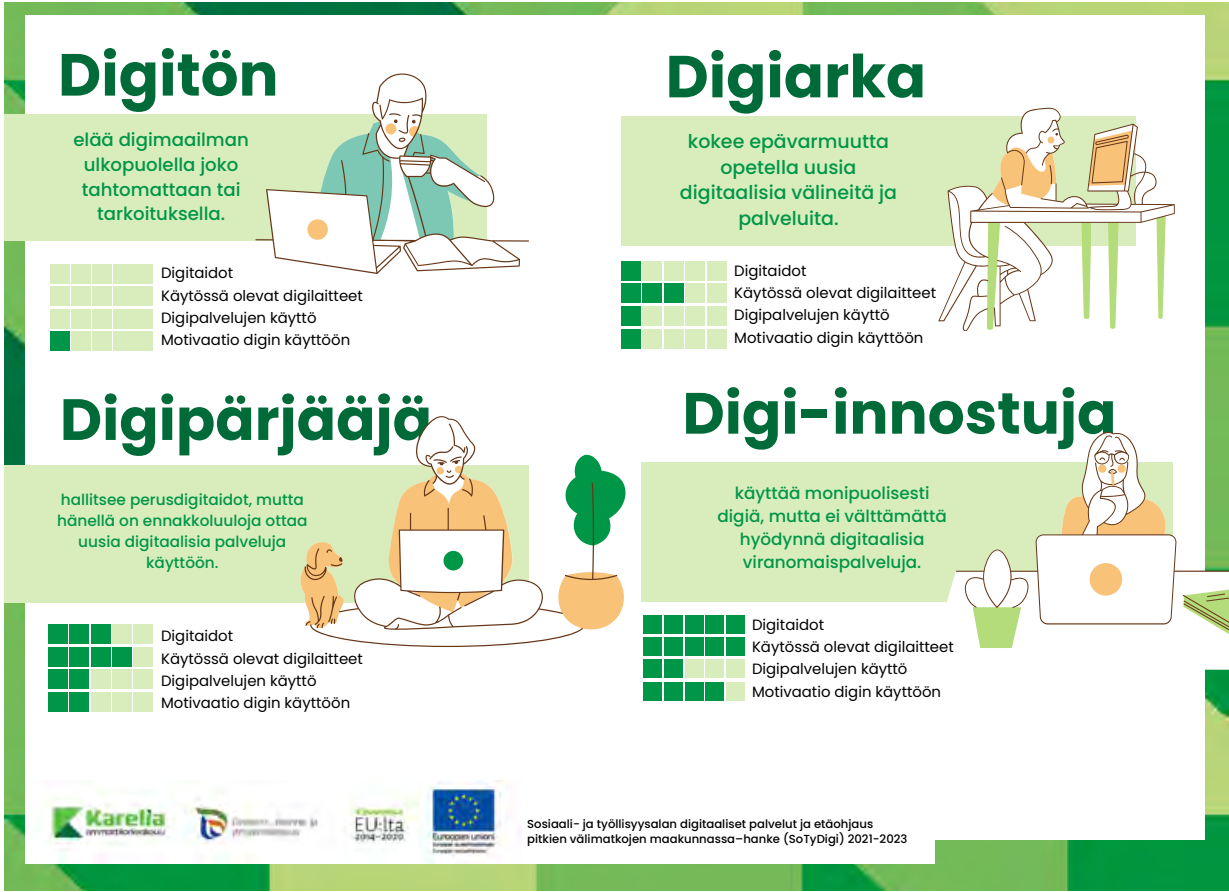
SoTyDigin hanketiimi jatkoi asiakasprofiilien kehittämistä valmennustyöpajojen jälkeen vielä talven ja kevään 2023 ajan. Lisäsimme hanketiiminä ymmärrystämme erilaisten asiakkaiden erilaisista tarpeista suhteessa digitaitojen edistämiseen. Testasimme digitaitojen pienryhmävalmennusta erityisesti digittömien ja digiarkojen digiosaamisen kehittämiseksi (lue lisää sivulta 52 alkaen). Edelleen syventyneen asiakasymmärryksen myötä työstimme asiakasprofiilit lopulliseen muotoon syksyn 2023 aikana (kuva 2).

OSUVAA TUKEA ERILAIISIIN DIGIOSAAMISEN TARPEISIIN

Asiakasprofiilien tarkoitus on toimia työkaluina työikäisten palveluissa erityisesti sosiaali- ja työllisyyspalveluissa työskenteleville ammattilaisille, kun

he arvioivat työttömänä olevan asiakkaan kanssa yhdessä digiosaamisen vahvuuksia ja haasteita. Asiakasprofiilit auttavat työntekijää tunnistamaan sopivia keinoja erilaisten asiakkaiden osaamisen kehittämiseksi ja digirohkeuden tukemiseksi. Profiileissa on kuvattu asiakkaan digitaitojen tasoa sanallisesti sekä asteikon avulla. Tällä tavoin työntekijä saa nopeasti käsityksen, millaisesta asiakastyypistä on kyse. Asiakkaan digiosaamisen tarpeet on tiivistetty helposti silmäiltäväksi listaksi. Profiileihin on koottu ideoita siitä, miten työntekijä voi tukea erilaisia asiakkaita.

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijän kannattaa ottaa digitaidot puheeksi jokaisen asiakkaan kanssa jo silloin, kun palvelun tarvetta ja kokonaistilannetta arvioidaan ensimmäisiä kertoja. Työntekijä voi samalla pohtia myös sitä, mihin asiakasprofiiliin



Kuva 2. Asiakasprofiilien yhteenveto (Salla Anttila).

kyseinen asiakas voisi kuulua. Digiosaamisen arviointia kannattaa tehdä asiakkaan kanssa yhdessä keskustellen. SoTyDigi-hankkeen aikana keskeinen havainto oli, että asiakkaan digitaidoista ei pidä olettaa mitään etukäteen. Kenellä tahansa voi olla digituen tarvetta, vaikka päällisin puolin näyttäisi siltä, että asiat hoituvat. Toisinaan käy niin, että asia täytyy ottaa puheeksi useamman kerran. Digitaalisten heikkous voi olla arka aihe, jolloin asiakas saattaa suhtautua epämyönteisesti aiheeseen vältellen tai leikkiä laskien:

”Hyvin olen tähän astikin pärjännyt. Puoliso joutaa nämä laskut meillä hoitamaan. Ja paikan päällä käymällä on aiemminkin saatu terveysaseman ajat varattua.”

Asiakkaan osaamista voi kartoittaa esimerkiksi erilaisten kyselylomakkeiden ja digilaitteiden käytön havainnoinnin avulla. Digitaalisten kartoittamisesta voit lukea lisää sivulta 59. On tärkeä muistaa, että myös taitavampien asiakkaiden digiosaamisessa voi olla vajeita, jotka on syytä tunnistaa. Osaamisvaje voi liittyä esimerkiksi viranomaispalveluiden sujuvaan käyttöön. Digi-innostuja osaa todennäköisesti käyttää uutta digipalvelua teknisessä mielessä, vaikka kyseessä olisi ensimmäinen kerta, mutta esimerkiksi vuorovaikutus ja kommunikointi palvelussa voi tuntua vaikealta. Työttömien kanssa työskentelevien ammattilaisten onkin syytä tutustua digiosaamisen eri osa-alueisiin, koska kyseessä on monitahoinen kokonaisuus kansalaistaidoista erityisempään osaamiseen, kts. lisää Digi- ja Väestöviraston digitaalitusuositukset (2023).

Asiakasprofiilit auttavat työntekijää arvioimaan, millaista tukea erilaisille asiakkaille kannattaisi tarjota. Digittömille asiakkaille nopeassa tahdissa etenevät ryhmämuotoiset kurssit tuskin ovat paras vaihtoehto. Jos asiakkaalla on vaikeuksia saada tietokone käyntiin ja avata uusi Word-dokumentti, hän ei välttämättä selviä isossa ryhmässä opettelemassa CV:n tekoa. Digittömän täytyisi ensin rauhassa saada opetella arjen digitaitojen perusteet, kuten sähköpostin käyttö ja laskujen maksu. Digitön asiakas tarvitseekin aluksi yksilöllisempää ohjausta ja rinnalla kulkijaa, jotta rohkeus ja motivaatio digiä kohtaan saadaan herätettyä.

Digipärijääjää taas voi kannustaa tutustumaan esimerkiksi uusiin digitaalisiin hyvinvointipalveluihin, joiden käyttöä he voivat harjoitella itsenäisesti tai yhdessä ryhmän kanssa, esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Digi-innostujille sen sijaan voi suositella esimerkiksi sopivaa jatkuvan oppimisen tarjontaa, jonka avulla voi harjoitella erityisesti työelämässä tarvittavia digitaitoja ajasta ja paikasta riippumatta. Digi-innostujia voi hyödyntää myös vertaisohjaajina, jolloin digitaitojen harjoittelua voi helposti yhdistää osaksi esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan arkea.

Kaiken kaikkiaan asiakasprofiilien tarkoitus on rohkaista sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisia huomioimaan digiosaamisen valtava merkitys niin ihmisten arjessa kuin työelämään tai koulutukseen

siirtymistä tavoiteltaessa. Digitaaliset kansalaistaidot auttavat yhtä lailla arjen asioiden kuin lähes kaikkien työtehtävien hoitamisessa. Työllistyminen voi olla hyvin hankalaa, jos digitaidoissa on puutteita, ja se teettää vaikeuksia myös arkeen. Siksi asiaa ei tule kenenkään kohdalla sivuuttaa, vaan ottaa digi rohkeasti puheeksi. Toivomme, että asiakasprofiilit toimivat jatkossa ammattilaisten työvälineenä ja auttavat tarjoamaan kaikille asiakkaille juuri heille sopivia ratkaisuja digiosaamisen kehittämiseksi. Asiakasprofiilit löytyvät julkaisun sivulta 149 ja nettisivuilta [sotydigifi](https://www.soty.fi).

LÄHTEET:

Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Käsälä, M., Saari, E. ja Seppänen, L. 2023. Työelämän digikuilujen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Helsinki: Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/handle/10024/143939> 10.9.2023.

Digi- ja Väestötietovirasto. 2023. Digitaalisen osaamisen suositukset: Mitä pitää osata, jotta nyky-yhteiskunnassa pysyy mukana? https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digitaalisen_osaamisen_suositukset_2023_DVV.pdf/43da7b15-b081-70da-26a0-a8f75dd04393/Digitaalisen_osaamisen_suositukset_2023_DVV.pdf?t=1684749754836 15.9.2023.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy <https://karelia.finna.fi/Record/karelia.a.99787616005967?sid=3090815265> 12.9.2023.

On tärkeä muistaa, että myös taitavampien asiakkaiden digiosaamisessa voi olla vajeita, jotka on syytä tunnistaa. Osaamisvaje voi liittyä esimerkiksi viranomaispalveluiden sujuvaan käyttöön.

”Me ollaan lähdetty nyt rohkeammin kokeilemaan. Ei se laite mee siitä sekaisin!”

Mieti elämäsi ja arkesi ympäristöjä sekä niitä paikkoja, joissa vietät aikaa. Vaikuttavatko nämä ympäristöt digiosallisuutesi toteutumiseen? Väitämme, että vaikuttavat. Digilaitteet ja digipalvelut ovat väyliä esimerkiksi työn tekemiseen, viihtymiseen, vaikuttamiseen, itsemme kehittämiseen ja luovuuteen. Digitaalisuus on tärkeä väline osallistumiseen, toimijuuteen ja osallisuuteen. Parhaimmillaan arkemme ympäristöt tukevat kykyämme omaksua uutta tietoa digitalisaation mahdollisuuksista ja antavat valmiuksia näiden mahdollisuuksien hyödyntämiseen.

Mitä tapahtuu, jos arkemme ympäristöissä ei hyödynnetä digilaitteita tai digisisältöjä? Silloin oppiminen ja uuden tiedon omaksuminen jää pelkästään oman itsemme varaan. Tämä on pulmallista monestakin syystä. Kaikilla ei ole käytettävissään omaa digilaitetta tai toimivaa verkkoyhteyttä. Lisäksi on huomioitava, että valmiutemme uusien asioiden itsenäiseen omaksumiseen vaihtelevat. Vuonna 2022 julkaistun Digitaatoraportin mukaan 14 % suomalaisista kokee olevansa heikompi internetin ja digipalveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä. Lisäksi 39 % suomalaisista tarvitsee vähintään usein apua internetin tai digilaitteiden kanssa. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.) Digitaidot ja tietous digimaailman jatkuvasti muuttuvista mahdollisuuksista on tunnistettu tärkeäksi osaamisalueeksi yhteiskunnassamme. Silti digiosallisuutta koskeva tutkimustieto osoittaa, että moni jää tahtomattaan ulkopuolelle. Erytystä huomiota tulisi kiinnittää haavoittuvassa asemassa, kuten työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien ihmisten digiosallisuuden toteutumisen mahdollisuuksiin. (Hänninen ym. 2021.)

Arki digittää -hankkeessa yksi tavoitteistamme oli kehittää työväline, jonka avulla erilaisten yhteisöjen kyky tukea asiakkaidensa digiosallisuuden ja -toimijuuden toteutumista arjessa kasvaa. Yhteisö voi olla esimerkiksi asumisyhteisö tai työllistymistä edistävä palvelu kuten kuntouttavan työtoiminnan yhteisö. Kehitimme diginykytilan kartoituksen, joka antaa yhteisöille tietoa diginykytilasta ja auttaa kehittämistoimien suunnittelussa. Diginykytilan kartoitus huomioi kaikki yleisesti tunnistetut digikuilut eli tekijät, jotka luovat eriarvoisuutta ihmisten välille digiarjessa (Kuusisto ym. 2022).

Kartoituksessa diginykytilaa tarkastellaan kolmen tavoitealueen kautta. Ensimmäinen alue kartoittaa yhteisön ja yhteisön jäsenten digiteknisen valmiuden eli digilaitteet ja verkkoyhteydet. Toisessa tavoitealueessa tarkastellaan yhteisössä vallitsevia asenteita digitaalisuutta kohtaan sekä arjessa saatavaa digitukea. Lisäksi tämä alue sisältää osion, jonka avulla on mahdollista kartoittaa jokaisen yhteisön jäsenen yksilöllinen kokemus omasta digiosallisuudesta ja digitaidoista. Työvälineen kolmannessa tavoitealueessa kiinnitetään huomiota siihen, millä tavoin yhteisö hyödyntää ja huomioi

digin tuomia mahdollisuuksia arjessaan. Lisäksi tarkastellaan yksilöllisten digitavoitteiden huomioimista suunnitelmallisella tasolla.

KUTSU DIGI ASUMAAN - TOIMINNASTA TYÖVÄLINE KAIKKIEN YHTEISÖJEN KÄYTTÖÖN

Diginykytilan kartoitus muotoutui osana Arki digittää -hankkeen Kutsu digi asumaan -toimintaa. Toiminnassa hanke kartoitti kolmen erilaisen asumisyhteisön ja yhden vapaa-ajan yhteisön diginykytilan. Kartoituksen jälkeen yhteisöt tekivät itselleen kehittämissuunnitelman, jonka toteutumista hanke on tukenut ja seurannut läpi hankeajan. Suunnitelman pohjana toimivat kartoituksen tuloksista johdetut kehittämishuomiot sekä yhteisön jäsenten ilmaiset oppimistarpeet.

Suunnittelun jälkeen yhteisöt ryhtyivät tekoihin. Yhteisöjen kehittämisen teoissa korostui aluksi digitekniikan parannukset. Yhteisöt esimerkiksi vahvensivat nettiyhteyksiään ja hankkivat digilaitteiden yhteiskäyttöä mahdollistavia välineitä kuten esimerkiksi HDMI-johtoja. Yhteisön jäsenet harjoittelivat myös eri digilaitteiden yhdistämistä toisiinsa, jolloin esimerkiksi älypuhelimien näyttö saatiin heijastumaan älytelevision ruudulle. Digilaitteiden itsenäisemmän käytön tueksi yhteisöt tuottivat kuvatuettuja ohjeita. Teknisten parannusten lisäksi yhteisön jäsenet ryhtyivät harjoittelemaan kiinnostavia digiasioita yhdessä. Yhteisöissä tutustuttiin esimerkiksi etätoimintoihin, omasta digihyvinvoinnista huolehtimiseen sekä erilaisiin somepalveluihin.

ROHKASEVIA TULOKSIA DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMISEEN

Kutsu digi asumaan -toiminnassa mukana olleiden yhteisöjen diginykytilassa tapahtuneet muutokset ovat olleet monitasoisia. Muutoksia on havaittu niin toimintaympäristöjen digiteknisessä valmiudessa, osallistujien asenteissa ja digitaidoissa kuin arjen toiminnassa.

Toimintaympäristöissä tapahtuneiden digitekniisten muutosten myötä digiä on otettu käyttöön arjessa aktiivisemmin ja digilaitteita hyödynnetään myös aiempaa monipuolisemmin. Toiminnassa mukana olleet ammattihenkilöt kokivat toiminnan antaneen heille uutta tietoa, digirohkeutta ja käytännön vinkkejä. Lisäksi kokemuksista nousi esiin

se, että yhteisöllisen toiminnan myötä tietous asiakkaiden digivalmiuksista ja motivaatiosta kasvoi. Ammattihenkilöiden mukaan toiminnassa mukana oleminen on aiheuttanut välillä stressiä, mutta samalla sen on koettu vaikuttaneen vahvistavasti omiin kykyihin tukea yhteisön jäsenten digiosallisuuden toteutumista. Epävarmuuden tunteita aiheuttivat eniten epäilykset omista digiohjaustaidoista.

Digitaitojen osalta yhteisön jäsenten tuloksissa korostui kokemus perusdigitaitojen vahvistumisesta, jonka myötä henkilökohtaisten ja yhteisön digilaitteiden käyttö oli sujuvampaa. Toiminnan myötä myös löydettiin ja opittiin käyttämään uusia, juuri itselle hyödyllisiä digisisältöjä. Tiedon ja kokeilujen myötä digitukea ryhdyttiin pyytämään rohkeammin omiin tarpeisiin. Toiminnassa mukana olon koettiin lisänneen myös yhteisön arjessa tapahtuvaa keskustelua digiasioista. Yhteisöllinen harjoittelu antoi tilaa vertaisoppimiselle ja auttoi tunnistamaan yhteisön jäsenten digivahvuuksia. Onnistumiset ja positiiviset kokemukset digin käyttämisestä lisäsivät yhteisön jäsenten digirohkeutta ja kokemus omasta digikyvykkyydestä kasvoi. Digirohkeus eli uskallus yrittää ja kokeilla erilaisia digilaitteita ja -palveluita, onkin erittäin keskeinen tekijä digiosallisuuden toteutumisessa (Digi- ja väestötietovirasto 2022).

Tämän artikkelin julkaisuhetkellä toiminnan tuloksellisuuden arviointi on vielä kesken, sillä hankkeen toiminta-aika jatkuu syksyyn 2024 asti. Tähän mennessä toiminnasta saadut tulokset ovat kuitenkin hyvin rohkaisevia digiosallisuuden edistämisen näkökulmasta. Tulokset osoittavat, että toiminnan avulla on pystytty vahvistamaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asumisen ja vapaa-ajan ympäristöjen kykyä tukea ja edistää digiosallisuuden ja -toimijuuden toteutumista. Muutosten ylläpitämisen ja eteenpäin kehittämisen tueksi kaivataan kuitenkin edelleen aktiivista tukea yhteisön ulkopuolelta.

DIGITAALISEN ERIARVOISUUDEN VÄHENTÄMINEN ON MEIDÄN JOKAISEN VASTUULLA

Digitaalista eriarvoisuutta on mahdollista kaventaa. Siihen tarvitaan kuitenkin todellista halua huomioida jokainen ihminen ja hänen yksilölliset tarpeensa. Digiosallisuuden toteutuminen ja osal-

listuminen digimaailmaan edellyttävät toimivan digiteknikan lisäksi ajantasaista tietoa, digitaitoja ja digirohkeutta. Nämä kaikki ovat asioita, joihin voimme kiinnittää huomiota arjen yhteisöissämme kuten esimerkiksi työpaikoilla, asumispalveluissa sekä työllistymistä edistävissä palveluissa. Diginykytilan kartoittaminen on yksi teko yhdenvertaisemman digiarjen rakentamisessa ja digiosallisuuden edistämisessä. Meillä jokaisella on oikeus osallistua, toimia ja vaikuttaa myös digiyhteiskunnassamme, niin halutessamme. Meillä jokaisella on oikeus digiosallisuuteen ja ympäristöihin, joissa saamme tukea sen toteutumiseen.

Honkalampi-säätiön Arki digittää -hanke (2021–2024) vahvistaa kehitysvammaisten henkilöiden mahdollisuuksia toimia, osallistua ja vaikuttaa digiyhteiskunnassa. Valtakunnallista hanketta rahoittaa STEA (Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus). Diginykytilan kartoitus on yhteiskehitetty yhdessä pilottiyhteisöjen kanssa Arki digittää -hankkeen Kutsu digi asumaan -toiminnassa. Kartoitusta voi hyödyntää kaikenlaisissa yhteisöissä digiosaamisen ja -osallisuuden edistämiseksi.

LÄHTEET:

Digi- ja väestötietovirasto. 2022. Digirohkeus luotetaan tulevaan. Digitaitoraportti 2022. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b-2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=166981759154623.8.2023>.

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. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>. 18.8.2023.

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T.-A. 2022. Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>. 18.8.2023.

Katse työnhakijan digitaitoihin! – asiakaslähtöisen osaamisen tuen kehittäminen YTYÄ! –hankkeessa

Polku työttömyydestä työllistymiseen ei välttämättä ole pelkkää työhakemusten tekoa ja työpaikkojen etsintää, vaan siihen voi liittyä erilaista selvittelyä (työkyky, talousasiat, koulutus- ja uravaihtoehdot), osaamisen kehittämistä, itsetuntemuksen lisäämistä ja työnhakuasiakirjojen tekoa. Vaikka työnhakija saisi tähän apua lähitapaamisissa, käytetään ohjauksessa työvälineenä usein erilaisia digilaitteita ja ohjelmia. Kaikilla ei ole samoja resursseja digin käyttämiseen, minkä vuoksi digitukea on oltava saatavilla myös työnhakuun liittyen.

Riittävät digitaidot toimivat perustana sille, että henkilö pystyy hoitamaan omia asioitaan yhteiskunnassamme. Digitaitoja, joita jokaisen pitäisi osata, on listattu Digi- ja väestötietoviraston (2023) digitaitosuosituksiin. Näitä taitoja ovat esimerkiksi sähköpostin käyttö, omien asioiden hoitaminen digitaalisissa palveluissa sekä salasanojen käyttö ja palveluihin tunnistautuminen. Taitotaso on toki aina yksilöllinen, ja se, mikä toiselta sujuu luontevasti ja itsenäisesti, voi toisen kohdalla vaatia vahvaakin yksilöllistä tukea. Ilman riittäviä digitaitoja työnhakun voi olla haastavaa. Pelkästään työnhakijan velvoitteiden täyttämisen ja niistä ilmoittamisen sähköisessä palvelussa voi olla monelle heikot digitaidot omaavalle asiakkaalle todella kuormittavaa, ellei jopa mahdotonta.

Kuinkapa lähtisit itse ilman digitaitoja ja -laitteita etsimään tietoa tarjolla olevista työpaikoista? Entä jos sinua pyydetäisiin määrittelemään omat digitaitosi, mitä vastaisit? Vaikka on todettu, että digitaidottomuus voi olla todella merkittävä työllistymisen este, ei digiosaamisen puheeksi ottaminen tai digituen tarjoaminen ole vielä asiakastyössä kovinkaan yleistä. Kyse on niin laajasta ja moniulotteisesta käsitteestä, että voi olla vaikea hahmottaa, mitä taitoja se sisältää, saati sitä, mitkä taidot ovat riittäviä ja kuinka oma osaaminen suhteutuu näihin. Keskustelu digitaidoista voi ilman selkeää suuntaa helposti rönssyllä, ja esimerkiksi käytännössä tarvittavat työhaakuun liittyvät digitaidot voivat jäädä usein hämärän peittoon. Digitaalisten taitojen heikkoudet eivät välttämättä nouse esille lyhyiden asiakastapaamisten yhteydessä, vaan ne voivat ilmetä asiakasprosessin aikana esimerkiksi hakemusten kirjoittamisen vaikeutena tai tehtävien suorittamatta jättämisinä.

YTYÄ! -hankkeessa lähdettiin syksyllä 2022 kehittämään ratkaisua siihen, miten työnhakija-asiakkaita voisi parhaiten tukea työhaun ja työelämän kannalta tarpeellisten digitaalisten taitojen edistämiseksi. Kehittämistyöhön valittiin palvelumuotoilumenetelmä, sillä tärkeintä oli saada tuloksista mahdollisimman hyvin asiakkaita palveleva kokonaisuus. Palvelumuotoiluprosessi alkoi laajalla tiedon keräämisellä, jolloin etenkin työllisyyspalveluiden asiakkaita osallistettiin heille suunnatun kyselyn ja yksilöllisen digineuvonnan avulla. Kyselyssä kerättiin tietoa etenkin siitä, millaisiin asioihin asiakkaat digineuvontaa toivovat ja millainen työnhakijoille suunnatun digineuvontapalvelun tulisi olla. Kerätyn tiedon pohjalta muotoutui

pilotoitava digineuvontapalvelun malli sekä alustavat digitaaliskortit. Ne osoittautuivat heti alkuun todella hyödylliseksi asiakkaan konkreettisen digiosaamisen kartoittamisen työvälineeksi. Kartoituksista saatujen tulosten perusteella myös asiakkaille omien digitaalisten taitojen sanoittaminen ja digituen tarve oli selkeämpää.

Digitaliskortit (Liperin kunta 2023) ovat olleet käytännön asiakastyössä nyt testauksessa reilun vuoden ajan. Kartoituksia on hyödynnetty erityisesti työhönvalmennuksessa, ja palaute sekä asiakkailta että työntekijöiltä on ollut positiivista. Korteissa erilaiset työhaussa tarvittavat digitaidot on pilkottu mahdollisimman pieniin palasiin, jotta jokainen löytää sieltä itsensä ja omaa osaamistaan parhaiten kuvaavat asiat. Vaikka kortit ovat tarkoitettu keskustelun tueksi ja jollain tapaa ohjenuoraksikin, voi niitä kuitenkin hyödyntää aina asiakaslähtöisesti eli tilanteen ja tarpeen mukaan.

Digiä päivittäin ja paljon käyttävien voi olla vaikea ymmärtää, että on olemassa henkilöitä, jotka eivät omista edes verkkopankkitunnuksia tai älypuhelinsovelluksia. Syitä digiosattomuuteen voi olla toki monia, mutta muutamissa digitaaliskortteissa esille ovat nousseet osaamattomuuteen liittyvät häpeän ja pelon tunteet - seikka, joka liian usein ohitetaan. Nämä tunteet voivat liittyä siihen, ettei henkilöllä ole riittävästi tietoa ja osaamista toimia digitaalisessa ympäristössä tai laitteiden parissa. Tunteet digiosattomuuden takana voivatkin ehkä olla myös syy sille, miksi asiakas saattaa reagoida digitaalisuuteen esimerkiksi vitsaillen, negatiivisesti tai välinpitämättömästi. Digitaalisten taitojen kartoitus voi siis synnyttää keskustelua myös tunteista ja aiemmista kokemuksista digitaalisuuteen liittyen.

”Älä oleta” onkin hyvä ohjenuora asiakastyössä, myös digitaalisten taitojen osalta. Iän, sukupuolen tai koulutustaustan perusteella ei voi tehdä oletuksia digitaalisten taitojen osalta. Ilman konkreettista asiakkaalta kerättyä tietoa siitä, mitä apua ja tukea he tarvitsevat, emme saa myöskään kehitettyä asiakaslähtöisiä palveluita. Jos kehittämistyöstä puuttuu asiakaslähtöisyys, eivät palvelut voi millään täyttää tarkoitustaan.

DIGITUEKA KEHITTÄMÄÄN KOKEILEMALLA

Alkuvuodesta 2023 pilotoimme YTYÄ! -kunnassa hankkeen asiakkaille ryhmämuotoista digitaalisen taitojen kartoitusta yhdessä SoTyDigi-hankkeen kanssa. Vaikka kyseessä oli ryhmätoiminta, olimme huomi-

oineet myös jokaisen osallistujan yksilöllisen tuen tarpeen. Ryhmään ohjaamisessa hyödynnettiin apuna muun muassa asiakkailta digitaitokartoituskorttien avulla kerättyä tietoa. Ryhmässä tapahtuva harjoittelu tarjosi vertaistuen lisäksi mahdollisuuden uusien asioiden oivaltamiseen yhdessä. Moni osallistuja huomasi, ettei olekaan ainoa, jolla on digihaasteita, mikä saattoi madaltaa kynnystä kysyä neuvoa.

Osalla osallistujista oli aiempaa kokemusta yleisistä,luentotyylisistä digikursseista, joiden ei koettu edistävän digitaitoja juuri lainkaan. Tahti niissä oli ollut liian kova eikä asioita selitetty tai tarkasteltu juuri lainkaan yksilötasolla. Motivaatio uuden oppimiseen on heikompaa, jos omakohtainen tarve asian oppimiseen puuttuu. Valmennuksessa havaittiin jälleen myös tunteiden suuri merkitys digitaitoihin liittyen: osallistajat toivat esille etenkin pelon ja epävarmuuden, etteivät enää opi uusia taitoja.

Nämä ryhmämuotoisesta valmennuksesta saadut kokemukset yhdessä syksyllä pilotoidun yksilöllisen digineuvontapalvelun tulosten kanssa auttoivat kilpailuttamaan YTYÄ! -hankkeen asiakkaille yksilöllisen ja asiakkaan tarpeesta lähtevän ostopalvelun, digitaitovalmennuksen. Se on tarkoitettu työnhakija-asiakkaille, jotka tarvitsevat yksilöllistä ja konkreettista digineuvontaa. Ennen palveluun ohjautumista asiakkaan sen hetkinen tilanne ja osaaminen on selvitetty digitaitokartoituskorttien avulla. Hyvin tehty kartoitus takaa sen, että asiakas saa juuri hänen tarpeeseensa vastaavaa digineuvontaa.

Alkuvuodesta 2023 toteutimme myös ”Digi kuuluu kaikille” -somekampanjan osana SoTyDigi-hankkeen palvelumuotoiluvalmennusta. Kampanjan tarkoitus oli rikkoa digitaitoihin liittyviä oletuksia ja herättää sosiaali- ja työllisyyspalvelujen työntekijät näkemään digitaitojen ja -tuen merkityksen omissa toimipisteissään sekä tuottaa tietoa työntekijöiden kokemuksesta digituen saamisesta kunnissa. Kampanja vahvisti näkemystämme siitä, että työntekijöillä oli oletuksia asiakkaiden digitaidoista, vaikka niitä ei ollut millään tavalla kartoitettu. Samalla havaittiin myös, että digitaitojen harjoitteluun ei välttämättä löydy kovin helposti ulkopuolista apua tai edes tietoa, mistä sellaista omassa kunnassa saa. Jos jotain tietoa digituesta oli, löytyi tieto tai itse digituki ainoastaan verkosta, mikä ei tavoita tukea eniten kaipaavia.

Koska digitaidoissa on hyvin monenlaisia ja monen tasoisia haasteita, on digituen oltava yksilöllistä ja asiakaslähtöistä. Henkilökohtainen tuki on usein tarpeen, mutta myöskään yksilöllisesti toteutettava ryhmätoimintaa ei kannata jättää kokeilematta. Tällainen ryhmätoiminta sai asiakkailta paljon positiivista palautetta. Se ei kuitenkaan voi olla pelkkä vertaisryhmä, vaan tarvitaan joku vastaamaan toiminnan organisoinnista ja toteutuksesta käytännössä. Digituen tarjoajalla, olipa se henkilö lähipiiristä, järjestötoimija tai kunta, on vastuu siitä, että digitukea tarvitsevalle jaettava tieto on ajantasaista ja luotettavaa. Ryhmä voi kuitenkin olla merkittävä tekijä lisäämään digirohkeutta, jota oppija riittävien valmiuksien lisäksi tarvitsee kyetäkseen itsenäiseen harjoitteluun. Tätä rohkeutta ja näitä valmiuksia kehitetään vain digituella, joka aktivoi ja osallistaa oppijoita.

Ilman riittävää digiosaamista jää helposti yhteiskunnan ulkopuolelle, myös työnhakijana ja työntekijänä. Tähän epäkohtaan tulee puuttua ja kansalaisille tarjottavaa digitukea on kehitettävä. Digituesta ei kuitenkaan ole hyötyä asiakkaalle ilman riittävää digitaitojen kartoitusta, sillä ilman selkeää kuvaa lähtötilanteesta on aivan mahdotonta asettaa tavoitteita ja ottaa askeleita niitä kohti. Unohdetaan asiakastyössä oletukset ja otetaan selvää, yhdessä asiakkaiden kanssa. Eikä myöskään pelätä digiä tai digiasioissa opastamista: virheistähän sitä parhaiten oppii, ja, kuten olemme jo todenneet, myös yhdessä voi oppia yksilöllisesti.

YTYÄ! – Yhteistyöllä tuloksiin -hanke on Liperin, Kontiolahden, Outokummun ja Polvijärven yhteinen työllisyysuhanke (2020–2023), jonka keskiössä oli yksilöllinen henkilöasiakkaiden työhönvalmennus. Hanke on tehnyt paljon kehittämistyötä työllisyyden hoidon parissa ja yksi kehittämiskohteista on ollut työnhakijoille tarjottavan digituen kehittäminen.

LÄHTEET:

Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Digituen julkaisut. <https://dvv.fi/digituen-julkaisut> 20.8.2023.

Liperin kunta. 2023. Digituki työnhakijoille. www.liperi.fi/digituki-tyonhakijoille 19.8.2023.

3

**Digitaitojen
kehittämistä
valmennuksen
avulla**



Asiakkaan tarpeiden mukaista digivalmennusta

Digituen ja -koulutuksen tarve on kasvanut, eivätkä palvelut tavoita kaikkia, vaikka Pohjois-Karjalankin alueella toimijoita on monia. SoTyDigi-hankkeessa tunnistettiin tarve intensiivisemmälle henkilökohtaiselle digitaitojen ohjaukselle. Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden resurssit eivät aina riitä digitaitojen ohjaukseen, vaikka moni asiakas siitä hyötyisi. Tässä artikkelissa kuvaamme asiakaslähtöisen digivalmennuksen toteuttamista.

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
SEIJA OLLARANTA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Tapasimme reilun kahden hankevuoden aikana runsaasti sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaita ympäri maakuntaa ja pääsimme keskustelemaan digitalisaation näkymisestä asiakkaiden arjessa. Kuulimme matkalla monenlaisia asiakastarinoita digiyhteiskunnasta. Näiden tarinoiden pohjalta tunnistimme tarpeen digitaalisten harjoittelun erityisesti arasti digiin suhtautuvilla tai täysin digittömällä asiakkailla. Mietimme, miten heitä voisi tukea digitaalisten harjoittelussa. Digitaalisten harjoittelun on olemassa paljon itseopiskelumateriaaleja, mutta kaikkia valmiit materiaalit eivät tavoita tai palvele, vaan tarvitaan henkilökohtaisempaa tukea ja ohjausta omien digitaalisten kehittämiseen. Alkuun pääsemiseksi asiakas voi tarvita digirohkeuden löytämistä tai vahvistamista. Ennen kaikkea tarvitaan aikaa pysähtyä askarruttavien kysymysten äärelle turvallisesti jonkun kanssa.

Toteutimme keväällä 2023 kolme matalan kynnyksen digivalmennusryhmää Outokummussa, Rääkkylässä ja Kiteellä. Ryhmiä toteutettiin yhteis-

työssä paikallisten toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehtiin YTYÄ! (YhteisTYÖLLÄ tuloksiin) -hankkeen, Vaara-kirjastojen Tulevaisuuden lukutaito -hankkeen, Siun soten ja Kaski Valmennuksen kanssa. Valmennukseen osallistujat olivat kuntouttavan työtoiminnan tai työllisyyspalveluiden asiakkaita.

Digivalmennusryhmien erityispiirteinä oli pienryhmämuotoinen toteutus, asiakkaiden tahdissa eteneminen ja keskittyminen arjen taitojen hallintaan. Asiakaslähtöisen digivalmennuksen koko kehitysprosessi on kuvattu kuvassa 1. Tavoitteena oli testata, mitkä asiat ovat tärkeitä digivalmennuksessa ja muodostaa toimintamalli digivalmennusten suunnittelun ja toteuttamisen tueksi. Toimintamallia voi hyödyntää myös hankinnan suunnittelun tukena.

Valmennusryhmillä oli viikoittain kahden tunnin lähtöpäämisiä kuuden-kahdeksan viikon ajan. Osallistujia ryhmässä oli maksimissaan kahdeksan. Osallistujilta ei odotettu aiempaa osaamista, vaan taitoja lähdettiin kehittämään kukin omista lähtökohdista ja aivan perusasioista, kuten digilaitteiden, verkkoselaimen ja sähköpostin käytöstä.



Kuva 1. Asiakaslähtöisen digivalmennuksen kehitysprosessi (Nadja Marjomaa).

ASIAKSLÄHTÖISTÄ 2020–LUVUN DIGIARKEA

Digivalmennus oli asiakaslähtöisesti rakennettua ohjattua toimintaa, jossa tuettiin yksilöitä kohtamaan digitalisaation muutoksia sekä vahvistettiin heidän taitojaan turvallisessa ja itsenäisessä laitteiden käytössä, päivittäisissä toiminnoissa ja sähköisessä asiointissa. Valmennuksen tavoitteet muotoutuivat asiakkaan oman tilanteen kautta ja kehittyivät läpi valmennuksen. Valmennus mahdollisti asiakkaiden kysymysten äärelle pysähtymisen kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena ei ollut keskittyä vain tietyn ohjelmiston tai sähköisen palvelun käyttöön vaan rakensimme sisällöt siten, että aiheet liittyivät asiakkaiden arjen toimimisen kannalta olennaisiin toimintoihin. Tavoitteena oli, että asiakkaiden digirohkeus kasvaa valmennuksen aikana ja asiakkaat pystyvät syventämään digitaitojaan valmennuksen jälkeen itsenäisesti.

Omien kehittymistarpeiden tai osaamisen saantoaminen ei ole aina helppoa, vaan sekin vaatii harjoittelua. Digivalmennuksessa lähdettiin liikkeelle asiakkailta nousevista yksittäisistä asioista, mutta sen lisäksi tarvittiin käsitystä, millaiseen kokonaisuuteen yksittäiset asiat liittyvät. Mitä pitää osata tai ymmärtää ennen kuin voi opetella seuraavaa asiaa? Mitä asiakkaan kysymyksen taustalla on tai mistä kysymys todella kertoo? Asiakkaiden tärkeinä kokemat digitaidot vaihtelivat, ja siihen vaikuttivat asiakkaan senhetkiset tavoitteet esimerkiksi työelämään sijoittumisesta. Työnhaussa tarvittavat taidot, kuten sähköpostissa liitteen lähettäminen, koettiin tärkeinä. Yksilöllisesti toiveita nousi esimerkiksi valokuvien siirtämisestä laitteelta toiseen. Digiarkojen asiakkaiden näkökulmasta tietoturva oli tärkeimpiä asioita arjessa.

Valmennuksissa oli mahdollisuus myös keskustella ”digistä”, eikä vain tehdä asioita digilaitteilla. Kävimme hyviä keskusteluja ”vanhoista hyvistä ajoista”, jolloin asioita hoidettiin kasvokkain ja lankapuhelimella, kun satuttiin olemaan kotona. Ryhmien eri-ikäiset osallistujat jakoivat kokemuksiaan ja tietoaan, miltä digitalisaatio on käytännössä näyttänyt kunkin elinaikana. Digitaalisten kehityksen hyötyinä nähtiin riippumattomuus muista ja että omia asioita saa hoitaa itsenäisesti, eikä aina tarvitse pyytää apua lapsilta tai muilta läheisiltä.

Ohjaajien rooli valmennuksen aikana oli tukea ja vahvistaa asiakkaan luottamusta omiin taitoihin. Valmennus perustui jatkuvaan vuorovaikutukseen ja luottamuksen rakentamiseen. Ohjaajan on hyvä myös itse olla innostunut aiheesta, koska innostus tarttuu toisiin sekä ruokkii uskallusta kokeilla ja osallistua. Digilaitteet ja –palvelut muuttuvat nopeasti. Tärkeää onkin vahvistaa asiakkaan minäpystyvyyden kokemusta eli uskoa omiin taitoihin ja uuden oppimiseen sekä digirohkeutta. Näitä elementtejä vahvistamalla valmennus on vaikuttavampaa, kuin opettamalla pelkästään yksittäisen palvelun tai laitteen käyttöä. Valmennuksella voidaan saada asiakkaan elämään ja arkeen kauaskantoisempaa vaikutusta.

VALMENNUSTA ERILAISILLE ASIAKKAILLE – HUOMIOI HAASTEET

Digivalmennuksen ja -tuen tarvitsijat ovat moninainen ryhmä. Tunnistimme ryhmissämme erilaisia erityispiirteitä, jotka olisi hyvä ottaa huomioon ohjausta ja neuvontaa tarjottaessa. Osa asiakkaistamme oli elämänsä aikana osallistunut jo monenlaisiin ATK-koulutuksiin, kun osalle tällainen ryhmä oli täysin uutta. On hyvä huomioida, miten asiakkaiden aiemmat oppimiskokemukset tai kokemukset digin käytöstä vaikuttavat suhtautumiseen valmennusta kohtaan. Pelot ja epävarmuus voivat näyttäytyä välttelynä tai vastahakoisuutena uusia asioita kohtaan.

Lähes kaikilta asiakkailtamme löytyi jokin oma laite, ja moni kävi myös paikallisessa kirjastossa hoitamassa digiasioitaan. Laitteiden käytön haasteet liittyivät usein digin yksipuoliseen hyödyntämiseen. Verkosta osattiin hakeutua tietyille tutuille sivuille lukemaan uutisia, mutta asiakkaille saattoi olla hankalaa hahmottaa, mitä kaikkea omalla laitteella voisi tehdä. Tabletin kokeileminen oli monelle mieluisaa, koska näyttö oli omaa älypuhelinia suurempi ja isolta ruudulta pystyi lukemaan ja hahmottamaan verkkosivujen kokonaisuuden paremmin. Jos näytön koskettaminen on fyysisesti vaikeaa, hyvänä apuvälineenä voi käyttää esimerkiksi kosketusnäyttökynää.

Sähköinen viestintä oli jonkin verran tuttua kaikille digivalmennuksen asiakkaille. Sähköpostiosoite löytyi lähes kaikilta, mutta suuri osa asioi kuitenkin

Ohjaajan on tärkeää pysyä rauhallisena, vaikka asiakas aluksi olisi arka ja kärsimätön.

pääsääntöisesti puhelimitse tai kasvotusten. Moni oli tehnyt havaintoja, että esimerkiksi puhelimitse ajanvarauksien tekeminen oli paljon hitaampaa tai aikoja ei saanut soittamalla. Valmennuksissa törmäsimme sähköisten palvelujen käytön haasteisiin tilanteissa, joissa asiakkaalta vaaditaan vahvaa tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Kun näitä tunnistautumiskeinoja ei ole, palvelujen käyttäminen on mahdotonta esim. omien terveystietojen katsominen OmaKanta.fi -palvelusta.

Asiakkaiden motivoitumisessa voi olla monia haasteita, jotka luovat esteitä uuden oppimiselle. Jotkut asiakkaat olivat tottuneet puolesta tekemiseen. Jos asiakas koki, että esimerkiksi työnhakuun tai palveluiden käyttöön liittyvät asiat hoidetaan hänen puolestaan, motivaatio asioiden oppimiseen laskee. Tällöin asiakasta voi olla helpompi motivoida digiasioiden opetteluun arkeen tai harrastuksiin liittyvien asioiden kautta. Asiakkaalta voi esimerkiksi kysyä, miten asiakas ratkaisisi tämän asian ja johdatella oikeaan ratkaisuun. Joidenkin asiakkaiden kohdalla pelko mahdollisesti huijatuksi tulemisesta ja muut tietoturvaan liittyvät asiat olivat esteenä ja tällöin tarvitaan digirohkeuden vahvistamista. Digirohkeus vahvistuu, kun digiarka asiakas saa tietoa turvallisuudesta digin käytöstä.

”MITÄ JOS EN OPI?” – ROHKEUS EDISTÄÄ TEKNISTEN TAITOJEN OPPIMISTA

Asiakkaat kokivat epävarmuutta uusien asioiden oppimiseen. Toisaalta oli myös havaittavissa ”tieto lisää tuskaa” -ilmiö. Valmennuksen alussa oltiin paljon luottavaisempia taitoihin, mutta kun asiakas oppi enemmän, samalla hän myös tajusi, miten paljon asioita voisi vielä opetella. Uusia asioita tulee monesta suunnasta ja digimyllerryksessä tulee helposti hätä oppia jo uutta, vaikka ei ole ehtinyt

edellistäkään asiaa vielä sisäistää. Siksi fokusointi ja kertaaminen on tärkeää. On hyvä muistaa, että kaikkea ei tarvitse kenenkään hallita.

Valmennuksessa luotiin keskustelemaan ilmapiiriä, jossa on tärkeää voida kysyä kaikista mieltä askarruttavista asioista ohjaajalta ja kertoa avoimesti digiin liittyvistä kokemuksista ja peloistakin. Kaikkien ryhmien vahvuus olikin aktiivinen keskustelu, jossa oppeja ja haasteita jaettiin. Usein suurin pelko oli, että mitä jos oppi ei jää päähän. Uskallus kokeilla kuitenkin tuki oppimisen polulla.

Oppimista edistivät toiminnan tukena olleet tehtävänannot ja tukimateriaalit. Erilaiset visailut ja testit koettiin hyvinä tapoina oppia. Niiden kautta opittiin huomaamattakin laitteiden hallintataitoja tai verkossa toimimisen tapoja. Valmennus voi olla mahdollisuus luoda kipinää digitaitojen kehittämiseksi, joka voi kantaa myös työelämässä. Digirohkea ihminen on valmis oppimaan uutta.

Valmennuksen edetessä asiakkaat oppivat käyttämään digilaitteita sujuvasti ja usko oppimiseen oli lisääntynyt. Tekeminen vei jopa mennessään ja digilaitteiden parissa työskentelyyn uppouduttiin. Muutos oli suuri ensimmäisestä valmennuskerrasta, jolloin oltiin pelokkaita tai vastentahtoisia uusia laitteita kohtaan.

Jatkoon kannalta olennaista olisikin miettiä, kuinka oppiminen ja harjoittelu jatkuisi omassa arjessa tai osana muita sosiaali- ja työllisyyspalveluita myös valmennuksen jälkeen. Ajan löytyminen digiharjoittelulle vaikutti haasteelliselta, vaikka ymmärrettiin, että pienikin hetki toistuvasti auttaisi pitämään asiat paremmin muistissa. Digitalisaatio koskettaa kaikkien arkea ja on tulevaisuudessa yhä suurempi osa työelämää ja asiointia. Oppiminen jatkuu läpi elämän ja jokaiselta löytyy valmiuksia oppia uutta myös digin käytössä ottamalla digiharjoittelu osaksi arkea.

Digivalmennus nosti esille tietoturvan, tiedonhaun ja media-lukutaidon tärkeyttä

Harvaan asuttujen alueiden kansalaisten kaipaamaa digitukea löytyy Pohjois-Karjalan kirjastoista. Tässä artikkelissa kerromme SoTyDigi-hankkeen ja Vaara-kirjastojen Tulevaisuuden lukutaito-hankkeen yhteistyöstä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille suunnatuissa valmennuksissa hyödynnettiin mahdollisuutta käyttää kaikille maksuttomia kirjaston digitukipalveluja ja toteutettiin työpajoja kansalaistaidoiksi luokiteltujen digitaitojen lisäämiseksi. Aiheesta keskustelivat SoTyDigi-hankkeen projektiasiantuntijat Nadja Marjomaa ja Seija Ollaranta sekä Vaara-kirjastojen informaattikko Marja Lätti.

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

MARJA LÄTTI, INFORMAATIKKO, VAARA-KIRJASTOT

NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

SEIJA OLLARANTA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Nadja Marjomaa: "SoTyDigi-hankkeen digivalmennuksiin Rääkkylässä ja Kiteellä sisältyi Vaara-kirjastojen työpajoja tietoturvasta, tiedonhausta ja vale uutisista.

Valmennusryhmät olivat tosi kiinnostuneita juttelemaan aiheista ja jakamaan omia kokemuksiaan. Mitä ajattelet Marja, että miksi erityisesti nämä teemat ovat tärkeitä kaikille kansalaisille?"

Marja Lätti: "Ihmisen informaatioarki on muuttanut järjestyttävällä tavalla lyhyessä ajassa. Kaikilla pitäisi olla tiedonhakutaidot ja kriittiset tiedon arvioinnin taidot. Uutiset tulevat nopealla syklillä, ja ensimmäiset uutiset ovat tiedon rippeitä. Vääräkin tieto voi tulla, jos on rippeiden varassa. Esimerkiksi vaaleissa on vaikea äänestää, jos ei pysty etsimään tietoa ja erottamaan, mikä on tietoista vaikuttamista ja pahansuopaa, ja mistä löytyy tosietoa. Tiedonvälitys on sellaisessa tilassa, että joutuu arvioimaan kaikkea mitä näkee, esimerkiksi kuvissa ja videoissa. Kaikessa välitetään jonkun näkökulmaa ja mielipidettä."

Nadja Marjomaa: "Tuo on tosi tärkeää. Eräs asiakas näytti esimerkiksi, kuinka tekoälyllä on tehty vale videoita. Pitäisi ymmärtää, että videot eivät aina ole aitoja, ja niissä välitetään tiettyä viestiä."

Seija Ollaranta: "Maailmantilanne on sellainen, että kaikkea ei kannata uskoa. Jokaisen tulee tiedostaa se, että meihin ja meidän mielipiteisiimme yritetään vaikuttaa myös oikeilta näyttävien vale uutisten ja tekaistujen kuvien välityksellä. Tärkeä taito on osata tarkistaa juuri tiedon ja kuvan alkuperäiset lähteet. Näitäkin taitoja oppii vain harjoittelemalla."

OSALLISTAVILLA MENETELMILLÄ TIETOTURVA, TIEDONHAKU JA MEDIALUKUTAITO TUTUKSI

Nadja Marjomaa: "Työpajoissa oli todella onnistunut tapa rakentaa koko koulutuskerä osallistavien harjoitusten ympärille. Samalla sai tehdä käytännössä ja tiedon saanti kirjaston asiantuntijalta tuki harjoituksen tekemistä. Osallistaminen onkin olennaista oppimisen kannalta, eikö?"

Marja Lätti: "Kyllä, asiakkaat osallistuivat mielellään harjoituksiin. Työpajojen toteutusta testattiin myös etäyhteydellä, ja silloinkin osallistavat harjoitukset toimivat hyvin."

Seija Ollaranta: "Osallistaminen tukee digirohkeutta, tekee näkyväksi mitä asiakas jo osaa ja rohkai-

see hakemaan tietoa jatkossa myös itse esimerkiksi kirjaston digitukipalvelujen kautta. Hienoa on myös se, että kirjasto voi palvella niin monella tavalla maksutta."

Nadja Marjomaa: "Asiakkaille oli hyvä nähdä oman lähikirjaston toimintaa verkkomateriaalien näkökulmasta. Samalla konkretisoitui kirjaston tarjoama digituki. Moni yllättyi, miten monipuolista kirjaston tarjonta nykypäivänä on!"

Marja Lätti: "Asiakkaalla ei tarvitse olla kirjastokorttia tai laitteita, ja silti kaikkien on mahdollista saada palveluja. Kirjasto ei vaadi vahvaa tunnistautumista, ei tarvita sosiaaliturvatunnusta. Kirjastokortin voi saada, vaikka tunnus puuttuisi. Kirjasto on aidosti yhdenvertainen palvelu, joka lisää osallisuutta yhteiskunnassa ja on kaikkien käytössä. Myös kaikki kirjaston koulutukset ja puhujat ovat ilmaisia, mikä on yhteiskunnallisesti tärkeää."

Seija Ollaranta: "Kirjastolla on tosi tärkeä rooli. Sitä tulisi jotenkin saada näkyvämmäksi. Viime vuosina kehitetty Omatoimikirjasto -palvelu antaa lisää hyviä kirjaston käyttömahdollisuuksia asiakkaille, kun niitä osattaisiin vain hyödyntää."

Marja Lätti: "Kirjastossa meillä on silti huoli, että kirjasto on unohdettu. On asiakkaita, jotka on käyneet kirjastossa viimeksi viitisen vuotta sitten."

Seija: "Valmennuksissamme haluttiin sitoa sisältöä olemassa oleviin julkisiin palveluihin ja kirjasto on yksi digitukea tarjoava toimija. Valmennusten kautta asiakkaat voisivat löytää tiensä kirjaston palveluiden pariin."

AMMATTILAISTEN KAUTTA TIETO VÄLITTYÄ ASIAKKAILLE

Nadja Marjomaa: "Asiakkaat eivät välttämättä seuraakaan kaikkia tiedotuskanavia. Huomasimme valmennusryhmissä, että tiedotus eri palveluista on nykyään vahvasti verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Kirjastolla tiedotetaan onneksi niin digitaalisesti kuin perinteisellä ilmoitustaululla. Miten tiedon äärelle nykyään löytäisi parhaiten?"

Marja Lätti: "Tieto kirjaston omista palveluista ei välity, esimerkiksi se, miten paljon on tarjolla e-aineistoja ja ilmaista aineistoa."

Nadja Marjomaa: "Totta, esimerkiksi valmennus-temme asiakkaat kertoivat, että eivät seuraa sosiaalista mediaa ja verkkokeskusteluja aktiivisesti, jolloin tiedotus voi mennä helposti ohi."

Marja Lätti: "Sosiaalisessa mediassa pitäisi seurata jotain tiettyä organisaatiota. Emme ole keksineet keinoa, miten tätä voisi toteuttaa, varsinkin jos markkinointiin ei ole budjettia eikä osaamista. Tarvitaan yhteistyökumppaneita, että tieto kulkee asiakkaille."

Nadja Marjomaa: "Valmennuksiemme asiakkaiden näkökulmasta mahdollisuuksia pitäisi saada tietoon esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan työntekijöille, joiden kautta tieto leviäisi asiakkaille. Asiakkaille voi olla vaikeaa päästä edes verkkosivuille, jos omat digitaidot ovat heikot."

Seija Ollaranta: "Voisiko asiakkaat saada toiston kautta tottumaan sähköisen kirjaston käyttöön? Vähitellen asiakas rohkaistuisi käytössä, kun tietää miltä verkkopalvelu näyttää."

Marja Lätti: "Asiakas innostuisi käyttämään palveluita omalla ajallaankin, kun ne tulisivat tutuksi. Myös kirjaston palvelujen esittely fyysisesti on tärkeää. Tilatkin tulisivat samalla tutuksi. Laina-automaatin käyttö (kuva 1) on hyvä esimerkki yksinkertaisesta digilaitteesta, jonka käyttöä on hyvä harjoitella yhdessä, jos se ei ole tuttu."

Seija Ollaranta: "Tiloja esitellessä voi samalla vinkata lainausautomaatin käytöstä, ja kirjasto voi olla "vain kirjasto", eli palvelu mahdollistaa fyysisten kirjojen lukemisen kaikille."

Nadja Marjomaa: "Jatkossakin haluamme kannustaa digitaitojen kehittämisessä hyödyntämään olemassa olevia toimijoita ja heidän erityisosaamistaan. Miten Vaara-kirjastojen kanssa jatkossa pääsisi toteuttamaan tällaisia digituokioita?"

Marja Lätti: "Kirjastot tarjoavat monenlaisia työpajoja esimerkiksi tiedonhakuun tai tietoturvaan liittyen. Toimijoiden kannattaa olla yhteyksissä ja pitää yllä yhteistyötä, vaikka hankkeet päättyvät. Digi on yhteinen teema kaikille sosiaali- ja terveysalan ja työttömyyspalveluiden toimijoille."

Seija Ollaranta: "Yhteistyömme oli todella antoisaa ja opimme itsekkin paljon. Fyysiset kirjastot ovat ennestäänkin olleet hyviä yhteistyökumppaneita esimerkiksi tietyn teemaviikon kirjallisuuden esille nostajana, näyttelytilana ja tapahtumien markkinoijana. Nyt vain pitää ajatella asioita digin näkökulmasta, mitä haluamme saada aikaan kirjaston tuella?"

Lue lisää Digiopastuksesta Vaara-kirjastossa: <https://vaara.finna.fi/Content/digiopastus>



Kuva 1. Informaatikko Marja Lätti esittelee lainausautomaattia Kiteen kirjastossa. Kuva: Seija Ollaranta.

Digitaitojen kartoittaminen asiakkaan osaamisen tunnistamisessa

Digitaitojen kartoittaminen on hyvä lähtökohta asiakkaalle tarjottavalle digituelle tai -valmennukselle. Tällöin voidaan varmistua siitä, että ohjauksessa keskitytään asiakkaan kannalta oikeisiin asioihin. Digitaitojen määrittelemine ja kartoittaminen ei ole aina helppoa, kun määrittelyjä on monenlaisia ja erilaisia käsitteitä valtavasti. Miten voit arvioida asiakkaittesi digiosaamista ja saada kiinni heidän tarvitsemastaan taitotasosta paremmin?

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
SEIJA OLLARANTA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
ADELIINA HANKKILA, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
ANNI LEPPÄNEN, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
TUOMO PARKKINEN, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
OONA SMOLANDER, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
MERI VEPSÄLÄINEN, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

SoTyDigi -hanke testasi useita eri digitaalitojen kartoituksen menetelmiä digivalmennuksissaan kevään 2023 aikana. Jokaisen valmennuksen alussa toteutettiin digitaalitojen kartoitusta asiakkaille eri menetelmin. Kartoituksia hyödynnettiin asiakkaiden tavoitteiden asettamisen tukena sekä digivalmennuksen sisältöjen suunnittelua varten. Kartoitusmenetelmien avulla niin asiakkaat kuin ohjaajatkin saivat tärkeää tietoa siitä, mitkä asiat ovat jo tuttuja ja mitä asioita olisi tärkeää oppia tai kerrata.

On hyvä muistaa, että digitaidot eivät ole pysyvä listaus hallittavista taidoista. Taitojen kokonaisuus vaihtelee sen mukaan, minkä tason taitoja tarvitsemme elämämme eri osa-alueilla. Erona luku- ja kirjoitustaitoon, digitaidot vanhenevat nopeasti ja vaativat jatkuvaa päivittämistä. Tässä artikkelissa kuvaamme, millaisin eri keinoin asiakkaiden digitaalitojen tasoa voi kartoittaa ja arvioida. Digitaalitojen kartoitusta voidaan käyttää osana sosiaali- ja työllisyyspalveluita mm. kuntouttavassa työtoiminnassa.

TAITOJEN ARVIOINTIA KYSELYLOMAKKEEN AVULLA

Yhtenä digitaalitojen alkuarvioinnin työkaluna SoTyDigi-hankkeessa on käytetty digiosaamisen kartoituslomaketta, jota lähdettiin kehittämään Tampereen REACTORI – Digiosallisuutta ja osallisuutta digillä -hankkeen Digivalmennuksen esitietolomake ja oppimistavoitteet -kyselyn pohjalta. Lue lisää hankkeesta <https://www.tampere.fi/organisaatio/reactori-digiosallisuutta-ja-osallisuutta-digilla>. Hankkeen toteuttajia olivat Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelut sekä Tampereen seudun ammattiopisto Tredu. Loppuvuodesta 2021 kävimme vuoropuhelua Tampereen hanketiimin kanssa työikäisten digiosallisuudesta ja digiosaamisen kartoittamisesta. Tunnistimme samoja haasteita mm. kohderyhmän tavoittamisessa ja motivoimisessa sekä eron asiakkaiden kiinnostuksen ja osaamisen välillä. Tamperelaisten tekemän kyselyn pohjalta laadimme ensimmäisen version SoTyDigi-hankkeen digiosaamisen kartoituslomakkeesta, jota testasimme ja kehitimme sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa hankkeen aikana. Lopullinen versio lomakkeesta löytyy nettisivuilta [sotydigital.fi](https://www.sotydigital.fi).

SoTyDigi-hankkeen digiosaamisen kartoituslomake kattaa monipuolisesti digitaalisia taitoja yhdeksän eri osa-alueen kautta: omat laitteet, laitteiden käyttö ja toiminnot, verkossa toimiminen, sähköinen viestintä, työvälineohjelmat, julkiset verkkopalvelut sekä sosiaalinen media. Osa-alueiden alle liittyviä taitoja arvioitiin viisiportaisella asteikolla ”en osaa lainkaan – osaan hieman – osaan autettuna – osaan kohtalaisesti – osaan hyvin”. Arviointiasteikon lisäksi lomakkeeseen lisättiin ”tärkeää minulle”-kohta, jotta kartoituksessa osallistujia voi merkitä taidot, jotka hän kokee olennaisiksi hallita ja osata. Tämä auttaa asiakasta tunnistamaan osaamistaan ja sanoittamaan omia tavoitteitaan sekä auttaa ohjaajaa suuntaamaan sisältöjä asiakasta motivoiviin teemoihin. Kartoituslomake on asiakkaan itsearviointi omista taidoistaan ja millaisena kokee oman osaamisensa sillä hetkellä.

LOMAKE KANNATTAA TÄYTTÄÄ YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA KESKUSTELEMALLA

Kyselylomakkeen käyttöä testattiin eri tavoin digivalmennusryhmissä. Lomake oli toteutettu sekä paperisena että digitaalisena versiona. On huomioitava, että asiakkaat voivat haluta täyttää lomakkeen paperisena, ennen kuin digitaalitoja on karttunut. Digivalmennusten asiakkaat täyttivät kyselylomakkeet joko itsenäisesti tai yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakkaiden ja ohjaajien kokemukset lomakkeen täyttämistä yhteistyössä olivat hyviä. Ilman ohjaajaa asiakkaan saattoi olla vaikeampaa ymmärtää kysymyksiä. Asiakas tarvitsi usein myös rohkaisua ohjaajalta siihen, minkä vaihtoehdon hän valitsee kuvaamaan osaamisensa tasoa. Ohjaaja pystyi hyödyntämään kyselylomaketta asiakkaan haastattelussa sekä valmennuksen alussa että loppussa. Lomakkeen avulla oli helpompi auttaa asiakasta sanoittamaan omaa osaamistaan ja tarkastella kuinka asiakkaan taidot olivat kehittyneet.

Toisena työkaluna testattiin Karelian sosionomiopiskelijoiden Adeliina Hankkilan, Anni Leppäsen, Oona Smolanderin ja Meri Vepsäläisen (kuva 1) projekti- ja yhteisökehittämisen opintojaksolla laatimaa kartoituslomaketta. Lomakkeen avulla kartoitettiin asiakkaiden digitaalitojen lähtötasoa ja kykyä käyttää yleisimpiä sähköisiä palveluita. Lomakkeessa kysyttiin muun muassa mitä digilaitteita



Kuva 1. Vasemmalta opiskelija Oona Smolander, projektiasiantuntijat Nadja Marjomaa ja Seija Ollaranta sekä opiskelijat Meri Vepsäläinen ja Anni Leppänen toteuttamassa asiakkaiden taitojen kartoitusta digivalmennuksen ryhmässä.

asiakkaalla on käytössä, ja onko hän käyttänyt viranomaissivustoja, kuten Omakantaa, Kelan sivuja tai nettipankkisovellusta. Lomakkeen lopussa oli asiakkaalle vinkkeinä erilaisia hyödyllisiä nettisivustoja, kuten Omaolo.fi ja Marttakoulu.

Lomake täytettiin yhdessä asiakkaan kanssa keskustelemalla. Kartoituslomaketta täyttäessä käytyn keskustelujen perusteella osallistujat tarvitsivat ohjausta myös niillä osa-alueilla, jotka olivat heille tuttuja. Osallistuja saattoi esimerkiksi kertoa käyttäneensä Kelan sivuja niin kauan aikaa sitten, ettei osaisi enää itsenäisesti käyttää niitä. Tällöin asiakas laittaisi kuitenkin lomakkeeseen rastin ruutuun Kelan sivujen kohdalle. Tämä oli toistuva teema ja vahvisti ajatusta siitä, että kartoituslomakkeen täyttäminen keskustelemalla on tärkeää, että asiakkaan taidoista saadaan hyvä kuva. Keskustelut kartoituksia tehdessä olivat rentoja ja asiakkaan oli helppo tuoda toiveensa ja tarpeensa esiin.

TOIMINNALLISET KEINOT DIGITAITOJEN KARTOITTAMISESSA

Karelia-amk:n Projekti- ja yhteisökehittämisen opintojakson opiskelijat toteuttivat myös toiminnallista kartoitusta. Kahoot!-pelin avulla selvitettiin asiakkaiden digitaitojen lähtötasoa ja innostettiin ryhmä päivän teeman pariin. Peliin täytyi ensin kirjautua sisään pin-koodilla, jonka jälkeen osallistujat kirjoittivat itselleen pelissä käyttämänsä nimimerkin. Halutessaan osallistujat pystyivät osallistumaan peliin anonymisti ja näin voitiin lisätä osallistujien rohkeutta osallistumiseen. Pelissä oli kymmenen erilaista väittämää, joista osallistujat valitsivat oikean vastauksen. Pelissä oli esimerkiksi seuraavat väittämät: Sosiaalisessa mediassa ei ole ikärajoja, älykellolla voi maksaa kauppaostokset ja veroilmoituksen voi täyttää netissä.

Kysymysten välissä oikeista vastauksista riemuittiin ja vääristä vastauksista saatiin aikaan tärkeää

keskustelua digimaailmaan liittyvistä kysymyksistä. Kysymysten kautta saimme heräteltäviä osallistujat päivän teemaan ja pohtimaan omaa digiosaamistaan. Tämänkaltainen tietovisapeli toimii monen ikäisille ja sen saa helposti räätälöityä juuri tietyn asiakasryhmän tarpeiden mukaan. Pelistä saa tehtyä opettavaisen ja se voi myös toimia itsevarmuuden, osallisuuden ja motivoinnin edistämisen välineenä.

Pelin rinnalla toteutettiin havainnointia, jonka avulla tarkasteltiin osallistujien taitotasoa konkreettina tasolla. Heti kun tabletit otettiin esille, tehtiin havainnointia osallistujien taidoista käyttäen tabletteja ja keskustelunäyttöä. Havainnoinnin perusteella huomattiin, että haasteet englannin kielen käytössä mutkistivat netin käyttöä usean osallistujan kohdalla. Asiakkailta ei myöskään ollut vakiintunutta internet-osaamista, jonka perusteella he olisivat esimerkiksi osanneet rekisteröityä Kahoot!-pelaajiksi. Havainnoinnin perusteella osallistujat olivat kuitenkin innokkaita oppimaan ja kokivat digitaidot tärkeiksi.

TOIMINNALLINEN KARTOITUSLOMAKE JA HAASTATELU TUOVAT VAHVUUKSET JA HAASTEET ESIIN

Lisäksi testattiin toiminnallista digitaitojen kartoituslomaketta, jonka teki SoTyDigi-hankkeen toimeksiannosta osana opinnäytetyötään (linkki oppariin theseus) sosionomiopiskelija Tuomo Parkkinen. Lomaketta käyttäessä asiakas suorittaa lomakkeella annetut tehtävät, ja arvioi suoriutuiko niistä itsenäisesti vai ohjaajan avustuksella. Kartoituslomakkeen tehtävät on luotu kartoittamaan asiakkaan laiteosaamista, hakukoneen käyttöä, tiedonhankintaa, digipalveluiden käyttöä, sähköpostin käyttöä sekä digiosaamisen motivaatiota. Ohjaajan roolina on havainnoida asiakkaan suoritusta sekä avustaa tätä tarvittaessa. Lopuksi ohjaaja haastattelee asiakasta suoritusten ja kartoituslomakkeesta tulleiden arvioiden ja huomioiden perusteella.

Haastattelussa nousseet huomiot, kuten vahvuudet, kehityskohteet ja haasteet kirjataan erilliselle haastattelulomakkeelle. Tässä kyseisessä kartoitusmallissa haastattelun ja kartoituksen tavoitteena on löytää asiakkaan digitaitoihin liittyvät vahvuudet ja

haasteet sekä vahvistaa asiakkaan motivaatiota ja uskomusta omiin digitaitoihin. Kartoituksessa painotetaan vahvasti positiivisen palautteen tärkeyttä.

Asiakkaat ottivat toiminnallisen lomakkeen hyvin vastaan, eivätkä kokeneet olevansa arvioinnin kohteena, vaan aktiivisina tekijöinä. Osa tehtävistä oli asiakkaille helppoja, mikä lisäsi minäpystyvyyden tunnetta ja digirohkeutta. Tehtävien moninaisuus auttaa jokaista asiakasta löytämään vahvuuksia digitaidoistaan sekä onnistumisen kokemuksia. Kartoituslomake on suunniteltu tehtäväksi eri digitaitotason omaaville asiakkaille digittömistä digiinnostajiin. Kartoituslomake on myös hyvin muokattava ja voidaan muunnella asiakasryhmän tai organisaation tarpeiden mukaan.

Pelin ja toiminnallisen kartoituslomakkeen lisäksi toteutettiin kokeilu palvelusafari-menetelmän käytöstä asiakkaan digitaitojen kartoittamisessa ja arvioinnissa. Kokeilu oli osa SoTyDigi-hankkeen palvelumuotoiluvaiheesta (lue lisää sivulta 94 alkaen). Palvelusafarissa asiakas vieraili digitaalisissa palveluissa, viranomaissivustoilla ja harrastuksiin liittyvillä sivustoilla, arvioiden niiden käytettävyyttä. Erityisesti harrastuksiin liittyvät sivustot olivat mieluisia asiakkaille ja antoivat myös ohjaajille hyvän kuvan asiakkaan digitaidoista. Asiakkaat tekivät myös osuvia käytettävyyshuomioita eri palveluista.

TAITOTASON KARTOITTAMISESSA OHJAAJAN JA ASIAKKAAN VUOROVAIKUTUS ON TÄRKEÄÄ

Yhteenvetona voidaan sanoa, että asiakkaiden taitotasojen kartoittamiseen voidaan käyttää monia eri menetelmiä ja työkaluja lomakkeista havainnointiin, peleihin ja palvelusafariin, ja näille kaikille on yhteistä vuorovaikutus ohjaajan ja asiakkaan välillä. Ilman vuorovaikutusta iso osa informaatiosta jää huomaamatta ja kuva asiakkaan taidoista pintapuoliseksi. Suosittelemmekin aina varaamaan taitotason kartoittamiseen yksilöohjaustilanteen tai riittävästi ohjaajia, jotta jokaista asiakasta voidaan havainnoida. Hankkeessa kehitettyjä työkaluja on julkaistu nettisivuillamme sotydigi.fi.

Työkirjasta tukea ja apua digitaitojen harjoitteluun

Olin SoTyDigi-hankkeessa tekemässä sosionomiopintojen syventävää harjoittelua. Tein harjoitteluni kehittämistyönä ja kehitin digiosaamisen työkirjan. Osallistuin harjoittelun aikana digivalmennusten työpajoihin, joissa keräsin ideoita ja tarpeita työkirjan kehittämistä varten. Tässä artikkelissa kerron kokemuksiani siitä, millaista oli tehdä harjoittelua hankkeessa ja esittelen kehittämäni työkirjan.

tselleni kehittämistyö sosionomin alalla on vierasta, minkä vuoksi heräsi kiinnostus lähteä tekemään sosionomikoulutuksen viimeistä syventävää harjoittelua SoTyDigi-hankkeessa. Minulla oli alkuun ennakkoluuloja kehittämistyön harjoittelua kohtaan. Kehittämistyö tuntui ajatuksena haastavalta, koska se oli minulle uutta. Koulutusohjelmassani kehittämistyöllä ei ollut suurta painotusta, joten mietin pitkään, uskaltaisinko lähteä mukaan tähän haasteeseen. Epäilin omaa osaamistani ja sitä, olisinko tarpeeksi pätevä ja kykenevä tekemään merkityksellistä kehittämistyötä. Pohdin pitkään mitä annettavaa minulla on kehittämistyön kentälle.

Ennen tätä harjoittelua olin havainnut aiempien harjoittelukokemukseni perusteella, että joillekin asiakkaille digitaidot ja digipalveluiden käyttö on erittäin haasteellista. Kun sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät digitalisaation aikakaudelle, huomasi, että osa ihmisistä voi jäädä palveluiden ulkopuolelle. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että digiosaamisen ongelmat eivät johdu ainoastaan ihmisten osaamattomuudesta, vaan niihin liittyy myös muita ongelmakohtia, joihin tulisi kiinnittää huomiota. Sosiaalipalvelut ovat nykyään keskeisessä asemassa ihmisten arjessa, ja niiden käyttöön liittyy monia digitaalisia palveluita, jotka ovat tärkeitä palveluiden turvallisuuden ja tehokkuuden kannalta.

Digitaaliset taidot ovat myös välttämättömiä lähes kaikilla aloilla, ja niiden merkitys tulee vain kasvamaan tulevaisuudessa. Työelämässä painotetaan yhä enemmän teknologian hallintaa ja osaamista. Digitaalisten perusosaaminen on vahvasti linkitetty yhteiskunnassa toimimiseen, työllistymiseen sekä sosioekonomiseen asemaan. (Mäkinen, Saikkonen, Muhonen & Sihvonen 2017, 1–2.) Osallistuessani hankkeen järjestämiin digivalmennusten työpajoihin sain laajemman kuvan digiosaamisesta. Digiosattomuus vaikuttaa vahvasti elämään ja palveluiden saatavuuteen. Digiosaamisen puute voi myös estää ihmisiä hyödyntämästä digitaalisia palveluita, kuten verkkopankkia tai sähköistä terveystalvet. Digitaidot ovat keskeisessä roolissa työnhaussa, sillä suurin osa työpaikoista ilmoitetaan verkossa ja niihin haetaan yleisimmin verkkosivustojen, kuten Duunitorin kautta.

KEHITTÄMISTYÖNÄ DIGIOSAAMISEN TYÖKIRJA

Kehittämistyöllä tarkoitetaan erityisesti luovaa sekä järjestelmällistä toimintaa. Sen tarkoituksena on lisätä tietoa ja käyttää sitä erilaisiin uusiin innovaatioihin sekä tavoitteena on luoda jotakin uutta. (Tilastokeskus 2023.) Kehittämistoiminnan alkaessa on tunnistettava ensin mikä on kehittämisen tarve, tavoite, osallisuus ja johtaminen. Ilman näitä ei voida puhua kehittämistyöstä sillä kehittämistyön työskentely muodostuu näistä. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 16.)

Keväällä 2022 hankkeessa ympäri maakuntaa kerätyn tiedon myötä nousi tarve digivalmennustyöpajoille. Osa ihmisistä oli havainnut joutuvansa digikuiluun ja kokenut jääneensä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Digivalmennuksiin osallistuvat asiakkaat olivat työttömiä työnhakijoita. Digivalmennuksista tarvittiin konkreettinen materiaalikokous, jolla voidaan tukea asiakkaiden digitaalisten harjoittelua. Tätä kautta minä lähdin kehittämään hankkeelle digitaalisten työkirjaa. Kehittämistyöni tarkoituksena oli kehittää työkirja työkäisten palveluiden asiakkaille ja ammattilaisille työvälineeksi. Tavoitteena oli saada asiakkaille toimiva työkirja digitaalisten tueksi.

Osallistuin hankkeessa tehtäviin digivalmennusten työpajoihin, mikä antoi hyvän kuvan siitä, mitä kehittämäni työkirja voisi pitää sisällään. Osallistin asiakkaita ja keräsin tietoa heiltä sekä ohjaajilta siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä digiosaamisen kantilta, ja tätä kautta työkirjan sisältö muodostui. Kehitin työkirjan Outokummun ja Rääkkylän työpajakäyntien pohjalta. Muistiinpanojen perusteella työkirjan teemoiksi nostin esille toimisto-ohjelmat, pikakomennot, tietoturva, hakusanojen käyttö, kuvien siirtäminen sekä kirjanmerkin lisääminen Google Chromessa. Tärkeässä roolissa on ollut myös oman toiminnan johtaminen ja kehittämistyön vieminen eteenpäin aikataulussa.

Digivalmennusten työpajoissa tunnistin erilaisia asiakasryhmiä. Työkirjan kohdistin digiaroille digilaitteiden käyttäjille. Digiaran taitotaso on heikko, mutta häneltä löytyy jokin digilaitte ja verkkoyhteys. Digiaro tarvitsee tukea ja ohjausta digilaitteen käyt-

töstä. Digiarka henkilö saattaa kokea ahdistusta ja pelkoa teknologiaan liittyen. Digiaran henkilön on myös tärkeää olla rohkea ja kokeilla uusia asioita. Jokainen oppii uutta omassa tahdissaan, ja digiosaaminen ei ole poikkeus. On tärkeää muistaa, että jokainen voi oppia käyttämään digitaalisia laitteita lähtötasosta huolimatta.

Digi- ja väestötietoviraston (2022, 8) digitaitoraportissa kuvataan digirohkeutta näin: kukaan ei ole vain digirohkea tai digipelokas, vaan ihmiset kokevat erilaisia tunteita digilaitteiden ja -palveluiden käytössä. Tunteet riippuvat henkilön aiemmista kokemuksista, käsiteltävän asian luonteesta, ympäröivästä tilanteesta ja itse palveluista. Digirohkeus ei tarkoita pelkojen tai huolien puuttumista, vaan pikemminkin niiden voittamista, jotta mahdollisuus kokeilla ja oppia avautuu. Siihen liittyy tietoisuus riskeistä sekä keinoista niiden välttämiseksi. Digirohkeus auttaa pysymään mukana jatkuvassa teknologisessa kehityksessä, vaikka se välillä saattaisikin jännittää.

Digiosaamisen työkirja pitää sisällään digitaitoihin liittyvää materiaalia. Sen avulla asiakkaat saavat tukea ja rohkeutta digitaitoihin. Myös ammattilaiset voivat hyödyntää työkirjassa olevia harjoituksia asiakkaiden kanssa. Se sisältää harjoituksia, linkkejä sivustoille ja videoihin, jotka auttavat digitaitojen kehittämisessä.

OIVALLUKSIA, HAASTEITA JA KASVUA

Hankkeessa työskentely antoi minulle mahdollisuuden oppia uusia taitoja ja kehittää ammattitaitoani aivan erilaisessa työympäristössä. Hanke tarjosi myös mahdollisuuden tutustua erilaisiin ammattilaisiin ja oppia heidän työskentelytapojaan. Sain paljon erilaisia näkökulmia ja ideoita digiosaamiseen liittyen, mitä vien eteenpäin sosionomin työhöni. Harjoittelun tekeminen hankkeessa oli erittäin palkitsevaa ja se antoi minulle arvokkaan kokemuksen tulevaa työtä varten. Se tarjosi mahdollisuuden soveltaa oppimaani käytännön tilanteissa ja oppia uusia taitoja.

Hankkeessa työskennellessäni havaitsin alussa mietittyneet haasteet kuten oman osaamiseni tason riittäväksi. Kohtasin tilanteita ja tehtäviä, jotka

olivat minulle täysin uusia. En kuitenkaan kokenut tilanteita hankaliksi vaan pystyin toimimaan tilanteissa tehokkaasti, kunhan sain itsevarmuuteni ja ammatillisen osaamiseni valjastettua. Vaikka osallisuuteni hankkeessa ei ollut valtava, koin että osaamisellani oli merkitystä, koska ymmärsin erilaisten vahvuuksien rikastuttavan hanketta.

Kehittämistyön prosessi on ollut erittäin antoisa kokemus. Olen oppinut, kuinka kehittämistyötä tehdään käytännössä ja mitä kaikkea siihen liittyy, kuten tiedonkeruu, analysointi ja toimenpiteiden suunnittelu. Olen saanut kokeilla erilaisia menetelmiä ja oppinut niiden soveltamista käytännössä. Hanketoiminnassa toimivien yhteistyötahojen kanssa työskentely on ollut erittäin arvokasta. Olen oppinut, kuinka tärkeää on hyvä kommunikaatio ja yhteistyö, jotta hanke voi onnistua. Olen myös huomannut, että hankkeissa erilaiset näkökulmat ja kokemukset rikastuttavat ja edistävät hankkeen toimintaa.

Tämä harjoittelu on opettanut minulle, että kaiken ei tarvitse olla heti täydellistä. Kehittämistyö on prosessi, jossa työtä kehitetään vähitellen palautteiden ja kommenttien avulla.

DIGIOSAAMISEN ONGELMAT NÄKYVÄMMIKSI

Olen jäänyt pohtimaan harjoittelun jälkeen digiosaamisen merkitystä sosiaalialan tulevana työntekijänä, erityisesti ohjaajan roolia digituen antajana ja palveluiden saatavuuteen liittyviä ongelmakohtia. Digiosaaminen ja digipalvelut pitävät sisällään paljon eri asioita ja sen näkyväksi tuominen on tärkeää terveys- ja sosiaalialalla. Tärkeäksi asiaksi nousi keskustelujen kautta esille se, kuinka digitaitojen oppiminen saataisiin asiakkaille helpommin lähestyttäväksi ja tätä kautta ihmiset rohkaistuisivat käyttämään digilaitteita sekä erilaisia digipalveluita.

Haasteena on digitaalinen kuilu, koska erot digitaalisten taitojen hallinnassa eri väestöryhmien välillä ovat edelleen olemassa. Esimerkiksi ikään-tyneillä ja vähävaraisilla ihmisillä voi olla vaikeuksia päästä mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan ja hyödyntää sen tarjoamia mahdollisuuksia. Yh-

teiskunnassa on vähän tietoisuutta digiosaamisen merkityksestä ja sen vaikutuksesta työelämään ja arkielämään. Digitaalinen muutos ja sen vaikutukset ovat monimutkaisia ja monitahoisia, ja siksi on tärkeää, että yhteiskunnassa on laajaa ymmärrystä siitä, miksi digiosaamista tarvitaan ja mitä sen kehittämisellä saavutetaan. Yksilöiden motivaatio ja kiinnostus digiosaamisen kehittämiseen vaihtelee suuresti. Jotkut ihmiset ovat innokkaita oppimaan uutta ja hyödyntämään digitaalisia työkaluja, kun taas toiset eivät näe digiosaamisen merkitystä tai kokevat sen opettelemisen vaikeaksi. (Hänninen ym. 2021, 27–28, 39–40.)

Tietoturva- ja yksityisyysasiat ovat yhä tärkeämpiä digitaalisessa yhteiskunnassa. Riittävä digiosaaminen on nykyään merkittävässä roolissa esimerkiksi työ- ja koulumaailmassa. Vähintään välttävä toimisto-ohjelmien käyttö on edellytys yhä useammalla alalla. Digitaalisten puute voi näin johtaa jopa työttömyyteen ja syrjäytymiseen. Digiosaamisen kehittäminen edellyttää myös tietoa tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyvistä riskeistä ja käytännöistä. Paljon sosiaalipalveluita käyttävät ryhmät kuten ikääntyneet ovat haavoittuvassa asemassa rajoittuneen digiosaamisensa vuoksi. Heikkoa digiosaamista hyväksikäytetään rikoksien, kuten omaisuusrikoksien ja huijausten tekemiseen. (Uski 2022, 15–18.)

Harjoittelussa huomasi, että useammalle digitaralle tietoturva on pelottava asia. Digipalveluiden kehittyessä myös siihen liittyvät tietoturva-asiat mietittyvät monia harvemmin digipalveluita käyttäviä. Kun käytämme digitaalisia palveluita, joudumme usein jakamaan henkilötietojamme, kuten nimiä, osoitteita ja maksutietoja. On ensisijaisen tärkeää, että näitä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja suojataan ulkopuolisilta uhkilta. Turvallisten sivustojen tunnistaminen on vaikeaa koska digitaalisuus kehittyä hurjaa vauhtia. Useammilla on vaikea pysyä mukana siinä mitä kaikkea tietoturvaan liittyy ja mille sivustoille on turvallista laittaa omia tietojaan.

Haasteiden ratkaiseminen edellyttää yhteistyötä yhteiskunnan eri osapuolten, kuten koulutus- ja työmarkkinajärjestöjen, yritysten ja valtion välillä.

Digiosaamisen kehittämisessä on tärkeää huomioida eri väestöryhmien tarpeet ja mahdollistaa laaja-alainen koulutus ja tietoisuuden lisääminen digitaalisen muutoksen vaikutuksista. (Hänninen ym. 2021, 15–16.) Digiosaamiseen panostetaan yhä enemmän, mutta on otettava huomioon yhä enemmän sen ulkopuolelle jäävät. Digitukea tulisi olla helpommin saatavilla erityisesti pienemmillä paikkakunnilla. On tärkeä tarjota matalan kynnyksen digitukea, joka tarjoaa opastusta ja neuvontaa digitaalisten taitojen kehittämiseen ja teknisten ongelmien ratkaisemiseen. Digitaalisen tukipalvelujen parantaminen ja digituen saatavuuden lisääminen ovat tärkeää digitaaloista riippuvaisen yhteiskunnan kehittämisessä. Tarvitaan laajempia ja kattavampia digitukipalveluita, jotka ottavat huomioon eri väestöryhmien tarpeet.

LÄHTEET:

Digi- ja väestötietovirasto. 2022. Digirohkea luotua tulevaa. Digitaatoraportti 2022. <https://url.fi/3cGW> 15.5.2023.

Hänninen R., Karhinen J., Korpela V., Pajula L., Pihlajamaa O., Merisalo M., Kuusisto O., Taipale S., Kääriäinen J. & Wilska T. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Valtioneuvosto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 4.5.2023.

Mäkinen, M., Saikkonen, L. Muhonen, M. & Sihvonon, M. 2017. Päivittämättömät digitaaliset taidot jarruttavat ikääntyvien työuraa. <https://journal.fi/tyoelaman-tutkimus/article/view/85290/44289>. 10.5.2023.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämismenetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf> 2.4.2023.

Tilastokeskus. 2023. Tutkimus- ja kehittämistoiminta. https://www.stat.fi/meta/kas/t_ktoiminta.html. 10.5.2023.

Uski, J. 2022. Sosiaalityö muutoksessa. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/79782/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202202151510.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 3.4.2023.

Digirohkeuden tukeminen ohjauksessa

Asiakasvalmennuksissa huomattiin, miten suuri merkitys asiakkaan digirohkeudella oli digitaitojen oppimisessa. Miten digirohkeutta voidaan tukea ohjauksessa? SoTyDigi –hankkeen toteuttamien digivalmennusten aikana tehtyjä havaintoja tarkastellaan kolmen näkökulman kautta: oppimisen kokemuksellisuus, tunteiden huomioiminen ja oppijan pystyvyyden tukeminen.

Koko hankkeen ajan olemme keränneet tärkeää tietoa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitojen kehittämistarpeista. Olemme tarkastelleet erityisesti niitä, jotka kokevat arkuutta digiä kohtaan tai elävät täysin digittöminä. Digiosaamisen ymmärrämme teknisiä taitoja laajemmaksi kokonaisuudeksi. Digiosaaminen rakentuu yksilön käytännön tiedoista, taidoista, asenteista ja kokemuksista, joita digitalisoituneessa arjessa tarvitaan. Jotta digitalisoituneessa arjessa pystytään toimimaan itsenäisemmin, tarvitaan usein tukea ja ohjausta.

OHJAUSTILANTEIDEN MAHDOLLISUUDET

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakastyössä toimimme usein digiohjaajina, vaikka digituen antaminen ei olisi ensisijainen tehtävämme. Ohjaustilanteissa tulee esiin usein digiosaamiseen liittyviä kysymyksiä riippumatta ohjaustapaamisen alkuperäisestä tavoitteesta. Monesti digituki tapahtuu asiointiin tai koulutuksen yhteydessä (Digi- ja väestötietovirasto 2022a, 26).

Digituen tarve tulee tapaamisissa esiin yleensä jonkin pinnalla näkyvän ilmiongelman yhteydessä. Tämä ongelma voi olla kuitenkin vain jäävuoren huippu (vrt. Digi- ja väestötietovirasto 2023, 16). Asiakkaalla voi olla esimerkiksi haasteita kirjautua järjestelmiin, sähköisten lomakkeiden täyttö on vaikeaa, omaan sähköpostiin ei päästä kirjautumaan tai sellaista ei ole käytössä lainkaan. Ongelmiin tartutaan nopeasti ratkaisut edellä, ja juurisyyt haasteiden takana jäävät joskus selvittämättä. Ohjauksessa on kuitenkin erinomainen paikka tunnistaa digiosaamisen puutteiden tai arkuuden taustalla olevia tekijöitä.

Digirohkeus on yksi lähtökohta, jonka kautta digiosaamisen kehittämistä voi asiakkaiden kanssa lähteä purkamaan. Digirohkeuden näkökulman kautta huomioidaan digitalisaation kokemuksellinen puoli (Digi- ja väestötietovirasto 2022b, 8). Uusien taitojen oppiminen ja muutoksiin sopeutuminen vaatii monenlaisia valmiuksia, joita ohjauksessa voimme tukea. Tässä artikkelissa tarkastelen digirohkeutta asiakasvalmennuksen näkökulmasta ja sen merkitystä digitaitojen oppimisprosessin alussa. Digivalmennuksissamme havaitsimme, kuinka

oppiminen on kokemuksellista ja siihen vaikuttavat tunteet sekä pystyvyyssuhteet itsestä.

OPPIMISEN KOKEMUKSELLISUUS

Digivalmennusten asiakkaat kertoivat, että he oppivat parhaiten tekemällä. Näin oli myös digin oppimisen suhteen. Digitaitojen oppiminen on kokemuksellista, jossa konkreettisten asioiden tekeminen ja uuden toiminnan kokeileminen syventää aiempia kokemuksiamme. Taidot eivät kehity, jos käytämme sähköisiä välineitä harvoin tai emme ollenkaan. Jos käytämme digipalveluita todella yksipuolisesti emmekä koskaan kokeile uusia sovelluksia, taidot eivät pääse kehittymään.

Tämän vuoksi valmennuksissa ydinasiiana oli tekemällä oppiminen. Asiakkaat pääsivät kokeilemaan eri välineitä rauhallisessa ympäristössä ohjaajien ja vertaisten kanssa, eivätkä vain katsomaan vierestä, kun toiset tekevät puolesta. Kokeilemalla oppiminen on arjen digirohkeutta (Digi- ja väestötietovirasto 2022b, 12). Tässä asiakkaan sitaatissa näkyy hienosti digivalmennuksen asiakkaan digirohkeus käytännössä.

”Kokeilen aina uudestaan, jos jokin ei onnistu, en heti luovuta.”

Oppimiskokemus syntyy myös muustakin kuin vain konkreettisesta toiminnasta ja kokeilemisesta. Oppimiseen liittyy sitä tukeva ympäristö ja tekijät, joilla luodaan turvallinen tila olla osaamaton. Ympäristö tukee tekemällä oppimista siten, että jokaisella on rauha tehdä ja tutustua omaan tahtiin. Ryhmässä on hyvä välttää turhaa hälyä, jotta jokainen saa keskittyttyä ja pystyy rauhoittumaan oman asiansa äärelle.

Kiireettömyys on tärkeää, jotta asiakas saa kokemuksen, ettei ole hoppu vaan asiaa saa ihmetellä rauhassa. Ohjaajan asenne vaikuttaa myös oppimisen kokemuksellisuuteen. Usein asiakastapaamisissa pitäisi saada äkkiä jokin asia eteenpäin. On tärkeää kuitenkin muistaa, että avun pyytäminen voi olla asiakkaalle vaikeaa. Ilman ohjaajan luomaa tilaa ja kiireettömyyttä ei välttämättä edes uskalleta pyytää apua.



Kuva 1. Valmennus on kuin vuoristorata. Kuva: Roine Piirainen, kuviasuomesta.fi

TUNTEET DIGIOHJAUKSESSA

Digi herättää meissä kaikissa erilaisia tunteita. Uuden oppiminen ylipäätään on intensiivistä. Tämän vuoksi valmennus ja ohjaus ovat hyviä menetelmiä digitaitojen harjoitteluun, koska pystymme huomiomaan oppimisprosessin aikana vaihtuvia tunnekaaloja.

Digivalmennusten asiakkaat kuvasivat digitaitojen oppimista muun muassa vuoristoratana (kuva 1). Välillä mennään todella korkealla ja sitten tullaan kovaa alas. Kun opitaan uusia käsitteitä tai aihealueita, ne ovat kuin vuoristoradan kiepit ja nopeat kaartet. Välillä saavutetaan rauhallisia suvontovaiheita, jolloin ollaan tutumman aiheen äärellä tai saadaan oivalluksia toisiinsa liittyvistä asioista, kunnes taas opitaan uutta ja lähdetään vauhdilla eteenpäin uudelle vuoristoratakierrokselle.

Vaikka valmennuksessa pyrimme pitämään tahdin osallistujien käsissä, teimme havaintoja

asiakkaiden kärsimättömyydestä. Usein ei malteta rauhoittua opeteltavan tilanteen äärelle tai odotetaan, että asiat ratkeaisivat todella nopeasti. Joskus ihmeteltiin jopa, että miksi pitää klikkailla niin monta kertaa ennen kuin pääsee halutulle sivulle. Kärsimättömyys oli tärkeä huomata itsessä. Toisaalta se toi myös esiin digitaalisten ympäristöjen luonteen, jossa käyttäjän huomiosta taistellaan nopeiden ärsykkeiden avulla.

Kärsimättömyyden lisäksi tunnistimme arkuutta laitteiden käyttöön ja verkossa toimimiseen tai epäluuloisuutta uusia asioita kohtaan. Nämä tunteet saattoivat näkyä välttelynä tai vastusteluna digitaalisten harjoitteluun. Vastustelua tai välttelyä syntyy myös, jos asiakas huomaa, että joku muu hoitaisi asian nopeammin hänen puolestaan. Kiinnostus opetella asia itse ei herää ennen kuin päästään kiinni syihin, jotka todellisuudessa ovat esteinä asiakkaan digitaitojen kehittämisessä.

Asiakkaiden toiminnan takaa löytyy tunteita, joita me ohjaajina voimme esimerkiksi digitaitokartoituksen yhteydessä tunnistaa ja keskustella asiakkaan kanssa. Tällöin voimme paremmin huomioida millä tavoin tunteet ovat osa oppimisprosessia eikä anneta niiden liian vahvasti säädellä oppimisen suuntaa haitallisesti, vaan otetaan tunteet ohjauksen hyötykäyttöön.

USKOMUKSET ITSESTÄ DIGIOPPIJANA

Taitojen opettamisen ohella on tärkeää vahvistaa asiakkaan uskoa itseensä ja määritellä uudelleen hänen näkemystään digioppijana. Uskomukset itsestä ja omasta oppimiskyvystä vaikuttavat todella paljon uuden oppimiseen. Alla oleva lainaus on hyvin yleinen ilmiö digiaroilla.

”On minulle aina sanottu, että sinun pitää uskoa itseesi, että kyllä sinä opit. Mutta kun se on niin tiukassa se uskomus, etten opi.”

Tämän kanssa teemme eniten töitä, kun valmennamme digitaitoja. Miten saisimme asiakkaat ajattelemaan itseään erilaisesta näkökulmasta ja huomaamaan taitonsa? Taustalla voi olla häpeää, kun ei ole pysynyt kehityksessä mukana tai jos tuntuu, ettei pysy riittävästi kärryillä. Toisaalta uuden oppimisen myötä asiakkaat saattavat huomata, miten paljon opittavaa onkin. On hyvä muistuttaa asiakkaille, että digitaitojen oppiminen on jatkuvaa ja kaikkea ei tarvitse hallita, varsinkaan heti.

Digirohkeutta tulisi nimenomaan rakentaa rohkaisun ja yrittämiseen kannustamisen kautta sekä tehdä näkyväksi asiakkaan muutosta. Muutosta on voinut tapahtua hänen teknisissä taidoissaan tai esimerkiksi suhtautumisessa digitalisaatioon tai digilaitteisiin. Digipalveluiden käyttämättömyyden taustalla voi olla myös tietämättömyys palveluista tai ylisuuret pelot digin vaaroista. Nämä asiat estävät digirohkeuden esiin pääsemistä.

Kokemuksellisen oppimisen kannalta reflektio on tärkeää. Reflektion avulla pohditaan omaa toimintaa ja tehdään havaintoja omista kokemuksista. Asiakasta on hyvä ohjata tunnistamaan, mitä hän jo tietää. Mistä aiempi osaaminen muodostuu ja miten käsitys itsestä ohjaa hänen oppimistaan? Ennen kaikkea tarvitaan paljon keskustelua ja äänen pohdiskelua sekä lupaa kysyä mitä tahansa.

Hyväksyvä ilmapiiri kaikille tunteille ja kaikenlaisille oppijoille on tärkeää, jotta voidaan alkaa uudelleen määrittelemään omia uskomuksia pystyvyydestä.

OHJAAJA ON DIGIROHKEUDEN TUKIJA

Digitaitovalmennuksiin osallistuvissa asiakkaissa tapahtui selvä muutos. Valmennusten alussa meillä oli arkoja ja kärsimättömiä osallistujia, joista kuitenkin valmennuksen aikana kuoriutui hyvin näppäriä, vähemmän pelokkaita ja oppimisen matkalla olevia toimijoita. Vaikka kaikkia esteitä ei yhden valmennuksen aikana ratkota, digirohkeuden siemen saatiin esiin ja kasvamaan. Niin ohjaajan kuin asiakkaan on hyvä muistaa, ettei digirohkeus tarkoita, että olisi täysin peloton vaan se on uskallusta kohdata digitalisoitua arki sellaisenaan (Digi- ja väestötietovirasto 2022b, 8).

Meidän jokaisen digiarki rakentuu yksilöllisesti. Ohjaajina, jotka työskentelemme digiosaamisen kanssa enemmän tai vähemmän, digirohkeuden näkökulma antaa meille välineen kohdata erilaisia digin käyttäjiä. Ilmiöngelman kuunteleminen on tärkeää, mutta yhtäältä on pyrittävä katsomaan ja tutkimaan asiakkaan toiminnan taustalla olevia mahdollisia esteitä (Tapanen 2015, 137). Näitä asioita voi tarkastella ja pohtia yhdessä asiakkaan kanssa yksilöohjauksissa, mutta myös ryhmissä ja vertaisten kanssa. Digirohkeutta tukemalla tuemme uusien taitojen oppimisen iloa sekä vahvistamme muutoksiin sopeutumisen valmiuksia.

LÄHTEET:

Digi- ja väestötietovirasto. 2022a. Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet. Digituen löydettävyyškartoituksen tulokset 23.3.2023. <https://urly.fi/3iNZ> 12.9.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2022b. Digirohkeaa luotetaan tulevaan. Digitaitoraportti 2022. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b-2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>. 12.9.2023.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Digitukijoiden tarvitsema osaaminen. <https://urly.fi/3iNY> 12.9.2023.

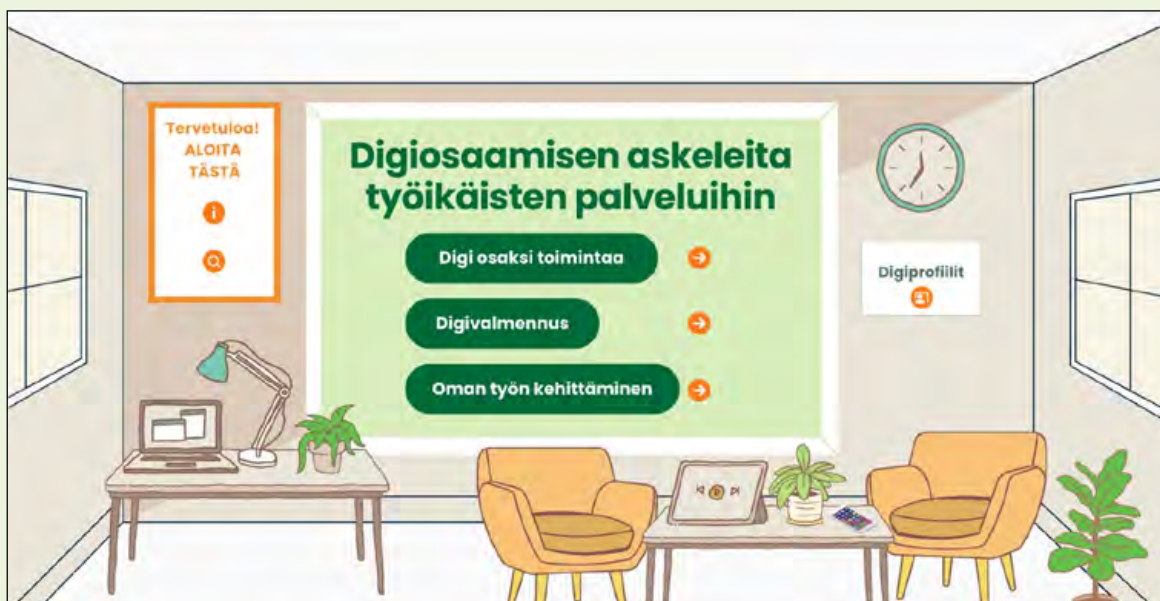
Tapanen, T. 2015. Ikiliikkuja. Teoksessa M. Koivuluhta & P. A. Kauppila (toim.) Toimijuuden tuki: Dialogin ohjaus. Itä-Suomen yliopisto, 131–139. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1759-1> 12.9.2023.

Digiosaamisen askeleita työikäisten palveluihin verkkoympäristö

Digiosaamisen askeleita työikäisten palveluihin verkkoympäristö on sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisille koottu työväline digiosaamisen lisäämiseksi. Verkkoympäristö kokoaa SoTyDigi-hankkeen aikana tehtyjä havaintoja ja oivalluksia toimintamalliksi, jota voi soveltaa osana työikäisten sosiaali- ja työllisyyspalveluita. Tarkoituksena on tuoda digitalisaation mahdollisuudet luontevaksi osaksi päivittäistä työtä työikäisten palveluissa. Verkkoympäristö pitää sisällään ideoita digiosaamisen kehittämiseksi yhdessä asiakkaiden kanssa, käytännön tukimateriaaleja ja menetelmiä digitaalisten kartoittamiseen sekä harjoitteluun. Materiaalit on koottu helppokäyttöiseen ThingLink-sovellukseen (kuva 2), jossa visuaaliset ja interaktiiviset sisällöt edistävät aiheeseen perehtymistä.

Verkkoympäristö rakentuu kolmesta osiosta. Ensimmäisessä osiossa digiteemoja sisällytetään pieninä palasina osaksi palveluita ja päivittäistä asiakastyötä. Keskiössä on asiakaslähtöisyys ja digitalisaation tarkastelu arjen digitaalisten näkökulmasta. Toisessa osiossa ammattilaiset saavat vinkkejä oman digivalmennuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Digivalmennus voi olla erillinen tarjottava palvelu tai sen voi ottaa osaksi esimerkiksi työtoimintapäivää. Kolmannessa osiossa tarkastellaan digiosaamista ammattilaisen oman työn kautta. Ammattilaisella on vastuu ylläpitää omaa digiosaamistaan, mutta myös tarjota digiohjausta asiakkaille.

Verkkoympäristöä voit hyödyntää esimerkiksi perehdytysmateriaalina digiohjauksen maailmaan. Sen avulla voi kehittää ymmärrystä digiyhteiskunnan vaatimuksista ja tavoista ottaa digitaalisten harjoittelun osaksi arkea. Digiosaamista tarkastellaan asiakaslähtöisestä ja valmennuksellisesta näkökulmasta unohtamatta käytännön menetelmiä digiohjaukseen ja valmennukseen.



Kuva 2. Digiosaamisen askeleita työikäisten palveluihin -ympäristö
www.thinglink.com/card/1745396177936843429

4

Ammatillisen uudistumisen äärellä



Etänä toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa kehittämässä – etävalmennus haastaa toteuttajiansa

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Karelia-ammattikorkeakoulusta ja teimme kehittämistyön harjoittelun kuntouttavassa työtoiminnassa Joensuun Taitamolla palvelumuotoilun periaatteita hyödyntäen keväällä 2022. Osana kehittämistyötä laadimme raportin etävalmennuksen nykytilasta sekä työkalupakin etävalmennuksen tueksi. Raporttiin keräsimme kokemuksia etänä toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneilta valmentautujilta kyselylomakkeella. Taitamossa työskenteleviltä työvalmentajilta saimme tietoa teemahaastattelun keinoin.

Kevään 2020 koronapandemia johti koko yhteiskuntaa koskettavaan digiloikkaan. Tapaamis- ja kokoontumisrajoitukset johtivat monen asian digitalisoitumiseen. Muutos tapahtui nopeasti eikä siihen ollut paljoa aikaa. Kuitenkin etävastaanottojen suosio erityyppisissä sosiaali- ja terveysalan palveluissa on tullut jäädäkseen. (Lankinen 2020.) Sosiaali- ja terveydenhuollossa sähköisten ratkaisujen avulla voidaan tarjota uudenlaisia palveluita, joita voi käyttää asuinpaikasta ja palvelunantajasta riippumatta. Sähköisten palveluiden avulla voidaan parantaa ihmisten mahdollisuuksia huolehtia omasta hyvinvoinnistaan ja terveydentilastaan. Esimerkiksi kuntoutuksen kentällä erityyppisten sovellusten ja laitteiden käyttö on yleistynyt. Etäkuntoutus on toimintaa, jolla on alku, loppu sekä selkeä tavoite ja jota ammattilainen ohjaa ja seuraa. (Salminen, Hiekkala & Stenberg 2016, 6.)

Joensuun Taitamolla etämuotoinen kuntouttava työtoiminta eli etävalmennus oli ollut toiminnassa vuodesta 2020 alkaen. Etävalmennus on muuttanut muotoaan aloittamishetkestä nykypäivään. Alussa etävalmennuksen tehtävät jaettiin sähköpostitse valmentautujille. Tämän päivän etävalmennuksessa hyödynnetään täysin etänä toteutettavan valmennuksen lisäksi hybriditoteutusta sekä erilaisia tehtäviä ja sähköisiä alustoja aiempaa monipuolisemmin.

Etävalmennusta toteuttavien työvalmentajien mukaan etävalmennus on mahdollistanut tehokkaasti lähitoimintana järjestetyn kuntouttavan työtoiminnan ryhmäkokojen pienentämisen, mikä helpotti korona-ajan kokoontumisrajoitusten noudattamista. Työvalmentajien mielestä pienet ryhmäkoot etävalmennuksessa mahdollistavat jokaisen valmentautujan yksilöllisen huomioimisen paremmin. Taitamon etävalmennuksessa hyödynnettiin useita sähköisiä alustoja, kuten Teamsia, Classroomia ja Discordia. Nämä alustat koettiin toimivaksi, sillä ne ovat usein valmentautujille entuudestaan tuttuja. Etävalmennuksessa pyrittiin huomioimaan jokaisen valmentautujan yksilöllisyys, tavoitteet ja mielenkiinnon kohteet etätehtävissä. Työvalmentajien haastatteluista ilmeni, että etätehtäviä on eri aiheisiin liittyen ja niitä on mahdollista toteuttaa eri tavoin. Tehtävien tekemiseen voi pyytää tukea ja neuvoa eri kanavien kautta.

Haasteetonta etävalmennuksen toteuttaminen ei kuitenkaan ole ollut. Työvalmentajien mukaan vuorovaikutus koetaan haasteellisenä etävalmennuksessa. Vuorovaikutuksen haasteellisuuteen liittyy se, ettei valmentautujaa näe eikä heihin saada välttämättä aina yhteyttä. Vuorovaikutus onkin vähäistä ja se toteutuu pääosin työvalmentajan ja valmentautujan välillä. Etenkin valmentautujien keskinäinen vuorovaikutus on vähäistä ja se tapahtuu lähinnä kirjoitetussa muodossa chatin välityksellä. Työvalmentajat ovat pyrkineet luomaan keskustelua esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, mutta valmentautajat eivät aina lähde mukaan yhteiseen keskusteluun.

Työvalmentajat toivatkin ilmi kaipaavansa enemmän vuorovaikutusta ja välineitä sen edistämiseen. Guttormin, Mäenpään, Peltosen & Ylösen (2017) mukaan vuorovaikutus onkin yksi ohjauksen keskeisimmistä käsitteistä. Verkko-ohjauksessa osapuolten vuorovaikutuksessa viestinnälliset vihjeet ovat erilaisia kuin kasvokkain kohdattaessa. Verkkoympäristössä toteutettavassa ohjauksessa on myös usein enemmän ennakkovalmistautumista, suunnittelua ja sopimista kuin kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa. (Guttorm ym. 2017, 43–44.) Etävalmennukseen olisi hyvä saada lisää välineitä siihen, kuinka valmentautuja saadaan osallistumaan vuorovaikutukseen, mutta sen lisäksi kokemaan tulewansa kuulluksi ja nähdyksi myös etäyhteyksissä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta voi olla haasteita vuorovaikutuksessa ja sosiaaliset kontaktit saattavat olla muutenkin vähäisiä. Tämän takia olisikin hyvä edistää vuorovaikutuksen syntymistä etävalmennuksessa.

Myös palautteen antaminen valmentautujille koettiin haasteelliseksi eikä sitä anneta säännöllisesti etävalmennuksessa. Syynä tähän on se, että esimerkiksi luoviin tuotoksiin ja projekteihin palautteen antaminen koettiin vaikeaksi asian henkilökohtaisuuden ja yksilöllisen näkemyksen vuoksi. Palautteen anto koettiin haastavaksi etenkin, jos ohjaajalla ei ole osaamista aiheesta, jota tuotos käsittelee. Kuitenkin myönteisen palautteen antaminen olisi tärkeää, sillä Vänskän, Laitinen-Väänäsen, Kettusen ja Mäkelän (2014, 80) mukaan myönteinen palaute ruokkii valmentautujan motivaatiota, toiveikkautta ja auttaa pääsemään kohti henkilökohtaisia tavoitteita. Olisikin tärkeää antaa palautetta myös

valmentautujan toimintaan liittyen, ei pelkästään hänen tekemiinsä tehtäviin ja tuotoksiin.

Valmentajat toivat myös ilmi tarpeensa kuulla, kuinka muut valmentajat toteuttavat etävalmennusta. Tähän tarpeeseen voisi järjestää valmentajille yhteisen tapaamisen, jossa voisi jakaa kokemuksia, hyväksi havaittuja käytänteitä ja ideoita tehtävän suunnittelua varten. Joillakin valmentajilla on toisinaan ilmennyt vaikeuksia keksiä uusia ideoita tehtäviä varten. Verkkopaja voisi toimia ratkaisuna tähän, sillä tehtäviä voisi ideoida yhdessä ja näin myös hyödyntää toisten osaamista. Valmentajien yhteinen ideointi ja suunnittelu voisi tuottaa uudenlaisia ja monipuolisempia tehtäviä. Tämä vastaisi myös valmentautujien toiveeseen monipuolisemmista tehtävistä ja tehtävien toteuttamistavoista.

Teimme osana harjoittelumme etävalmennukseen suunnatun työkalupakin, joka sisältää muun muassa teoretietoa ohjauksen periaatteista ja tarjoaa vinkkejä asiakkaan voimavarojen ja toimijuuden tukemiseen. Lisäksi työkalupakissa on materiaalipankki, jossa on jaettu materiaalia ja tehtäviä eri toimintakyvyn osa-alueiden mukaan.

Etävalmennuksen toteuttaminen on haastava tehtävä sen toteuttajille, koska siinä on monia huomioitavia elementtejä ohjaukseen lisäksi. Etänä tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa ei voi reagoida yhtä sujuvasti kuin kasvokkain tapahtuvassa

ohjauksessa. Tästä syystä olisikin tärkeää saada tukea ja koulutusta aiheeseen liittyen. Ohjaajalla täytyy olla hallussa niin digitaidot kuin ohjaajan kyvyt innostaa, motivoida ja osallistaa ohjattaviansa haastavissakin vuorovaikutustilanteessa.

LÄHTEET:

Guttorm, T. Mäenpää, K., Peltonen, S. & Ylönen, H. 2017. Vuorovaikutus, läsnäolo ja eettiset perisäännöt. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.). Verko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, 42-49. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 15.5.2022.

Lankinen, K. 2020. Digiloikka pysyväksi. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/digiloikka-pysyvaksi/>. 20.5.2022.

Salminen, A-L, Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. 2016. Tiivistelmä. Teoksessa Salminen, A-L, Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print Oy, 5-6.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2014. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Ohjaajalla täytyy olla hallussa
niin digitaidot kuin ohjaajan kyvyt
innostaa, motivoida ja osallistaa
ohjattaviansa haastavissakin
vuorovaikutustilanteessa.

Kenelle etävalmennus sopii? Millaista on kuntouttava työtoiminta etävalmennuksena asiakkaiden mielestä?

Tässä artikkelissa tuomme esille asiakkaiden näkökulmaa kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksesta. Kokemukset on kerätty sosionomiopintojemme kehittämistyön harjoittelun ajalta Joensuun Taitamosta keväällä 2022.

ROOSA ROKKONEN, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
KRISTA TURUNEN, SOSIONOMIOPISKELIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Kuntoutusta järjestäville ja tuottaville tahoille palvelujen digitalisointi on herättänyt kysymyksiä muun muassa etäkuntoutuksen tietoturvasta sekä siitä, millaisille asiakkaille etäteknologian käyttö soveltuu ja minkälaisia interventioita voidaan etäyhteyksin toteuttaa. Etäkuntoutuksen hyödyntämistä puolletaan esimerkiksi sillä, että se mahdollistaa palvelujen saatavuuden kaikille ja tuo kuntoutuksen asiakkaiden omaan toimintaympäristöön. Etäkuntoutuksen käyttöönoton hidasteena tai esteenä pidetään teknologian arvioitua kustannusta ja käytön vaikeutta, palveluntuottajien ja asiakkaiden asenteita tai osamisen puutetta, epäilyjä tietoturvaa kohtaan sekä riittämätöntä verkkoyhteyttä. (Salminen, Hiekkala & Stenberg 2016, 6.)

Etävalmennus tarvitsee kuitenkin jonkinlaisia valmiuksia ja raameja ollakseen toimiva tapa toteuttaa kuntouttavaa työtoimintaa. Joensuun Taitamon etävalmennusta toteuttavat työvalmentajat toivat ilmi, että etävalmennus sopii parhaiten itsenäiseen työskentelyyn kykeneville valmentautujille, joilla on itseohjautuvuutta, omatoimisuutta, motivaatiota, kiinnostusta sekä halua ja valmiuksia käyttää etävalmennuksessa tarvittavia laitteita ja sovelluksia. Tiedonhakutaidot ovat myös hyödyksi, esimerkiksi mahdollisissa tehtäviin liittyvissä ongelmatilanteissa. Etävalmennus on sopiva vaihtoehto tilanteissa,

joissa valmentautujalla on pitkä välimatka Taitamolle, liikenneyhteydet ovat heikot, valmentautujalla on fyysisiä tai psyykkisiä rajoituksia kuten vaikea sosiaalisten tilanteiden pelko. Etävalmennus voisi vaikean sosiaalisten tilanteiden pelon omaavan valmentautujan kohdalla toimia matalan kynnyksen palveluna ja ”ponnistuslautana” kohti paikan päällä toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa. Vaatimuksena etävalmennukseen osallistumiselle on internet-yhteys ja laite, jolla on pääsy tiimin etävalmennuksessa käytettäville alustoille. Laite voi esimerkiksi olla älypuhelin, tietokone, tabletti tai jopa älytelevisio.

Sandelinin (2014, 10–11) kirjallisuuskatsauksessa tuodaan ilmi, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden terveydentila vaikuttaa keskimäärin heikolta ja mielenterveysongelmat ovat yleisiä. Selvityksessä tuodaan ilmi myös se, että asiakkaiden elämäntilanteisiin voi liittyä päihteiden ongelmakäyttöä, taloudellisia haasteita ja velkaantumista. Huomioitavaa on kuitenkin joukon heterogeisuus: kirjallisuuden perusteella ei tule yleistää kaikkia kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita samaan ryhmään kuuluviksi. (Sandelin 2014, 10–11.)

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (2001) määrätäänkin, että kuntouttavan työtoiminnan palveluun tulee kuulua sisältöä, joka edistää henkilön työ- ja toimintakykyä sekä elämänhallintaa.

Joensuun Taitamon etävalmennusta toteuttavat työvalmentajat toivat ilmi, että etävalmennus sopii parhaiten itsenäiseen työskentelyyn kykeneville valmentautujille, joilla on itseohjautuvuutta, omatoimisuutta, motivaatiota, kiinnostusta sekä halua ja valmiuksia käyttää etävalmennuksessa tarvittavia laitteita ja sovelluksia.

Palvelu voi sisältää erilaisissa toimintaympäristöissä tapahtuvaa yksilö- tai ryhmäohjausta. Henkilön tarvitsema tuki ja ohjaus tulee aina sisällyttää palveluun. Kuntouttava työtoiminta tulee myös sovittaa yhteen muiden henkilön tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien kanssa. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Nämä vaatimukset yhdessä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden erityispiirteiden lisäksi haastavat etävalmennuksen järjestämistä. Kuinka saadaan huomioitua jokainen valmentautuja yksilöllisesti toiminnassa ja tehtävien suunnittelussa, kun asiakkaiden kirjo on valtava ja jokaisella on omanlaiset tarpeet ja tavoitteet?

Mutta mitä mieltä ovat itse kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat etävalmennuksesta? 30 etävalmennukseen osallistunutta valmentautujaa vastasi laatimaamme Webropol-kyselyyn. Heistä 21 koki tykkävänsä etävalmennuksesta, kuusi taas ei. Loput kolme eivät osanneet sanoa, tykkäävätkö etävalmennuksesta. Valmentautujista 20 toi ilmi halun jatkaa etävalmennuksessa tulevaisuudessa. Seitsemän ei halunnut jatkaa ja kolme ei osannut sanoa.

Tehtävien aihepiiristä kysyttäessä ilmeni, että eniten toivottiin tehtävien liittyvän oman tiimin aiheeseen, esim. Tuunaustiimissä taiteeseen ja käsitöihin. Toiseksi eniten toivottiin tehtävien liittyvän mielen hyvinvointiin ja kolmanneksi toivotuin aihe oli hyvinvointi ja terveys. Vastausvaihtoehtoina oli lisäksi uni, liikunta, ravinto, oman oppimistyylin selvittäminen ja talouden hallinta. Jokainen näistä sai vähintään kuuden valmentautujan äänen. Lisäksi tehtävien toivottiin olevan valmentautujan itsensä valittavissa omat tavoitteet, tilanne ja jaksaminen huomioiden. Tehtävien tekoon toivottiin luovia toteuttamistapoja, esimerkiksi kirjoittaminen, valokuvaus tai askartelu. Joillekin etäpäiville toivottiin myös kevyempiä tehtäviä, kuten dokumentin katsomista tai podcastin kuuntelua.

Reilu kolmasosa valmentautujista koki, että etävalmennukseen ei tarvitse tehdä muutoksia. He, jotka muutosta kaipasivat, toivoivat mahdollisuutta toteuttaa etätehtäviä eri tavoin, esimerkiksi piirtämällä tai äänittämällä. Valmentautajat näyttävät olevan pääosin tyytyväisiä etävalmennuksen ohjeistuksiin ja saamaansa tukeen. Suurin osa valmentautujista koki, että etätehtävien ohjeistukset ovat olleet selkeitä, valmentajalta on saanut tarpeeksi tukea, valmentajaan on ollut helppo ottaa yhteyttä ja valmentaja on ollut riittävästi yhteydessä. Eniten vaihtelua näyttää liittyvän palautteen saamiseen. Vain seitsemän valmentautujista oli täysin samaa mieltä siitä, että saa palautetta etätehtävistä.

Näyttää siltä, että valmentautujille tärkeää etävalmennuksessa on mahdollisuus tehdä tehtäviä, jotka aidosti vastaavat omia mielenkiinnon kohteita, tavoitteita ja tarpeita. Merkityksellistä tehtävien sisällön lisäksi on myös se, millaisilla tavoilla tehtäviä voi toteuttaa. Oman tiimin aiheen lisäksi kiinnostusta on selvästi omaa hyvinvointia kohtaan. Harjoittelumme tuotoksena rakennettu etävalmennuksen työkalupakki sisältääkin vinkkejä ja tehtävävaihtoehtoja, kuinka työvalmentaja voi huomioida toimintakyvyn eri osa-alueita etävalmennuksessa.

LÄHTEET:

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1. 20.5.2022.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. <https://thl.fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto> 20.5.2022.

Virtuaalinen verkosto mahdollisti sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden kohtaamiset pitkien välimatkojen maakunnassa

Tänä päivänä verkostot ovat työn tekemisen edellytys: verkostoissa kohtaamme paljon saman asian ympärillä toimivia henkilöitä. Verkostot ovat hyviä paikkoja oppia uutta, jakaa omaa osaamista ja laajentaa omaa ymmärrystä keskustelemalla. SoTyDigi -hankkeen sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkosto koottiin ammattilaisten digiosaamisen kehittämiseksi. Virtuaaliset kohtaamiset opettivat meille paljon uutta etänä tapahtuvasta fasilitoinnista.

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkoston läpileikkaavina teemoina ovat olleet sosiaali- ja työllisyysalan digitalisaatio, digitaidot ja etäohjausosaaminen. Verkoston perustamisen keskeinen tavoite oli mahdollistaa dialogi maakunnan ammattilaisten kanssa sekä heidän osallisuutensa palveluiden kehittämisessä.

Verkosto kokoontui säännöllisesti SoTyDigi – hankkeen koordinoimana Teamsissa noin kuukauden välein ajalla vuosina 2022–2023. Onnistuimme saamaan harvaan asutun maakunnan sosiaali- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisia, muiden digitalisaatiota edistävien hankkeiden ja järjestöjen asiantuntijoita sekä sote-alan opiskelijoita yhteisen pöydän ääreen virtuaalisesti. Lähitapaamisiin osallistuminen olisi voinut olla hankalampaa pitkien välimatkojen vuoksi. Osallistujia verkostotapaamisissa oli joka kerta noin 20–30. Verkostotapaamiset toimivat luontevana tiedotuskanavana hankkeen tapahtumista ja blogeista sekä opiskelijayhteistyöstä. Ohjelma muovautui hankkeen ajankohtaisista kuulumisista, tutkitusta tiedosta, asiantuntijavierailuista sekä verkoston jäsenten jakamista hyvistä käytänteistä.

VERKOSTOTAPAAMISTEN TAVOITTEENA TYÖNTEKIJÖIDEN DIGIOSAAMISEN VAHVISTAMINEN

Ensimmäisessä tapaamisessa esittelimme verkostolle SoTyDigi-hankkeessa toteutetun kuntakierroksen ja Tuumailua Digistä –tilaisuuksien yhteenverta, digiosaamisen kartoituslomakkeesta saatua

asiakaspalautetta sekä kartoitusten yhteenvedosta työstettyjä alustavia asiakasprofileja. Herättelimme ammattilaisia pohtimaan, miten he voisivat lähteä kehittämään uusia ratkaisuja asiakkaiden ja oman digiosaamisen vahvistamiseen yhdessä.

Muissa tapaamisissa nykypäivän digi-ilmiötä tarkasteltiin tutkitun tiedon ja kokemustiedon pohjalta erilaisista perspektiiveistä. Verkoston toimijat esittelivät myös omia hyviä etäohjauksen käytänteitään. Näitä täydensivät sosionomiopiskelijoiden kokoama katsaus digiohjauksen toimintamalleista valtakunnan tasolla sekä Taitamo-ympäristöissä tehty työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka ajankohtainen aihe kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen kehittämisessä herätti vilkasta keskustelua ja aineksia myös Karelia-ammattikorkeakoulun uudelle jatkuvan oppimisen opintojaksolle.

Verkoston rikkaus oli erilaiset toimijat ja näiden erilaiset kohderyhmät. Kuitenkin eri toimijoilla asiakkaiden digituen tarpeet ja ratkaisut ovat samankaltaisia. Esimerkiksi näkökulmat kehitysvammaisten arjen digitaitoihin ovat helposti sovellettavissa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan tai työhönvalmennuksen käyttöön. Lisäksi tutustuimme virtuaalisiin oppimisratkaisuihin, konkreettisiin työkaluihin työnhakijan digitaitojen vahvistamiseksi sekä digitarinan käyttämisestä osaamisen näkyväksi tekemisessä. Tietoturvasta huolehtiminen on yksi keskeinen digitaito, joka kuuluu meille kaikille ja tätäkin aihetta pääsimme pohtimaan asiantuntijan johdolla. Kaikki tapaamisten sisällöt on esitetty taulukossa 1.

Verkoston rikkaus oli erilaiset toimijat ja näiden erilaiset kohderyhmät. Kuitenkin eri toimijoilla asiakkaiden digituen tarpeet ja ratkaisut ovat samankaltaisia.

Taulukko 1. Verkostotapaamisten aiheet SoTyDigi-hankkeen ajalta

Päivämäärä	Sisällöt
31.3.2022	Uusia ratkaisuja asiakkaiden digiosaamisen vahvistamiseen. Mistä sosiaali- ja työllisyyspalvelujen toimijoiden verkostossa on kyse? Kevään kuntakierroksen ja Tuumailua Digistä -tilaisuuksien yhteenveto Miten lähteä kehittämään uusia ratkaisuja digiosaamisen vahvistamiseen?
28.4.2022	Etäohjaus ja digitaaliset palvelut työn tukena sosiaali- ja työllisyyspalveluissa. Etävalmennuksen toimintamalli Taitamalla. Case hyvinvointia ja digitaitoja etänä. Tuloksia valtakunnallisten toimintamallien kartoituksesta.
2.6.2022	Tiedolla vaikuttaminen sosiaali- ja työllisyyspalveluissa Sosionomiopiskelijat kehittämässä kuntouttavan työtoiminnan etävalmennusta. Tiedolla vaikuttaminen sosiaali- ja työllisyyspalveluissa.
25.8.2022	Digitaidot yksilön arjessa ja elämässä. "Ensin olin varma, etten opi mitään. Nyt tiedän, että opin ja pystyn."
13.10.2022	Oman työn kehittäminen hyödyntäen tiedolla johtamisen menetelmiä ja välineitä sekä esittelyssä virtuaalisia oppimiskäsitelmiä. Oman työn kehittäminen hyödyntäen tiedolla johtamisen menetelmiä ja välineitä. 3D-tekniikan avulla toteutetut oppimiskäsitelmät soten ja työllisyyden kentällä.
1.12.2022	Näkökulmia digitaalisten taitojen vahvistamiseen: Avoimen oppimisen uudet tuulet - mitä se antaa työntekijöille ja asiakkaille? Case: Ohjattua tietotekniikkaa Lieksan työllisyyspalveluissa. Case: Osaaminen näkyviin digitarinan avulla.
26.1.2023	Arjen tietoturva: Lyhyt oppimäärä tietojesi turvaamiseen. Uskaltaako tätä appia asentaa? Minne uskallan tietojani antaa? Uskaltaako verkosta tilata enää mitään? Miten voin varmistua, että verkkopalvelu on luotettava?
23.3.2023	Palvelumuotoiluvalmennus digiosallisuuden edistämiseksi Livetilaisuus Mitä kokeiluista opittiin? Pilottien kokemusten jakaminen. Miten digiosallisuuden edistäminen jatkuu tästä eteenpäin?
11.5.2023	Digirohkeus - kaikkien meidän voimavaraksi? Digirohkea kansalainen - mitä digirohkeus on? Mikä on digirohkeuden rooli käytännössä? - akvaariokeskustelu Miten digirohkeus käytännössä näyttäytyy asiakkaissa digivalmennuksissa? Yhteistyöskentely: Yleisimpiä asiakastilanteita Uusimmat digitaalisuus-suositukset
6.9.2023	Asiakaslähtöinen digivalmennus osana sosiaali- ja työllisyyspalveluita SoTyDigin digivalmennukset Näkökulmia digivalmennukseen yhteistyökumppaneilta Digitaalisten taitojen työkirja Vinkit oman digiosaamisen kehittämiseksi

FASILITAATTORIN ROOLI ON KANNUSTAA JA ROHKAISTA AKTIIVISEEN OSALLISTUMISEEN

Fasilitointi on yhteistyön tukemista ja yhteistyöprosessin ohjaamista. Fasilitointi konkretisoituu ohjaamiseen tärkeinä tekoina, joilla fasilitoija esimerkiksi ohjaa asiasisällön käsittelyä, ratkaisun syntymistä tai ymmärryksen syventämistä. Pääsääntöisesti nämä teot ovat ihmisten välisen vuorovaikutuksen tukemista. (Toivanen, Koskela & Heusala 2022, 56–58.) Tässä verkostossa SoTyDigin hanketiimi toimi fasilitoijana ja joillakin kerroilla myös kouluttajana. Fasilitoijan tehtävänä on helpottaa ryhmän toimintaa ja prosessia, jotta ryhmä voi saavuttaa yhteisen tavoitteen tai ratkaista ongelmia tehokkaasti ja tasapuolisesti. Meillä kaikilla oli opittavaa teknisesti verkkotyöskentelystä sekä verkkovuorovaikutuksen keinoista. Verkostossa harjoittelimme käytännössä erilaisia verkkotapaamisen osallistumis-, järjestämis- ja fasilitointitaitoja.

Verkossa työskentely on haastavaa silloin, kun emme tunne osallistujia ennestään: olo on aluksi vähän kuin sokkotreffeillä. Jos mikkiä ja kameraa ei avata, jäävät pimettiin kaikki havaittavissa olevat vuorovaikutukseen liittyvät elementit, kuten äänensävyt, eleet, ilmeet, muu kehonkieli sekä käyttäytyminen. Sekin, mikä ei kuulu tai näy, vaikuttaa ryhmäytymiseen.

Tapaamisissa halusimme saada toimijoiden ja verkostossa piilevän tiedon esiin. Ohjelma rakennettiin siksi siten, että toimijat pääsisivät ääneen: jakamaan hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja sovellettavaksi sosiaali- ja työllisyyspalveluihin. Palautetta pyydettiin aktiivisesti ja verkoston tapaamisia kehitettiin toiveiden pohjalta.

KESKUSTELUUN OSALLISTAMINEN VERKOSSA

Fasilitoimisen yhtenä tavoitteena on rakentaa turvallista ilmapiiiriä ja vahvistaa osallistujien välistä vuorovaikutusta ja dialogia. Verkossa tapahtuvan kohtaamisen tavoitteena on saada osallistuja keskiöön. Verkossa osallistujat tarvitsevat aivan saman huomion kuin livetapaamisessa, ja erityisesti selkeää ohjeistusta siitä, mitä heiltä odotetaan aktiivisina dialogin osapuolina. Hyvän virtuaalisen vuorovaikutuksen syntymistä voi edesauttaa lähettämällä etu-

käteen osallistumisohjeita tai ennakotehtäviä. Koska osallistamisen tarkoitus on sitouttaa osallistujat, on hyvä varmistaa, että jo ensimmäiset minuutit vahvistavat aktiivista ja vuorovaikutteista tekemistä. Jokaisen tervehtiminen ja huomioiminen luo turvallisen ympäristön.

Osallistujia kannattaa rohkaista kameroiden aukaisemiseen ja kuvansa näyttämiseen. Osallistujille olisi varattava aikaa myös mahdollisuuden tutustua toisiinsa ja kertoa jo alussa jotain itsestään, ja tulla näin nähdyksi ja kuulluksi. Tämä luo turvallisuutta ja luottamusta. Toisinaan voi olla helpompi saada osallistujat vuorovaikutukseen keskenään esimerkiksi yhteisen orientoivan tehtävän kautta.

Osallistujien orientoiminen ja osallistaminen etänä verkossa ei ole aina suoraviivaista. Osallistujan huomiosta ja ajasta taistelevat muut työtehtävät kuten kokoukset, sähköpostit ja asiakkaiden tilanteet. Verkossa pitää hyväksyä osallistumisen ”rikkonaisuus” – välillä hoidetaan muita työtehtäviä, kuten asiakaspuheluita.

Verkkotyökalujen avulla voimme tukea osallistumista ja aktivoida yhteistä työskentelyä. Kokeilimme akvaariokeskustelu-menetelmää (kts. Kupias 2017, 85–86) Teamsissa yhteisen keskustelun viritämiseksi. Akvaariokeskustelu voidaan toteuttaa avoimena tai suljettuna. Kokeilussamme jaioimme osallistujat kolmeen ryhmään, joille annettiin rajattu aika keskustella annetusta aiheesta. Ensimmäinen ryhmä aloittaa keskustelun ja muiden ryhmien tarkoitus on vain kuunnella. Kun ensimmäisen ryhmän aika on täynnä, toinen ryhmä kommentoi ja jatkaa. Viimeisen ryhmän tavoite on vetää käyty keskustelu yhteen. Keskusteluvuorossa oleva ryhmä avasi kamerat, jolloin oli helpompi seurata, keitä omassa ryhmässä oli keskustelemassa. Keskustelu oli vilkasta ja rajattu aika toimi hyvin myös verkko-ympäristössä antaen kaikille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja toisaalta edisti muiden osallistujien aktiivista kuuntelua.

VERKOSTON YHTEINEN VIRTUAALINEN TYÖSKENTELYTILA HOWSPACESSA

Verkostotapaamisten ohessa annoimme mahdollisuuden myös tutustua monelle aiemmin tuntemattomaan Howspace-verkkotyöalustaan, joka toimi meille yhteisenä virtuaalisena työskentely-



tilana. Verkkytyöskentelyn etuna on, että jokainen osallistuja voi osallistua keskusteluun joustavasti silloin kun itseltä löytyy sopivaa aikaa kiireisen arjen keskeltä. Työtila oli tarkoitettu verkostolle yhteisen tiedonjakamisen ja vuorovaikutuksen alustaksi. Työtilasta löytyi kaikki materiaali hankkeen järjestämistä verkostotapaamisista. Tallenteisiin pystyi halutessaan palaamaan ja aineistoihin tutustumaan omaan tahtiin. Verkostoon myöhemmin liittyneet toimijat pääsivät kuulemaan, mitä aiemmissa tapaamisissa oli käsitelty tallenteiden mahdollistamassa tiedon saamisen. Howspacessa hyödynnettiin myös reaaliaikaisia toimintoja, jotka mahdollistivat yhteisten sanapilvien rakentamisen sekä kysymysten esittämisen kouluttajille.

Yhteenvedona voidaan todeta, että verkostotapaamisissa pääsimme harjoittelemaan monipuolisesti verkkytyöskentelyn taitoja. Osallistujat saivat

käytännön kokemusta Teams-alustalla toimimisesta sekä reppuunsa keinoja toteuttaa verkkytapaamisia jatkossa myös itse. Livetapaamiset ovat kaivattuja ja tärkeitä, mutta kuitenkin käytännössä hektisen työelämän pyörteissä siirtymät kokouksesta toiseen eivät ole enää realistisia, ja pitkien välimatkojen maakunnassa etäkokoontumiset helpottavat arkea.

LÄHTEET

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Palmenia.

Toivanen, M., Koskela, I. & Heusala, T. 2022. Digitaalisoinnin haasteita ja ratkaisuja. Työn Tuuli: Kyvykkyyden johtaminen organisaation menestystekijäksi 31(1), 56–67. https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_012022_a4_20220530-.pdf. 27.7.2023.

Mitä opittiin etänä toteutettavista verkostotapaamisista – keinoja hyvän vuorovaikutuksen luomiseen

HUOLELLINEN SUUNNITTELU KAIKEN A JA O

Virtuaalisessa ympäristössä korostuvat hyvä valmistautuminen, varautuminen teknologian yllätyksiin ja rauhallisena pysymiseen yllättävissäkin tilanteissa. Mikään livekoulutus tai fasilitointi ei siirry sellaisenaan verkkoon, vaan joudumme soveltamaan sisältöä, esitystapaa ja jopa käytettävissä olevaa aikaa. Verkossa fasilitointia auttaa dia dialta rakennettu hyvä käsikirjoitus. Tämä selkeyttää ajan käyttöä, sillä verkossa toimitaan livekohtaamista suoraviivaisemmin. Käsikirjoituksessa on tärkeää huomioida häiriöihin esimerkiksi yhteyksien katkeamiseen varautuminen varalaitteella ja -nettiyhteydellä. Jos mahdollista, pyydä myös varalle kollegasi, kaiken varalta!

ASIANMUKAINEN SOVELLUS

Hyvän vuorovaikutuksen ja osallistujien osallistamisen rinnalla aivan yhtä oleellista on, että käytössä on asianmukainen sovellus (alusta), ja sen käyttämiseen riittävästi teknistä osaamista. Teamsin käyttö on jo yleistynyt eri organisaatioissa, mutta uudet päivitetty ominaisuudet jaksavat yllättää edelleen. Keskkokokoisen verkostomme (20–30 hlöä) tapaamiset onnistuivat helposti videoneuvotteluna Teamsilla ja tallennus on hyvä ominaisuus. Tallenteet voi jakaa osallistujille vaikkapa sähköpostitse tai pitää ne nähtävillä verkkoalustalla esimerkiksi Howspacessa tietyn aikaa.

ESITETTÄVÄT MATERIAALIT

Koska kaikki olemme erilaisia osallistujina, myös esitettävien materiaalien tulee olla suunniteltuja vuorovaikutukselle ja kaikkia osallistavalle keskustelulle. Diojen tarkoitus on olla visuaalisena tukena, varsinainen sisältö muodostuu aina esittäjän ja osallistujien välisestä vuorovaikutuksesta. PowerPointit toimivat hyvin esitysmateriaaleina, jos ne on jäsenneilty hyvin eikä niissä ole liikaa tekstiä. Infograafit ovat helposti luettavissa ja niitä voi luoda helposti Power Pointin SmartArt -grafiikkatyökalun avulla. Myös lyhyiden videoiden avulla saa kerrottua asioita tiivistetysti.

SITOUDU OSALLISTAVAAN LÄHESTYMISTAPAAN JA MUISTA VUOROVAIKUTTEINEN LOPETUS

Monologeja tulisi välttää, vaikka välillä väistämättä yksin puhumista tulee enemmän. Näitä hetkiä voi keventää sisällyttämällä esitykseen lyhyitä aktiviteetteja esimerkiksi Teamsissa peukuilla, hymiöillä tai viittaa-toiminnon avulla. Tarkoitus on siis ohjata keskustelua ja ajattelua. Sen sijaan, että laittaisit näkyville dian, jossa on lista käsiteltävistä asioista, pyydä osallistujia kertomaan omista tiedoistaan ja kokemuksistaan. Tai jos laitat näkyville esimerkiksi agendan, kysy osallistujilta, mikä kohta on heille tärkein ja miksi. Anna osallistujille aikaa ajatteluun ja keskusteluun. Pidä kahta seuraavaa lausetta keskiössä:

- Mitä minä sanoin, mitä osallistuja olisi voinut sanoa?
- Mitä minä tein, mitä osallistuja olisi voinut tehdä?

Muistettava olisi myös vuorovaikutteinen lopetus. Onhan kiinnostavaa tietää, mitä porukka ajattelee yhdessä vietetystä ajasta. Jos kysyt osallistujien ajatuksia lopuksi Mentimeter- tai sanapilvi-työkalulla, tallenna kuvakaappaus itsellesi ja voit esittää koosteen seuraavan tapaamisen aluksi. Se toimii vuoropuhelun avauksena uudelle tapaamiselle.

Verkossa toimiminen on meille useimmille arkipäivää. Tärkeää on muistaa näkyä: sijoittaa kamera silmien korkeudelle ja ottaa sopiva etäisyys. Muistetaan hymyillä.

“Ymmärsin, että kerran opittu ei päde aina, vaan digimaailma muuttuu koko ajan”

SoTyDigi-hankkeessa on toteutettu erilaisia keinoja ammattilaisten digiosaamisen kehittämiseksi. Ammattilaisilta edellytetään monipuolista ja ajantasaista digiosaamista, jotta he pystyvät tukemaan myös asiakkaan digitaitojen kehittymistä. Tässä artikkelissa tarkastellaan digitalisaatiota ja digiosaamista sosiaali- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisten näkökulmasta. Millaisena ammattilaiset kokevat oman digiosaamisensa ja mitä keinoja sen kehittämiseksi on tarjolla?

NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

TIINA SOININEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, TIEDOLLA JOHTAMISEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja työllisyyspalveluissa työskennellään haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa. Työssä on keskeistä luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen. Toisinaan asiakkaan tilannetta lähestytään asiakkaan lisäksi hänen läheistensä ja moniammatillisen verkoston kanssa. Salovaara ym. (2022) huomauttavatkin, että asiakastyössä käytettävien teknologioiden ja tietojärjestelmien tulisi toimia tukena tälle työlle. Digitaalisessa ympäristössä keholliset vuorovaikutuksen muodot, kuten katsekontakti tai huomion suuntaaminen, eivät ole käytettävissä samalla tapaa kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (vrt. Ruusuvuori 2022).

Digitalisaatio muuttaa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisten osaamistarpeita. Ammattilaisten työtehtävät ja keskinäinen työnjako muokkautuvat digitalisaation myötä uudelleen. Työnkuvia muokkaa lisäksi digitaalisten järjestelmien käyttöönotto. Järjestelmien kautta voidaan järjestää etävastaanottoja, toteuttaa erilaisia kyselyitä tai asiakkaat voivat päivittää tietoja omasta tilanteestaan, varata aikoja ja chattailla robottialgoritmien kanssa. (Vrt. Ruusuvuori 2022.)

Digitaaliset palvelut mahdollistavat luotettavamman ja kumuloituvan tiedon asiakkaan tilanteen kehittymisestä sekä antavat asiakkaille mahdollisuuden itse seurata omaa asioiden hoitoaan uudella tavalla. Toisaalta digitaaliset palvelut hankaloittavat ammattilaisen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta joissain tilanteissa. Keskustelukumppanin ollessa kyselylomake tai chatbotti, asiakas ei välttämättä voi tarkistaa, onko ymmärtänyt kysymyksen oikein. Tämä sama koskee myös ammattilaisia, jotka seuraavat alustojen tietoja ja arvioivat palveluntarvetta. Alustojen käyttö vaatiikin sekä ammattilaisilta että asiakkailta entistä parempaa tiedon lukutaitoa. (Vrt. Ruusuvuori 2022.)

SOTYDIGIN VERKOSTOON JA PALVELUMUOTOILUVALMENNUKSEEN OSALLISTUNEET AMMATTILAISET KOKIVAT DIGIOSAAMISENSA PÄÄASIASSA TARPEEKSI HYVÄKSI

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisten digiosaamisen kehittämiseksi kootussa verkostossa, palvelumuotoiluvalmennuksessa sekä hankkeen tiedonkeruuprosessin aikana kuultiin ammattilaisten kokemuksia ja kehittämisajatuksia digipalveluista. Pääasiassa ammattilaiset kokivat omat digitaitonsa hyväksi. SoTyDigi-hankkeen toiminnassa mukana olleet ammattilaiset edustivat kehitysmuotoisia digitaalisen palvelutuotannon etujoukkoja. He näkivät, että digitaitoja tulee jatkuvasti päivittää sitä mukaa, kun palvelut uusiutuvat.

Ammattilaisilta edellytetään digitaitoja jo ihan perustyoiteossa. Niitä tarvitaan muun muassa asiakasrekisterien ja organisaation muiden toiminnanohjausjärjestelmien käyttöön. Arjen työn hoidon kannalta ammattilaiset ajattelivat, että digitaitojen osalta riittävän hyvä on tarpeeksi. He kuitenkin kaipasivat tukea itselleen, jotta he hallitsevat riittävässä tasossa ohjelmistot ja digitaaliset palvelut, joiden käyttäjiksi he ohjaavat asiakkaitaan. Työntekijät kokivat, että digitaalisuus on työaikaa ja energiaa syövää, mutta välttämättä arjessa ei ole lisäaikaa palveluiden haltuunottoon. Tiedon ja asiakasdatan lisääntymisen kannalta haasteeksi nousee se, miten löytää olennainen tieto isosta datamäärästä.

Ammattilaisilta vaaditaan tiedon lukutaidon ja digitaitojen lisäksi taitoja kartoittaa asiakkaiden digiosaamista sekä ohjata asiakkaan digitaitojen kehittymistä. Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakaskunta on digitaidoiltaan varsin heterogeenistä, jolloin eri asiakkaiden kanssa tulee osata lähestyä digitaitoja eri tavoin. SoTyDigi -hankkeessa rakennettiin neljä asiakasprofiilia helpottamaan am-

Ammattilaisilta vaaditaan tiedon lukutaidon ja digitaitojen lisäksi taitoja kartoittaa asiakkaiden digiosaamista sekä ohjata asiakkaan digitaitojen kehittymistä.

mattilaisten digiohjausta. Asiakasprofiilien avulla haluttiin auttaa sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisia suunnittelemaan asiakkailleen paremmin kohdentuvaa tukea digiosaamiseen. Ne kuvaavat asiakkaiden digiosaamisen tarpeita ja antavat ammattilaisille nopean käsityksen vinkeistä ja keinoista, miten ammattilainen voi erilaisia asiakkaita auttaa. Parhaimmillaan asiakkaan kanssa yhdessä taitojen kartoittaminen ja osaamisen tunnistaminen on vastavuoroista toimintaa, jossa molemmat niin ammattilainen kuin asiakaskin oppivat digimaailmasta.

MITEN TYÖNTEKIJÄ PYSYY MUKANA KEHITYKSESSÄ? – JATKUVAN OPPIMISEN MUODOT

Suhtautuminen digitalisaation on erilaista meille jokaiselle. Yksi tarkastelee asiaa hyötynäkökulmasta, toinen tietosuojaan silmin, kun kolmas saattaa hämmästellä kauempaa kiivasta tahtia. Jokaisella on kuitenkin kykyjä oppia uusia asioita ja ottaa haltuun digitaalisia välineitä. Mitä keinoja oman osaamisen kehittämiseksi olisi hyvä hyödyntää, jotta voisi pysyä paremmin mukana toimintaympäristön muutoksissa?

Digiosaaminen kehittyä käytännössä asioita kokeilemalla ja tekemällä. Taitojen kartuttaminen on jatkuva prosessi, johon on hyvä suhtautua uteliaisuudella ja avoimella asenteella. Digiosaaminen on nimittäin muutakin kuin vain laitteiden tai ohjelmistojen teknistä osaamista. Kehityksessä mukana pysyminen vaatii oppimaan oppimisen taitoja, ongelmanratkaisukykyä sekä kykyä löytää tietoa ja apua. (Vrt. Euroopan komissio 2022.)

Motivaatio ja oppimistarpeiden tunnistaminen johdattavat uusien taitojen harjoitteluun. Motivaatiota digiosaamisen kehittämiseen voi herätellä keskustelemalla ja tutkimalla aihetta esimerkiksi kollegojen kanssa. Oppimista tukeva ilmapiiri työssä on tärkeä. Se rakentuu, kun oppimiselle tarjotaan tilaa ja aikaa sekä mahdollistetaan työssä paikkoja jakaa osaamista ja kertoa muille oppimastaan.

Vaikka digiosaaminen kehittyä käytännössä tekemällä, sen tueksi tarvitaan myös organisaation

tukea ja koulutusta. Oppimisen muodot ja työuran aikana opiskelun mahdollisuudet ovat monipuolistuneet. Avoin oppiminen on tuonut laadukkaita mahdollisuuksia itseopiskeluun, ja tarjolla on paljon vaihtoehtoja täydentää osaamistaan lyhyemmissä, työn oheen sopivissa koulutuksissa. Avoin oppimisen tavoitteena on avata oppimisen mahdollisuudet kaikille ja mahdollistaa osaamisen kerryttäminen joustavasti vastaamaan muuttuvan maailman tarpeisiin. Avoin ammattikorkeakoulu tarjoaa jo nyt yksittäisiä opintojaksoja tai laajempia osaamiskokonaisuuksia työelämässä tarvittavaan osaamisen kehittämiseen. (Lindfors & Pajanne 2022.)

Non-formaalista oppimisesta puhutaan, kun koulutus on tavoitteellinen ja suunniteltu, mutta ei johda tutkintoon kuten formaalissa koulutuksessa. Tällaisia koulutuksia ovat esimerkiksi työnantajan järjestämät henkilöstökoulutukset. Informaali oppiminen ei sisällä järjestettyä opetusta vaan se on vapaamuotoista tiedon ja taidon opiskelua esimerkiksi työkavereiden kanssa. Informaali koulutustarjonta on tarkoitettu oppijoiden itseopiskelun tueksi. Tällaisia voivat olla esimerkiksi erilaiset webinaarit, podcastit tai videot. Osaamistaan voi kehittää myös kaikille avoimilla, pienillä mikro-oppimisen verkkokursseilla (MOOC). (Lindfors & Pajanne 2022.)

JATKUVAN OPPIMISEN TUOTTEITA DIGIOSAAMISEN JA TIEDOLLA JOHTAMISEN OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN

SoTyDigi-hankkeessa ammattilaisten digiosaamisen tueksi kehitettiin sosiaali- ja työllisyysalalle soveltuvia jatkuvan oppimisen tuotteita, eli oppimateriaaleja (taulukko 1) ja opintojaksoja (taulukko 2). Ne tarjoavat keinoja ammattilaisille kehittää ymmärrystään verkossa tehtävästä ohjaustyöstä ja digipalveluista sekä tiedon hyödyntämisestä organisaatioissa. Jatkuvan oppimisen tuotteet tukevat sosiaali- ja työllisyyspalveluiden perustyötä ja mahdollistavat niin lyhyitä työnohessa tapahtuvia oppimispyrähdyksiä kuin laajempien opintojaksojen opiskelun ammatillisen osaamisen kehittämiseksi.

Taulukko 1. SoTyDigi-hankkeessa tuotetut avoimet oppimateriaalit

Aihe	Tekijät	Muoto	Sijainti
Tietotarve on ilmiön tunnistamista ja käsittelyä	Tiina Soininen ja Katja Sorjonen	Video	aoe.fi
Tiedon käsitteellistäminen, koonti ja uudelleen muotoilu	Tiina Soininen ja Katja Sorjonen	Video	aoe.fi
Tietovinoumat	Tiina Soininen ja Katja Sorjonen	Video	aoe.fi
Moniammatillinen tieto	Tiina Soininen ja Katja Sorjonen	Video	aoe.fi
Asiantuntijatieto sisältää hiljaista tietoa	Tiina Soininen ja Katja Sorjonen	Video	aoe.fi
Sosiaali- ja työllisyysalan tiedolla johtaminen. Osa 1: Asiakkaasta globaaliin	Tiina Soininen	Video	aoe.fi
Digirohkeuden tukeminen ohjauksessa	Nadja Marjomaa	Video	aoe.fi
Digiosaamisen askeleita työkäisten palveluihin	SoTyDigi-hanke	Thinglink	sotydigi.fi
Digirohkeutta kaikille - yhdessä voimme oppia digitaaloja	Salla Anttila, Nadja Marjomaa, Seija Ollaranta	Podcast	Soundcloud

Taulukko 2. SoTyDigi-hankkeessa tuotetut avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksot

Opintojakson nimi	Laajuus	Muoto
Etänä tehtävä ohjaustyö sosiaali- ja työllisyyspalveluissa	4 op	Verkko-opetus
Digiohjaus ja -tuki sosiaali- ja työllisyysalan asiakastyössä	3 op	Verkko-opetus
Tiedolla johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työllisyyspalveluissa	3 op	Verkko-opetus
Rakenteellinen työ ja vaikuttaminen yhteistyössä	3 op	Verkko-opetus

DIGIROHKEA JA OSAAVA AMMATILAINEN

Opintojaksoilta saadun palautteen perusteella ammattilaiset olivatkin saaneet uusia eväitä ja ideoita muun muassa asiakkaan luontevaan kohtamiseen etänä. Vaikka sähköiset menetelmät ovat olleet ammattilaisille tuttuja, niiden käyttö etäohjaustilanteessa on tuonut uuden näkökulman.

"Mielestäni kurssilta sain mitä lähdinkin hakemaan, rohkeutta ja uusia tapoja työskennellä."

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöillä on arjen lomassa haasteita mahduttaa uuden oppiminen joskus hektisenkin työn lomaan. Välttämättä opiskelu ei ole mahdollista työajalla. Haasteeksi voi myös muodostua työntekijöiden henkilökohtainen uskallus ilmoittautua verkko-opintojaksolle varsinkin silloin, kun kokee omat digitaitonsa heikoiksi. Pitäisi pystyä näkemään digitalisaation tuomat edut sujuvoittamassa arjen työskentelyä ja arjen hyödyn kautta oppia ylläpitämään taitojaan esimerkiksi koulutuksiin osallistumalla.

Ammattilaiset oivalsivat, että digiä opitaan parhaiten käyttämällä. Valmiiksi ei tulla yhden koulutuksen jälkeen, vaan ennen kaikkea digiosaaminen on valmiuksia ja rohkeutta ottaa käyttöön uusia digitaalisia välineitä ja kartuttaa taitojaan säännöllisesti. Samalla ammattilaiset tarvitsevat organisaatioiden tukea ja oppimiseen kannustavaa ilmapiiriä, jotta he pysyisivät digitalisaation aallonharjalla. Oppiminen työn ohessa vaatii aikaa ja hyväksyntää organisaatiolta. Digitalisaation edistämiseksi

ja digipalveluiden tuotannossa tuleekin huomioida mahdollisimman monia eri vaihtoehtoja oman ja organisaation osaamisen vahvistamiseen. Nykyisin löytyy jokaiselle omat soveltuvat tavat jatkuvaan oppimiseen. Pääasia on, että meillä kaikilla, sinulla ja minulla, on tarvittavaa uteliaisuutta ja rohkeutta kokeilla uusia digitaalisia ratkaisuja.

LÄHTEET:

Euroopan komissio. 2022. Digitaalitalouden ja – yhteiskunnan indeksi (DESI) 2022 Suomi. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/desi-finland> 28.9.2023.

Lindfors, A. & Pajarre, E. 2022. Digipedagogiikan studio: Avoimen oppimisen hyvät käytänteet ja katsaus MOOCeihin korkeakoulukentällä. Digivisio. <https://digivisio2030.fi/tapahtuma/avoimen-oppimisen-hyvät-kaytanteet-ja-katsaus-mooceihin-korkeakoulukentalla/> 26.9.2023.

Ruusuvuori, J. 2022. "Katsekontaktia ei voi korvata" – terveyspalveluiden digitalisaatio heikentää vuorovaikutusta ja kuormittaa työntekijöitä uudella tavalla. MustRead. <https://www.mustread.fi/artikkelit/katsekontaktia-ei-voi-korvata-terveyspalveluiden-digitalisaatio-heikentaa-vuorovaikutusta-ja-kuormittaa-tyontekijoita-uudella-tavalla/> 26.9.2023.

Salovaara, S., Ylönen, K., Silén, M., Viitanen, J., Lääveri, T. & Hautala, S. 2022. Social welfare professionals' experiences on client information systems in 2020. FinJeHeW – Finnish Journal on ehealth and ewelfare, 14 (2), 191–207. <https://journal.fi/finjehew/article/view/113710> 26.9.2023.

5

**Palvelumuotoilulla
uusia ratkaisuja
digiosaamiseen ja
-osallisuuteen**



Palvelumuotoilun tuplatimanttimali toi nopeasti uusia ratkaisuehdotuksia digiosaamiseen

Hankkeissa ja kehittämisessä on usein tapana edetä ennalta suunnitellun prosessin ja sovittujen toimenpiteiden mukaan. Tämänkaltainen perinteinen toimintatapa on kuitenkin haasteissa, sillä se ei enää vastaa nopeasti muuttuvan yhteiskunnan tarpeisiin. Valitsimme SoTyDigi –hankkeen kehittämismalliksi palvelumuotoilussa käytetyn tuplatimanttimalin, joka toi varsin lyhyessä ajassa uudenlaisia toimintatapoja ja ratkaisuehdotuksia sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden digiosaamisen ja -osallisuuden kehittämiseen. Keskeiseksi periaatteeksi nousi yhteiskehittäminen. Uusia ratkaisuja oli etsimässä moninainen joukko sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työllisyyspalvelujen toimijoita.

Palvelumuotoilu on viime vuosina vakiintunut osaksi sote- ja työllisyysalan kehittämistä. Tämä lähestymistapa sopii julkisten palvelujen kehittämiseen, sillä se tarjoaa mahdollisuuden asiakaslähtöisempiin palveluihin ja edistää kehittämisen monitoimijuutta, johon eri toimijatahot kuten palvelujen käyttäjät ja työntekijät osallistuvat. Muotoiluajattelussa on kahdeksan keskeistä periaatetta, joihin palvelumuotoilu perustuu. Periaatteena ihmislähtöisyys asettaa käyttäjien tarpeet, kokemukset ja tunteet keskiöön. Oikean ongelman ratkaisussa tätä tietoa hyödynnetään eikä rynnätä ratkaisemaan asioita olettamusten perusteella. Oikean ongelman ratkaisu edellyttää prosessiin luottamista. Alussa ei välttämättä tiedetä, mitä kehittämisen lopputulemana syntyy. Palvelumuotoilussa tarvitaan myös luovuuden ja

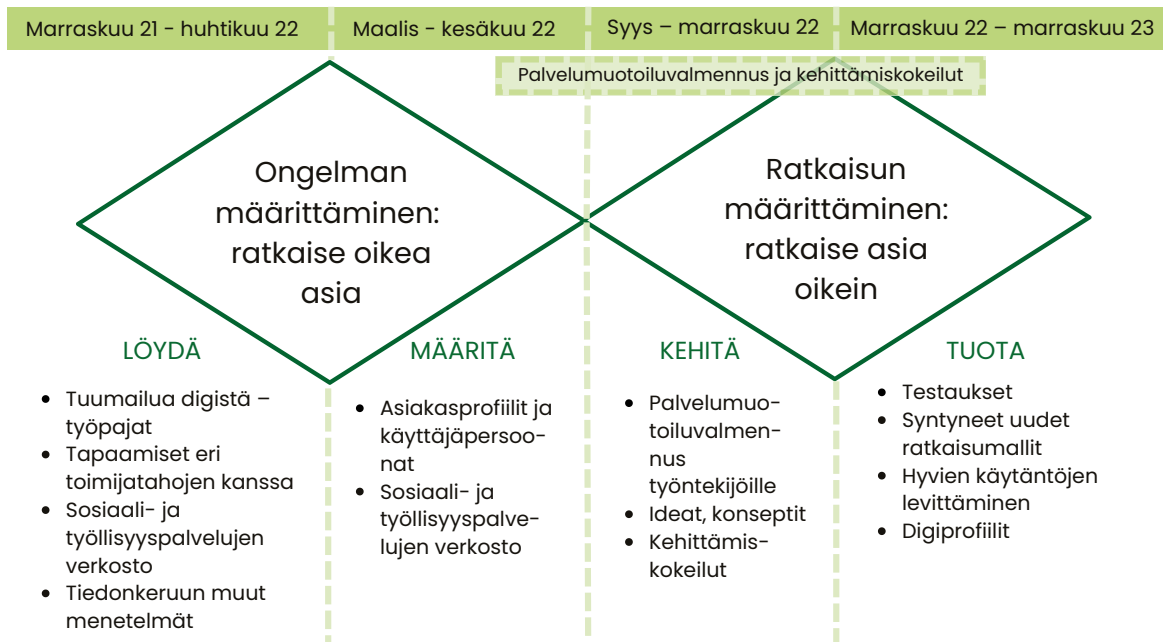
analyttisyyden vuorottelua, protoilua ja testailua sekä toimijoiden yhteiskehittämistä. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 35–41.)

PALVELUMUOTOILUPROSESSI TUPLATIMANTTIA HYÖDYNTÄEN

SoTyDigi -hankkeen palvelumuotoiluprojektissa noudatettiin tuplatimanttimallia. Tuplatimanttimalli auttaa varmistamaan, että suunnitteluprosessi sisältää sekä luovuutta että analyttisyyttä tarvittavissa vaiheissa. Malli etenee neljän vaiheen mukaan, joita ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota (kuvio 1). Löydä ja Määritä -vaiheet muodostavat Ongelman tunnistaminen -timantin, ja Kehitä ja Tuota -vaiheet ovat osa toista, Ratkaisun kehittäminen -timanttia. (Koivisto ym. 2019, 42–44.)

Hankkeen kehittämisprosessi Tuplatimanttimallilla

Hankkeen läpäisevät periaatteet: asiakasosallisuus, monialainen yhteiskehittäminen ja tiedolla johtaminen



Kuvio 1. Hankkeen kehittämisprosessi tuplatimanttimallilla.

Löydä (marraskuu 2021–huhtikuu 2022)

Tuplatimanttimallin ensimmäisenä vaiheena on Löydä -vaihe, jossa tarkoituksena on kartoittaa ja kerätä tietoa kohderyhmän tarpeista, kokemuksista, tavoitteista ja motiiveista sekä kehittämisen kohteen kontekstista (Koivisto ym. 2019, 44). SoTyDigi -hankkeessa Löydä -vaiheessa pohjatietoa kerättiin myös tutkimuksista, muiden digihankkeiden tuloksista ja valtakunnallisilta toimijoilta. Syvin ymmärrys syntyi ympäri maakuntaa pidetyistä Tuumailua digistä -työpajoissa, joissa kohdattiin suuri määrä sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaita ja työntekijöitä. Työpajoissa asiakkaat arvioivat digitaalitojaan hankkeen kehittämällä digitaalitolomakkeella ja kertoilivat samalla suhtautumisestaan ja tunteistaan digitalisaatiota kohtaan. Jokaiselta digittömältä tai digiä vähän käyttävältä löytyi taustalta esimerkiksi pelkoja, osaamattomuutta tai laitteettomuutta. Kokemustiedon perusteella alkoi hahmottumaan kuva hyvin eri tavalla digitalisaatioon suhtautuvista ja taidoiltaan erilaisista työttömistä työnhakijoista ja heidän digikuiluistaan. Oli selvää, että osaamisen ja osallisuuden vahvistamiseen ei ollut yhtä tai muutamaa oikeaa ratkaisutapaa vaan useampia.

Määritä (maaliskuu 2022–syyskuu 2022)

Määritä -vaiheen tarkoituksena on tiedon analysointi ja tulkitseminen ymmärrykseksi. Vaiheen lopputuloksena syntyy määritelty ongelma tai ongelmat. (Koivisto ym. 2019, 45.) Tiedon analysoinnin kautta alkoi hahmottumaan neljä erilaista asiakasprofiilia, joiden digiosaamisen ja -osallisuuden vahvistamiseen oli erilaiset polut ja keinot. Profiilien työstämistä tehtiin hanketiimillä sekä hankkeen sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijaverkoston avustuksella. Toimijaverkosto arvioi, olivatko alustavat asiakasprofiilit tunnistettavia ja asiakasryhmä kuvaavia ja tarkennettiin ammattilaistiedon avulla digiosaamiseen liittyviä haasteita.

Tässä vaiheessa hankkeen kehittämisprosessia tukemaan ostettiin ulkopuolista palvelumuotoiluasiantuntemusta Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskukselta (JOK), jotka suunnittelivat ja toteuttivat palvelumuotoiluvalmennuksen sosiaali- ja työllisyyspalvelujen työntekijöille. Valmennus

koostui kolmesta työpajasta sekä hanketiimin sparrauksesta kokeilujen testausvaiheessa.

Palvelumuotoiluasiantuntijat työstivät valmennuksen työpajoihin alustaviin asiakasprofileihin pohjautuvat käyttäjäpersoonat. Käyttäjäpersoonat saivat kasvot ja nimet, ja persoonan mm. digipalveluiden käyttäjinä. Valmennuksessa lähdettiin etsimään uusia ratkaisuja asiakkaiden sekä työntekijöiden digiosaamisen vahvistamiseen, ja ensimmäisessä valmennustyöpajassa työntekijät pääsivät määrittelemään tarkemmin eri käyttäjäpersoonien tarpeita ja haasteita. Lue lisää asiakasprofiilien kehittämisestä sivulta x.

Kehitä (syyskuu 2022–marraskuu 2022)

Toisessa valmennuksen työpajassa päästiin ideoimaan ratkaisuja digiosaamisen ja -osallisuuden haasteisiin. Runsaasta ideamäärästä valittiin kehittämiskelpoisimmat alustavaan konseptointiin. Kahdestatoista konseptista työpajoihin osallistuneet ammattilaiset äänestivät kuusi konseptia kehittämiskokeiluihin. Samalla he valitsivat myös konseptin, jonka kehittämiseen he olivat valmiita lähtemään mukaan. Yhteiskehittäminen jatkui työpajojen jälkeen yhteisessä Howspace-ympäristössä.

Tuota (marraskuu 2022 – marraskuu 2023)

Kolmen työpajan jälkeen osallistujat siirtyivät Tuota -vaiheeseen, jossa kuutta kehittämiskokeilua testattiin käytännössä. Kunkin kehittämiskokeilun käytännön toteutuksesta vastasi 4–8 hengen kokeiluryhmä, joka koostui sosiaali- ja työllisyyspalvelujen työntekijöistä ympäri maakuntaa. Kokeiluryhmän jäsenet esimerkiksi Tohmajärveltä, Joensuusta ja Ilomantsista testasivat samaa konseptia kukin omissa toimintaympäristöissään. Testauksen samanaikaisuutta ei edellytetty, vaan jokaisella paikakunnalla toimijat etenivät omaan tahtiin, ja oppivat yhteisissä sparraushetkissä toinen toisiltaan.

SoTyDigi -hankkeen hanketiimi toimi kehittämiskokeiluryhmien sparraajina etänä toteutetuissa sparraushetkissä, ja vastasi kuhunkin kokeiluun soveltuvien mittareiden seurannasta. Hanketiimi osallistui myös kehittämiskokeilujen toimintaedellytysten

varmistamiseen, josta esimerkkinä Digikierrättämö -kokeiluun kuuluneet lahjoituskoneet. Kehittämiskokeilut päättyivät maaliskuussa pidettyyn päätöseminaariin, joka sinetöi samalla myös koko palvelumuotoiluvalmennuksen. Kehittämiskokeilujen konseptien viimeistely jatkui hankkeessa vielä kevään 2023 ajan. Asiakasprofiilit julkaistiin hankkeen Rohkeasti Digiä! -teemaviikolla marraskuussa 2023.

UUDET RATKAISUT DIGIOSAAMISEN JA -OSALLISUUDEN KEHITTÄMISEEN

Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli oli läsnä ja toimi SoTyDigi -hankkeessa koko hankeajan. Se mahdollisti hankkeen kolmen toimintaperiaatteen, yhteiskehittäminen, osallisuus ja tiedolla johtaminen, toteutumisen. Kehittämiseen ei lähdetty olettamalla ja arvaamalla, vaan haluttiin syvällisesti ymmärtää asiakkaiden ja työntekijöiden todellisia ongelmia ja tarpeita. Kehittäminen haluttiin nähdä yhteisenä oppimisen mahdollisuutena, vaikka välillä paluu valmiiden ratkaisujen esittämiseen olisi ollut helpompaa.

Oppiminen edellyttää heittäytymistä tuntemattomaan ja luottamista siihen, että ratkaisut syntyvät. Tämä näkyi hyvin palvelumuotoiluvalmennukseen osallistuneiden työntekijöiden toiminnassa. He saivat puolessa vuodessa (9/22-3/23) luotua kuusi erilaista toimintamallia digiosaamisen ja -osallisuuden vahvistamiseen ympäri maakuntaa. Ja oppivat, miten omaa työtään voi kehittää ja muokata nopeastikin.

Digiosaamisen ja -osallisuuden vahvistamisen keinojen kehittäminen ei päättynyt päätöseminaariin, vaan jo seminaarin aikana kehittämiskokeiluissa mukana olleet puntaroivat, miten he jatkossa kehittäisivät konsepteja eteenpäin. Palvelumuotoilu on keino saattaa ihmisiä yhteen ja tuomaan esille ajatuksia, joista palvelumuotoilemalla kehittyi toimivia kokeiluja ja uusia toimintamalleja.

LÄHTEET

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Oppiminen edellyttää
heittäytymistä tuntemattomaan
ja luottamista siihen, että ratkaisut
syntyvät. Tämä näkyi hyvin
palvelumuotoiluvalmennukseen
osallistuneiden työntekijöiden
toiminnassa.

Isot muutokset koostuvat usein pienistä asioista

SoTyDigi -hanke järjesti 23.3.2023 tilaisuuden nimeltä "Palvelumuotoiluvalmennus digiosallisuuden edistämässä – mitä kokeiluista opittiin?". Se päätti syksyllä 2022 alkaneen palvelumuotoiluvalmennuksen ja tämän jälkeen jatkuneen pilotointivaiheen. Tilaisuus kokosi yhteen osallistujien kokemuksia ja tuloksia kehittämiskokeiluista. Palvelumuotoilu on tapa kehittää palveluja ja palvelupolkuja asiakaslähtöisesti. Valmennuksessa pohjoiskarjalaiset sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaiset pääsivät ideoimaan ja toteuttamaan kokeiluja, jotka edistäisivät asiakkaiden digiosallisuutta.

SALLA ANTTILA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

JAANA KURKI, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

SEIJA OLLARANTA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

TIINA SOININEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, TIEDOLLA JOHTAMISEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Syksyllä 2022 järjestetyn palvelumuotoilualvalmennuksen jälkeen käynnistyi kuusi kehittämiskokeilua (pilottia). Näitä olivat Digikierrättämä-kahvila, Digituen malli, Palvelusafari digiohjauksen menetelmänä, Digi kuuluu kaikille -kampanja ja Liikkuva digituki. Lisäksi kehitettiin digituen koulutusta työntekijöille. Tässä artikkelissa esittelemme viisi pilottia, ja digituen koulutuksen kehittämisestä voit lukea lisää [sivulta 107 alkaen](#). Piloteista on suoraan otettavissa arjen toimintokäytänteisiin sekä kokonaisia palvelumuotoja että yksittäisiä oivalluksia.

– Digipalvelusafari yhdistettynä digitaalisen palvelumallin kanssa muodostaa aisaparin, joka tullaan sovittamaan uusien, nyt perusteilla olevien, kuntouttavan työtoiminnan yksiköiden toimintatapoihin, kertoo Elina Jauhiainen, johtava sosiaali-työntekijä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelta palvelumuotoiluprosessin päättäneessä tilaisuudessa 23.3.2023 Joensuussa (kuva 1).

– Oman palvelutuotteen tekeminen on ollut selkeästi toimijoiden ajatuksissa, pohtii tilaisuuden an-

tia Suvi Leppänen Karelia-amk:n SOTE HYTE Living Lab -hankkeesta.

Palvelumuotoilualvalmennukseen ja pilotteihin osallistuneet kokivat digitaalisten palveluiden ja digitaalisen osallisuuden aihepiirinä äärimmäisen tärkeäksi. Nykyajassa digitaalisten palveluiden käytön osaaminen on keskeistä kokonaisvaltaisessa tasa-arvon toteutumisessa ja tukee osallisuutta yhteiskunnassa. Virtasen ym. (2022) mukaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden toteutuksessa on jo epäonnistuttu haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeiden huomiomisessa. Kansalliset digitalisaatiotavoitteet eivät voi toteutua, jos palveluita ei kehitetä tosiasiallisesti yhdenvertaisiksi.

SOTYDIGI-HANKE YHTEISKEHITTÄMISEN MAHDOLLISTAJANA

Palvelumuotoilupilottien suunnittelu alkoi syksyllä 2022, kun sosiaali- ja työllisyysalan toimijat ympäri maakuntaa tulivat mukaan hankkeen palvelumuotoilualvalmennukseen. Se sisälsi kolme lähityöpajaa,



Kuva 1. ”Palvelumuotoilualvalmennus digiosallisuuden edistämässä – mitä kokeiluista oppittiin? -tilaisuus Joensuussa 23.3.2023. Kuva: Seija Ollaranta.

joissa ensin tutustuttiin teoriassa palvelumuotoilun perusteisiin. Työpajoihin osallistuminen haluttiin pitää joustavana, eikä osallistujilta edellytetty ennakkovalmistautumista. Päinvastoin toppuuteltiin tulemasta valmiin ratkaisun kanssa, sillä palvelumuotoilun keskiössä ovat juuri asiakas- ja käyttäjämääritys, joista kuva kirkastuisi vasta matkan varrella.

Liveinä toteutettujen työpajojen rinnalle valjastettiin pilvipohjainen digitaalinen fasilitoinnin työkalu: Howspace-yhteistyöalusta. Howspace-työkalu osallistujien oli mahdollisuus tutustua jo ennakoon toisiinsa sekä SoTyDigi-hankkeessa keväällä 2022 kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta rakennettuihin käyttäjäpersooniin. Yhteistyöalustalla oli myös hyvä mahdollisuus jatkaa keskusteluita työpajojen välillä, kerrata palvelumuotoilun teoriaa ja kommentoida omaan tahtiin työpajoissa työstettyjä materiaaleja sekä tuoda esiin omia kehittämissideita ja hyviä käytäntöjä.

SoTyDigi-hankkeen projektitiimi tuki yhteiskehittämistä kokeilujen aikana. Pilottiryhmät osallistuivat sparrauksiimme marraskuun 2022 ja maaliskuun 2023 välisenä aikana kolme tai neljä kertaa kukin

tarpeensa mukaan. Etänä järjestetyissä sparrauksissa oli oiva mahdollisuus peilata ajatuksia ja hioa suunnitelmia toisten ryhmäläisten kanssa. Varsinaiset kokeilujen toteutukset esiteltiin palvelumuotoilun päätöstilaisuudessa maaliskuussa 2023.

Monessa kehittämiskokeilussa työntekijät vaihtuivat eri syistä kesken palvelumuotoiluprosessin. Henkilövaihdokset eivät kuitenkaan hankaloittaneet pilottien etenemistä niin voimakkaasti kuin oletettiin. Kaisa Halonen Tohmajärveltä toteaa, että pilotti eteni haasteista huolimatta:

– Pilotin kokeiluvaiheessa pidetyt sparraustilaisuudet Digikierrättämö/kahvila -pilotin ja SoTyDigi-hankkeen kanssa pitivät prosessin koossa, vaikka henkilövaihdoksia tapahtui runsaasti. Ne auttoivat pitämään pilotin jatkuvuuden ja etenemisen suunnitelman mukaisena, Halonen kertoo.

PILOTIT PURETUIVAT DIGIOSALLISUUTEEN ERI NÄKÖKULMISTA

Monet valmennusprosessiin osallistuneet pilottitiimit tavoittelivat oman palvelutuotteen tekemistä ja testaamista. Seuraavaksi kuvataan tarkemmin toteutettuja pilotteja.

Monessa kehittämiskokeilussa
työntekijät vaihtuivat eri syistä
kesken palvelumuotoiluprosessin.
Henkilövaihdokset eivät kuitenkaan
hankaloittaneet pilottien etenemistä
niin voimakkaasti kuin oletettiin.

DIGIKIERRÄTTÄMÖ

Digikierrättämö-pilotin ajatuksena oli kierrättää käytettyjä digilaitteita sellaisten henkilöiden käyttöön, joilla ei ole mahdollisuutta hankkia laitteita itse. Asiakas saisi laitteen omakseen suorittamalla digiperehdytyksen, jossa annettaisiin henkilökohtaista digilaitteiden ja -palveluiden käytön ohjausta.

Pilottiin saatiin lahjoituskoneita Karelia-ammattikorkeakoululta 40 kappaletta. Laitteet olivat täysin tyhjennettyjä, ja ennen käyttöönottoa niihin piti asentaa käyttöjärjestelmän ja tarvittavat ohjelmat. Nämä hoituivat Tohmajärven Nurkkalassa ja Joensuun kaupungin Taitamossa.

– Asennus soveltuu erityisesti kuntouttavan työtoiminnan osaksi, koska käytännössä asiakkailla ei ole mahdollisuuksia ostaa kalliita käyttöjärjestelmiä, vaan heidän tulee opetella nimenomaan avoimen lähdekoodin ilmaisiohjelmistoilla, kertoo Joensuun kaupungin Taitamon yksilövalmentaja Jani Savelius.

Pilotissa kehitettiin toimintamalli asiakkaan digitaalisten taitojen vahvistamiseen, jotta laite tulisi aktiiviseen käyttöön asiakkaan arkeen. Pilotin haasteeksi muodostui kuitenkin se, että oikeaan kohderyhmään kuuluvaa asiakaskuntaa ei heti tavoitettu erilaisista kokeiluista huolimatta (mm. kontaktoinnit, asiakasohjaus Siun sotelta ja TE-palveluista, Pop-up -tapahtuma, ilmoitukset).

Kokonaisuudessaan kokeilu toi esiin tärkeitä huomioita digiosallisuudesta. Havaittiin, että ihmisen digittömyyden taustalla ei aina olekaan laitteiston puuttuminen, vaan kyse voikin olla jälkeen lisä esimerkiksi häpeästä ja pelosta, ettei enää oppisikaan uusia asioita tai halusta osallistua nyky-yhteiskuntaan. Monesti ihmiset tietävät digitaalisten taitojen tuoman hyödyn (mm. digipalvelut ovat halvempia tai maksuttomia, ei tarvitse odottaa ja jonottaa), mutta tämäkään ei aina riitä. Miten päästä yli asiakkaiden toimijuuden esteistä? Tämä on keskeinen kysymys ohjauksen kannalta. Kokeilussa todettiin, että tarvitaan jatkotestaamista sekä -tutkimusta. Palvelua tarvitsevia alueella on, mutta miten saada digiarkuus murrettua sekä osaamisen puutteet, pelot ja ennakkoluulot otettua puheeksi asiakas-kohtaisissa?

Pilotin toteuttajat: ToKi-hanke (Kitee ja Tohmajärvi), Siun sote, Outokummun kaupunki, Joensuun kaupunki, Ilomantsin kunta

DIGI-KIERRÄTTÄMÖ

Tavoite

Kierrättää lahjoitettuja käytettyjä laitteita digittömille asiakkaille. Antaa heille ohjausta digilaitteiden käytössä. Muodostaa käytäntö, miten toimintaan saadaan käytettyjä laitteita.

Kohderyhmä

Digittömät, joilla on hyvin heikot digitaaliset taidot ja ei itsellään ole käytössä digilaitteita.



Tavoiteltu tulos

Asiakas saa valmennusta digitaalisiin taitoihin, jonka jälkeen hän saa omakseen laitteen, jolla jatkaa harjoittelua.

Tulokset

Laitteita saatiin lahjoituksena Karelia-ammk:ltä, ja ne menivät työikäisten palveluiden käyttöön. Digittömien asiakkaiden on haastava tunnistaa tarvetta taitojen kehittämiseksi ja laitteille, joten he tarvitsevat ensin pitkäjänteistä motivoivaa digiohjausta. Asiakasohjautuvuuden vuoksi on etua, että asiakkaat ovat pitkäaikaisessa ohjauksessa ja luottamuksellinen suhde on syntynyt.



Jatko

Kierrätettyjä laitteita voidaan käyttää esim. kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digiosaamisen kehittämisessä. Digikierrättämö-toiminta voi olla osa asiakkaiden motivoivaa digiohjausta työllisyyspalveluissa.



DIGITUEN MALLI

Digituen malli -pilotin koettiin onnistuneen erittäin hyvin. Onnistumisesta kertoo myös se, että pilotissa kehitettyä digitaitojen kartoituslomaketta voidaan hyödyntää monipuolisesti Pohjois-Karjalan alueen työikäisten palveluissa.

Työntekijät tunnistivat kartoituksen toimivan oivallisesti asiakastilanteessa tukien dialogista lähestymistä ohjauksessa. Kartoitus yhdistää toiminnallisen ja haastattelevan menetelmän.

– Se tarjoaa keskustelun avaamiseen portin, ja usein voimauttaa asiakasta huomaamaan omat vahvuutensa, kertoo Tuomo Parkkinen, kartoituslomakkeen tekijä.

Kartoituksessa ei testata asiakasta, vaan siinä tehdään tehtäviä yhteistyössä arvioiden samalla asiakkaan omaa kokemusta digitaalisten asioiden hoitamisen hankaluudesta tai helpoudesta. Lopuksi luodaan kokonaiskuvaa asiakkaan osaamisesta, mikä yleensä osoittautui paremmaksi kuin se, mitä hän itse arvioi ennen kartoituksen tekoa.

Kartoituslomake on myös helposti muokattavissa monille taitotasoille sopivaksi toiminnalliseksi työkaluksi esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Kartoituksen toiminnallisen osuuden voi tehdä myös osittain ja se on työntekijän muokattavissa asiakkaan tarvetta vastaavaksi. Kartoitukseen kuuluu kaksi lomaketta: asiakkaan toiminnalliset ja vuorovaikutteiset tehtävät sekä työntekijän tekemät havainnot asiakkaan osaamisen vahvoista ja heikoista kohdista, jotka käydään haastatellen asiakkaan kanssa läpi.

Toteuttajat: TUIKE-hanke (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry), Tulsoite-hanke (Siun sote), Joensuun kaupunki, Karelia-amk, Meijän Digi -hanke (Siun sote)

DIGITUEN MALLI

Tavoite

Jokaisella palveluntarjoajalla on velvollisuus tukea asiakkaiden digipalveluiden käyttöä omassa asiakaskohtaamisissa. Lisäksi tavoitteena oli hahmottaa digituen toimijaverkosta, johon asiakkaan voi ohjata eteenpäin.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijät ja asiakkaat.

Toiminta

Havaittiin tarve yhteiselle mallille asiakkaiden digitaitojen kartoittamiseksi sosiaali- ja työllisyyspalveluissa. Kokeilun ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin kuusi työpajaa, joissa testattiin toiminnallista ja dialogista digitaitojen kartoitusmallia.



Tulokset

Dialoginen lähestyminen ja kyselyrunko tukemassa keskustelua koettiin onnistuneeksi ratkaisuksi asiakkaiden palvelutilanteissa. Mallin avulla saadaan asiakkaan osaaminen esiin. Toimintamalliin kuuluu digitaitojen kartoituslomake ja haastattelulomake sekä ohjeita digipajan suunnitteluun ja toteutukseen.

Jatko

Mallia tullaan jatkamaan erilaisissa asiakaskohtaamisissa Pohjois-Karjalan työikäisten palveluiden piirissä. Malli on helposti muunneltavissa eri kohderyhmille.



PALVELUSAFARI DIGIOHJAUksen MENETELMÄNÄ

Palvelusafari digiohjauksen menetelmänä –pilotti vei asiakkaita tutustumaan erilaisiin digitaalisiin palveluihin ja niiden käyttöön. Näin haettiin ja saatiin myös tietoa siitä, mikä on asiakkaista haastavaa ja mikä taas helppoa.

Palvelusafarilla osallistujat tutustuivat digipalveluihin omilta koneilta joko yksin tai parin kanssa. Osa heistä toteutti safaria omatoimisemmin ja osa tarvitsi enemmän ohjausta. Joka tapauksessa olennaista palvelusafarilla oli purkaa kokemus yhdessä ohjaajan kanssa, jolloin hankaliin kohtiin saa ohjausta ja niihin ei myöhemmin itsenäisessä toiminnassa jää kiinni. Pilotissa oli asiakkaiden lisäksi myös ohjaajia tekemässä samoja tehtäviä, ja tilaisuudet muodostuivatkin eräänlaisiksi yhteistyötilanteiksi, jossa kaikki lähtivät tutustumaan digiin samalta viivalta. SoTyDigi-hanke ja monet muut tahot ovatkin tuoneet esiin sitä, että meille jokaisella on puutteita omissa digiosaamisessamme, ja yhtä lailla ohjaajat kuin asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa oppimista digitaalisten palveluiden muutoksen pyörteissä.

Puutteita voi tosin olla myös digipalveluiden käytettävyydessä. Palvelusafarilla kiinnitettiin huomiota mm. siihen, miten vaikeasti joku sivusto on löydettävissä tai miten vaikeaa palvelussa on navigoida, vaikka digitaidot olisivat hyvätkin. Asiakkaiden kokemuksia palvelujen käytettävyyteen liittyviä haasteita välitettiin eteenpäin palveluntuottajille. Palvelusafari-menetelmää voidaan hyödyntää monipuolisesti työttömien digiosaamisen kartoittamisessa ja esimerkiksi keskustelun avauksena digitaitojen kehittämisen tarpeista. Menetelmä voi innostaa asiakkaita digitaitojen harjoitteluun joko itsenäisesti tai ryhmän kanssa.

Toteuttajat: Siun sote, Meidän Digi -hanke (Siun sote), Karelia-amk

PALVELU- SAFARI

DIGIVALMENNUSKSEN KEINONA

Tavoite

Asiakkaiden ja ohjaajien taitojen havainnointi ja digituen tarpeiden tunnistaminen palveluihin, viranomais- ja viihdesivustoihin tutustumisen kautta. Digin käytön lisääminen tutustumisen kautta. Asiakkaiden tietoisuuden lisääminen erilaisista sähköisistä palveluista ja asioinnista.



Kohderyhmä

Soveltuu kaikille digiprofiileille

Toiminta

Asiakas kokeilee tiettyä ohjaajan antamaa digipalvelua tai -sivustoa. Asiakas toteuttaa ohjaajan antaman tehtävän palvelussa tai sivustolla ja kertoo ääneen havaintojaan ja mitä on tekemässä. Ohjaaja havainnoi ja kirjaa mahdollisia palvelun käytettävyydspuutteita sekä asiakkaan taitoihin liittyviä haasteita. Keskeistä on tilanteen jälkeen keskustelu ohjaajan kanssa.

Tulokset

Todettiin, että palvelusafari toimii digivalmennuksen ja taitojen kartoittamisen keinona. Palvelusafaria voidaan toteuttaa myös vertaisperiaatteella, esimerkiksi digitön asiakas voi toteuttaa safaria digipärryjään kanssa.



Jatko

Mallia voidaan hyödyntää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa jatkossa.

DIGI KUULUU KAIKILLE –KAMPANJA

Pilotissa toteutettiin kuukauden kestävä tiedotus-kampanja digituen tärkeydestä. Kohderyhmänä oli erityisesti Pohjois-Karjalan sosiaali- ja työllisyysalan työntekijät, mutta myös laajemmin kaikki aiheesta kiinnostuneet. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä digiosallisuuden tukemisen merkityksestä sosiaali- ja työllisyysalan työssä. Kampanjan tarkoitus oli mielenkiintoisella tavalla herätellä työntekijöitä pohtimaan sitä, millaista digiosaamista heidän asiakkaitaan vaaditaan ja miten he pystyvät itse tukemaan asiakkaitaan digipalvelujen käytössä.

Kampanja toikin esiin digiosaamisen kehittämisen tarvetta niin asiakkailta kuin työntekijöillä itselleen. Kampanja herätteli tarkastelemaan asiakaspalvelutilanteiden käytänteitä ja mahdollisuuksia erityisesti työikäisten digiosallisuuden tukemiseen. Pilotin toteuttamisessa hyödynnettiin monipuolisesti ja rohkeasti sosiaalisen median kanavia kuten TikTok.

Kampanja herätti paljon kiinnostusta, sillä sisällöt tavoittivat sosiaalisessa mediassa yli 4200 näytökertaa. Sähköpostilistan kautta lähetettiin kampanjaan osallistujille erilaisia viikkotehtäviä, joiden avulla työntekijät tutustuivat itse esimerkiksi kuntien tarjoamaan digitukeen ja ajankohtaisiin digipalveluihin. Tämä lisäsi ymmärrystä siitä, millaisia haasteita asiakkaat voivat kohdata seikkaillessaan digipalveluiden ja verkkosivujen viidakossa.

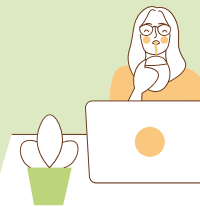
Kampanja nosti onnistuneesti esiin sitä, miten tärkeää on tehdä yhteistyötä asiakkaiden digiosallisuuden edistämiseksi, koska digi kuuluu kaikille. Lisätietoa kampanjasta Liperin kunnan sivuilla: www.liperi.fi/digi-kuuluu-kaikille

Toteuttajat: YTYÄ!-hanke (Liperin, Kontiolahden ja Polvijärven kunnat sekä Outokummun kaupunki) ja Siun sote

KUULUU MEILLE KAIKILLE! –KAMPANJA

Tavoite

Lisätä sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisten ymmärrystä vastuustaan digituen antamisessa. Lisätä tietoisuutta ja tehdä näkyväksi digiosaamisen ja digituen tarve kuntien työllisyys- ja sosiaalipalveluissa.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaiset

Toiminta

Toteutettiin neljän viikon sosiaalisen median tiedotuskampanja, joka herätteli pohtimaan palvelutilanteiden käytänteitä ja mahdollisuuksia tarjota digitukea asiakkaille. Kampanjaan kuului somessa julkaistuja videoita, sähköpostilista sekä työskentelyä Padlet-alustalla. Somekampanjan videoita julkaistiin YTYÄ!-hankkeen Instagramissa, Facebookissa ja TikTokissa.

Tulokset

Kevyen huumorin keinoin voidaan saada positiivista näkyvyyttä myös julkisille palveluille. Videoille yhteensä 4254 näytökertaa, eniten TikTokissa (2026). Videoita tykättiin 143 kertaa ja jaettiin 17 kertaa. Sähköpostilistalle saatiin 40 henkilöä ja Padletiin parhaimmillaan 36 kommenttia ja 20 reaktiota yhden viikon aikana.

Jatko

Kampanja on herättänyt keskustelua digituen todellisesta saatavuudesta ja saavutettavuudesta sekä digiosaamisesta yleisesti, niin asiakas- kuin työntekijätasolla.



LIKKUVA DIGITUKI

Pilotissa testattiin jalkautuvaa digitukipalvelua, joka on saatavilla esimerkiksi kohtaamispaikoilla tai kylätaloilla. Digitukea on usein niukasti tarjolla etenkin syrjäisemmillä seuduilla, joten digituen saavutettavuutta voisi lisätä jalkautuvalla toiminnalla tai integroimalla osaksi jotakin olemassa olevaa palvelua.

Liikkuvaa digitukea kokeiltiin osana terveysasemien hyvinvointipisteiden toimintaa ja sosiaaliohjaajan kotikäynneillä asiakkaan luona. Monet asiakkaat kokivat, että kotona omalla koneella on turvallista ja rauhallista harjoitella digiasiointia. Kotiin vietävälle digituelle onkin selkeä tarve erityisesti digittömille ja digiaroille käyttäjille. Lisäksi pilotissa testattiin kylätaloille jalkautuvaa digitukea, jossa käsiteltiin käytännönläheisiä kysymyksiä kuten oman laitteen tai vahvan tunnistautumisen välineiden käyttöön liittyviä ongelmia.

Liikkuvan digituen järjestämisessä oleellista on saatavuuden varmistaminen. Digitukea tulisi olla tarjolla säännöllisesti ja lähipalveluna. Kylätaloilla järjestettävän digituen osalta olemassa oleviin tapahtumiin integroiminen voi helpottaa tukea tarvitsevien ihmisten tavoittamista. Markkinointiin kannattaa muutenkin panostaa. Digitukea tulisi mainostaa myös perinteisin menetelmin esim. ilmoitustauluilla. Pienillä paikkakunnilla "puskaradio-kin" voi olla toimiva ratkaisu.

Liikkuvan digituen toimintamallia haastaa luonnollisesti resursointi. Jalkautuminen pitkien välimatkojen alueella vaatii aikaa jo pelkästään ajomatkan vuoksi. Siksi digituen roolia kannattaisi tarkastella osana muita palveluja. Mihin palveluihin digitukea voisi luontevasti yhdistää? Kenen kanssa kannattaisi asiassa tehdä yhteistyötä? Panostamalla digiosallisuuden tukemiseen vahvistetaan samalla turvallista ja itsenäistä arkea harvaan asutuilla alueilla, joissa digi on tätä nykyä enemmän kuin välttämättömyys.

Toteuttajat: Polvijärven kunta ja Siun sote

LIKKUVA DIGITUKI

Tavoite

Kokeilla jalkautuvaa digitukea pitkien välimatkojen alueella, paikoissa missä ihmiset viettävät aikaa tai asioivat.

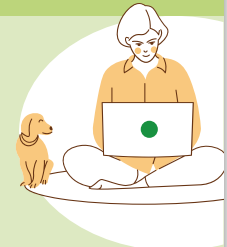


Kohderyhmä

Digittömät ja digiarat

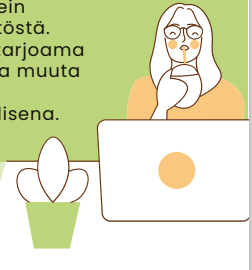
Toiminta

Pilotoitiin kahta erilaista tapaa:
1) Annettiin digitukea kylätaloilla
2) Sidottiin digituki osaksi liikkuvan sosiaalityöntekijän työtä.



Tulokset

Paikan päälle tuleva digituki on erittäin kaivattua asiakkaiden näkökulmasta. Tarvetta on paljon. Paikka tulee valita tarkoin, usein kylätalot ovat poistuneet käytöstä. Liikkuvan sosiaalityöntekijän tarjoama tuki onnistui luontevasti osana muuta työtä ja asiakkaat kokivat ohjaustilanteen luottamuksellisena.



Jatko

Using what you know
make a guess about
what you don't know.

Digitukea voidaan kokeilla myös kylätapahtumissa.

ARJEN LOMASSA TOTEUTETTU KETTERÄ KEHITTÄMINEN LISÄSI OSAAMISTA JA YMMÄRRYSTÄ

Kokonaisuudessaan palvelumuotoilupiloteissa oli mukana kymmeniä toimijatahoja ympäri maakuntaa.

– Laajemmalla näkökulmalla katsoen pilotit tuottivat paljon uutta yhteistyötä, josta keskeinen osa on tutustuminen samaa työtä tekevien kanssa – toimivat he sitten sosiaalipalveluissa tai työllistämisen kentällä, kertovat kaikki pilottien toteuttajat.

Yhteistyö onkin myös esimerkiksi hyvinvointialueuudistuksen ydinajatus, varsinkin kun työskennellään yhteisten asiakkaiden parissa. Samalla moniammatillisuus ja -alaisuus työtapana nähtiin kaikissa piloteissa erityisen suurena etuna. Asiakkaiden kanssa eri ammateissa toimivat työntekijät oppivat paljon toisiltaan ja laajensivat osaamistaan. Ymmärrys yhteisestä asiakaskunnasta sekä digitaalisten palveluiden käytön onnistumisista ja haasteista laajeni.

Palvelumuotoilu oli jonkin verran ennestään tuttu menetelmä useimmille osallistujille. Työpajoissa opittiin myös uutta: valmiin idean kanssa ei tarvitse tulla mukaan valmennusprosessiin. Maakunnassa eri paikoissa toimivien kollegojen kanssa keskusteleminen ja ideointi koettiin hedelmälliseksi tavaksi kehittää omaa työtä. Lisäksi osallistujat saivat kokemuksen palvelumuotoiluprosessista, jota he jat-

kossakin voivat soveltaa monipuolisesti palveluiden ja oman työn kehittämässä.

Palvelumuotoiluun pohjanneet pilotit osoittivat, kuinka nopeatempoisella, arjen työhön limittyvällä ja suhteellisen pienimuotoisellakin ketterällä kehittämisellä saavutetaan suuria asioita. Lisäksi palvelumuotoilun idea, jossa työntekijät lähtevät itse nostamaan arjestaan kehitettäviä kohtia, osoittautui hyväksi tavaksi kehittää asiakkaille oikein kohdistuvia palveluita. Saatiin oppia siitä, miten asiakkaiden digikäyttäytyminen ja -osaaminen ovat monen pienen asian summa.

– Moni asia kehittämisen tiimellyksessä on usein pienistä asioista kiinni. Jos prosessissa havaitaan puutteita, ei sitä kannatakaan heti hylätä, vaan lähteä pohtimaan juurisyytä toimimattomuudelle. Tästä olisi hyötyä myös johtotason ymmärryksen kasvattamiseksi ja muille hyvinvointialueille, esimerkiksi terveydenhuoltoon vietäväksi, summasi Kaisa Halonen.

LÄHTEET:

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8> 28.3.2023.

Palvelumuotoiluun pohjanneet pilotit
osoittivat, kuinka nopeatempoisella,
arjen työhön limittyvällä ja suhteellisen
pienimuotoisellakin ketterällä
kehittämisellä saavutetaan suuria asioita.

Työntekijöiden osaamisen kehittäminen palvelumuotoilu- pilotissa

Palvelumuotoiluvalmennuksen Digikoulutus työntekijöille -pilotin tarkoituksena oli vahvistaa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden digiosaamista sekä kehittää Karelian avoimeen ammattikorkeakouluun digikoulutustarjontaa.

NADJA MARJOMAA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelumuotoiluvalmennuksessa yhdeksi pilotoitavaksi kokeiluksi valikoitui työntekijöille suunnattu Digikoulutus-pilotti. Kohdattamme hankkeen toiminnoissa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöitä, moni heistä pohti suhtautumistaan ja rooliaan digipalveluihin. Työntekijät miettivät, mitkä olivat keskeisimpiä digipalveluita, joita heidän tulisi osata ohjata asiakkailleen. Ja usea työntekijä kantoi huolta asiakkaidensa digiosaamisesta esimerkiksi työvoimapaivalumallissa vaadittavassa sähköisessä työnhaussa. Työntekijät toivoivat koulutusta, jossa käsiteltäisiin digitalisaation merkitystä sosiaali- ja työllisyysalalla ja tapoja hyödyntää, käyttää ja ohjata digitaalisia palveluja asiakastyössä. He halusivat myös laajemmin ymmärtää, miten moniulotteista digitalisaatio sote- ja työllisyyspalveluissa on, ja mihin suuntaan ollaan menossa. Havaittiin, että tarvitaan toimintakulttuuria ja asenteita rikastavia näkökulmia uusista toimintatavoista ja koulutusta uusien teknologioiden hyödyntämiseksi. Pitkien välimatkojen maakunnassa digitaaliset ratkaisut mahdollistavat monikanavaisia keinoja tavoittaa asiakkaita. Digitaalisten ympäristöjen edut tulevat esiin, kun kyky ymmärtää ja hyödyntää teknologiaa kasvaa ammattilaisilla.

DIGIOHJAUS JA –TUKI SOSIAALI- JA TYÖLLISYYSPALVELUISSA –OPINTOJAKSO

Työntekijöiltä kerätyn tiedon pohjalta Digikoulutus-pilotille laadittiin tavoitteet, sisältö sekä oppimisympäristö. Koulutuspilotti suunniteltiin itsenäisesti suoritettavaksi verkkokoulutukseksi, jota saattoi tehdä itselle parhaimpaan aikaan. Oppimisympäristöstä haluttiin selkeä, helppokäyttöinen ja vuorovaikutteinen, jotta kynnys osallistua olisi mahdollisimman matala. Tämän vuoksi koulutusympäristöksi valikoitui sähköinen Howspace-alusta, joka oli jo osalle osallistujista tuttu verkostotapaamisten työtilana.

Digikoulutus -pilotin sisällöt suunniteltiin työntekijän näkökulmasta siten, että opiskelijat tutustuivat alkuun digitalisaatioon, digipalveluihin ja tarvittavaan digiosaamiseen yleisellä tasolla. Laajemman kontekstin ymmärryksen jälkeen oli tärkeä pysähtyä arvioimaan omia digitaitoja sekä asenteitaan digiin. Heinon ja Kärkkäisen (2018, 50) mukaan sosiaali- ja työllisyyspalveluissa työntekijän digiohjauksen

asenne ja kyky ohjata sähköisten palvelujen käytössä vaikuttaa olennaisesti asiakkaisiin ja heidän digipalveluiden käyttöön. Tästä opintojakso eteni erilaisiin sähköisiin palveluihin, niissä toimimiseen ja niiden ohjaamiseen. Pilotissa osallistujat tutustuivat monipuolisiin materiaaleihin, tekivät oppimistehäviä sekä keskustelivat yhteisellä verkkoalustalla. Lopuksi jokainen laati digiohjaustilanteen suunnitelman valitsemalleen kohderyhmälle, jonka avulla he pääsivät soveltamaan oppimaansa suoraan omaan työhön.

Koulutuspilottia markkinoitiin SoTyDigi-hankkeen kokoaman sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoiden verkostolle, ja pilottiin osallistui 10 sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijää. Kokeilujakso toteutettiin Howspacea maaliskuuhun 2023. Pilotissa kerättiin tietoa, miten koulutuksen sisältö ja toteutus soveltuu työntekijöiden osaamisen kehittämiseen.

DIGIKOULUTUKSESTA OIVALLUKSIA ASIAKASTYÖHÖN

Pilottiin osallistuneilta kerättiin palautetta jokaisesta opintojakson osiosta. Sisällön ajankohtaisuus sai kiitosta. Osallistujat huomasivat esimerkiksi, että sähköisiä palveluja oli paljon enemmän kuin he olivat ensin ajatelleet. Lisäksi he olivat huomanneet digiosaamisen olevan eniten muuttuva osaamisalue, jossa opittua täytyy koko ajan käyttää, tietoja ja taitoja ylläpitää ja osallistua koulutuksiin säännöllisesti. Osallistujat huomasivat myös, että digitaitojen oppiminen on mahdollista kaikille.

”Sain varmuutta ohjaamiseen ja sain paljon uutta tietoa koskien koko digitalisaation kulttuuria, en ole aiemmin tällaista koulutusta käynyt ja muutoinkaan en aiemmissa töissäni ole tarvinnut tietokonetta näin paljon kuin nyt. Oivalsin, että digitaitoja voi oppia kaikki, jos on tarvittavat ja asianmukaiset välineet sekä ohjaajan tuki.”

Osallistujat toivat esiin, että koulutus tuki itseluottamusta digiympäristöissä toimimisessa sekä auttoi hahmottamaan digiohjausta osana omaa työtään. Osallistujat nostivat esiin myös hienoja oivalluksia omasta asiakastyöstä, ja kuinka erilaisten asiakkaiden kanssa olisi hyvä lähestyä digiasioita.

"Koulutuksen aikana tuli tarkemmin mietittyä omaa ohjaamista ja sitä, että varaa ohjaustuokiolle tarpeeksi kiireetöntä aikaa ja asioita tulisi käydä tarpeeksi rauhallisesti läpi, asiakkaan tarvitsemalla temmolla. Asiakkaat ovat erilaisia, toinen voi rohkeasti mennä itsenäisesti eteenpäin ja toinen voi tarvita enemmän ohjausta ja rohkaisua."

Tehtävät, joissa pohdittiin omaa roolia ja keinoja toimia digiohjaajana, tukivat työntekijöiden oppimista. Tehtävien tekeminen koettiin mukavaksi ja hyödylliseksi. Koulutukset ovatkin oivia paikkoja jakaa hyviä työkäytänteitä ja verkostoitua alan muiden toimijoiden kanssa, jolloin osaamista voidaan jakaa yli organisaatorajojen. Vuorovaikutteiset oppimisympäristöt tukevat osaamisen jakamista ja toisilta oppimista.

Pilotissa nousi esiin, että sosiaali- ja työllisyysalalla tarvitaan perehtymistä digitalisaation oman alan ja oman työn näkökulmasta. Koulutuskokonaisuuden punaisena lankana oli, että koulutuksen opit ovat sovellettavissa omaan työhön. Pitkään ja laajaan kouluttautumiseen ei työn ohella ole aikaa, mutta osaamista tulisi kehittää ketterästi pienin askelin. Omaan aikatauluun sovitettavan digikoulutuksen myötä työntekijät pystyvät tukemaan ja ohjaamaan asiakkaitaan sähköisten palvelujen käytössä.

Palvelumuotoilupilotin tavoitteena oli vahvistaa työntekijöiden digiosaamista ja -rohkeutta digitalisoituissa toimintaympäristöissä. On tärkeä tunnistaa, että työntekijöiden digiosaamisesta puhuttaessa, liikutaan kahdella erilaisella osa-alueella. Tarvitaan omassa työssä käytettävien järjestelmien osaamista, mutta lisäksi tarvitaan myös asiakkailta käytössä olevien sähköisten asiointipalveluiden käytön ohjausosaamista. Työntekijän on tärkeä tunnistaa ne asiakkaat, jotka kykenevät hyödyntämään digitaalisia palveluja. Tällöin työntekijä voi suunnata enemmän resursseja niille asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän henkilökohtaista tukea. Eri asiakasryhmät hyötyvät sähköisistä palveluista eri tavoin. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 166, 168.)

Toinen keskeinen seikka on tunnistaa, että digiosaamista tarvitsee päivittää koko ajan. Tämä

DIGIKOULUTUS TYÖNTEKIJÖILLE

Tavoite

Kehittää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöille koulutuskokonaisuus, jossa työntekijöillä on mahdollisuus kehittää omaa digiosaamistaan niin, että he pystyvät paremmin tukemaan asiakkaitaan digiosaamista edellyttävissä kysymyksissä.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyysalan työntekijät.

Toiminta

Koulutuspilotti toteutettiin Howspace-verkkoympäristössä 10 osallistujalle sosiaali- ja työllisyysalan toimijoiden verkostosta. Koulutuksen sisältöinä oli mm. digitalisaation merkitys sosiaali- ja työllisyysalan työhön sekä kansalaisten arkeen, työntekijän omat digitaidot ja -asenne, sähköiset palvelut ja digiohjaus.



Tulokset

Digikoulutus koettiin ajankohtaiseksi ja digitaalisten oppimisen tärkeäksi. Lisäksi koulutuksen toteutus oli sisällöllisesti selkeä, monipuolinen ja helposti ymmärrettävä.



Jatko

Digiohjaus ja -tuki sote- ja työllisyysalan asiakastyössä - opintojakso on tarjolla Karelian avoimessa AMK:ssa.

haastaa myös digiopintojaksojen sisältöjen ajan-kohtaisuutta. Siksi koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa on muistettava vastavuoroinen ajatustenvaihto osallistujien ja kouluttajien kesken. Samalla, kun tarjotaan työntekijöille paikka reflektoida omaa toimintaa ja oppia uutta, voidaan myös koulutuksen suunnitteluun saada tärkeää tietoa käytännön kysymyksistä, joiden kanssa arjen työssä painitaan. Palautteen ja osallistujien kommenttien avulla jatkossakin pystytään vastaamaan työntekijöiden ajankohtaisiin tarpeisiin.

LÄHTEET:

Heino, T. & Kärkkäinen, P. 2018 Kurkistuksia mahdollisuuksien ikkunoihin – Sosiaali alan digitalisaatiota etsimässä. Teoksessa M-L. Laitinen (toim.) Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 45–52. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>. 12.9.2023.

Salmela, M. & Mämmi-Laukka, L. 2017. Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopisto, 161–168. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>. 12.9.2023.

Koulutukset ovatkin oivia paikkoja jakaa hyviä työkäytänteitä ja verkostoitua alan muiden toimijoiden kanssa, jolloin osaamista voidaan jakaa yli organisaatiorajojen.

Ohjausosaamisen kehittämistä ja toimijuuden esteitä

Tässä artikkelissa tarkastellaan Tohmajärven kunnan työllisyyspalveluiden ja Tohmajärven Nurkka ry:n välistä ohjausyhteistyötä, jota kehitettiin osana SoTyDigi-hankkeen palvelumuotoiluvalmennusprosessia. Näkökulmana artikkelissa on erityisesti ohjausosaamisen kehittäminen sekä toimijuuden esteet ohjaustyössä. Artikkelin pohjautuu kokemuksiin työhönvalmennuksesta sekä ohjaustyön kehittämisestä.

Tohmajärven kunnassa toimii työllisyistyöryhmä, joka perustettiin vuonna 2015 vastaamaan sujuvamman ja tiiviimmän yhteistyön sekä tiedonkulun kehittämisen tarpeisiin. Tohmajärven kunnan työllisyyspalveluissa työskentelee vakituisesti työllisyyskoordinaattori ja liikkuvan työpajan ohjaaja. Työllisyyskoordinaattorin tehtäviin kuuluu mm. pitkäaikaistyöttömien tilan selvitykset, yritysten työvoimatarpeen selvittäminen sekä yritysten auttaminen esimerkiksi palkkatuen tai kuntalaisen hakemisessa. Työllisyyskoordinaattori toimii osana työllisyystoimijoiden verkostoa, joka pyrkii tehostamaan työttömien aktiivointia kuntouttavan työtoiminnan, työkokeilun ja palkkatukityöllistämisen sekä koulutukseen ohjaamisen avulla. (Vesänen 2019.)

Lokakuun 2019 alusta lähtien Tohmajärvi on ollut mukana kahdessa työllisyys-hankkeessa. Toki-hankkeen projektityöntekijä sekä Topakka-hankkeen työkykykoordinaattori kuuluvat Tohmajärven kunnan työllisyystoimijoihin.

Tohmajärven kunnan työllisyyslinjauksina on kirjattu seuraavaa. Pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamien kustannusten ja inhimillisen syrjäytymisen estämiseksi ja hallitsemiseksi kunta tekee ja rahoittaa erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden torjuntaan kohdistuvia toimenpiteitä. Kohderymänä ovat erityisesti kunnan kustannusvastuulla olevat ja yli 200 päivää työmarkkinatukea saaneet henkilöt ja kaikki työ- tai koulutusta paikkaa vailla olevat nuoret. Kaikille näihin ryhmiin kuuluville työttömille tarjotaan työllistymistä tukevia toimia tai mikäli ikä tai terveydentila puoltaa, eläkkeelle pääsyä nopeuttavia toimia. Tavoitteena on mahdollisimman monen tähän ryhmään kuuluvan työttömän työllistäminen vähintään työssäoloehdon täyttymisajan. (Vesänen 2019.)

TYÖLLISYYSPALVELUIDEN YHTEISTYÖ TOHMAJÄRVEN NURKKA RY:N KANSSA

Tohmajärven Nurkka ry on Tohmajärven alueella yksi suurimmista yhdistystyöllistäjistä. Kunnan ja kyseisen yhdistyksen välillä on kumppanuussopimus, minkä avulla palkkatukityöllistäminen ja siirtosopimukset ovat mahdollisia. Nurkka ry:n yksi toimintamuoto on ATK-nurkka, johon kuka tahansa voi tuoda käytettyjä laitteitaan kierrätykseen tai huoltoon. Kierrätykseen tulevat laitteet huolletaan ja myydään tarvitseville edullisesti. Työntekijät ATK-

Nurkassa ovat palkkatuella palkattuja it-alan ammattilaisia.

Tohmajärven kunnan työllisyyspalveluiden työntekijöitä lähti mukaan SoTyDigi-hankkeen palvelumuotoiluvaihtelun Digi-Kahvila-Kierrättämö-pilottiin syksyllä 2022. Pilotissa kehitettiin Tohmajärven kunnan työllisyyspalveluihin asiakasohjauksen malli, jossa asiakas saa tarvitsemaansa digitukea ja -ohjausta. Ohjauksen ja tarvittavien taitojen varmistamisen jälkeen hän saa käyttöönsä oman, lahjoituksena saadun tietokoneen. Digiohjaus suunniteltiin tapahtuvan joko Toki-hankkeen työhön valmentajan tai Nurkka ry:n ohjaajan toimesta. Kohderymänä pilotissa olivat tohmajärveläiset työllisyyspalveluiden asiakkaat, joilla oli asiakkuus myös Toki-hankkeessa. Hankeasiakkaiden ikä vaihteli 18-vuotiaista aina eläkeiän kynnyksellä oleviin työnhakijoihin.

Eräs pilotin tavoite oli lisätä kuntalaisten digiosaamista harvaan asutuilla seuduilla. Asiakkaiden itseohjautuvuudella sähköisissä palveluissa paikataan osaltaan julkisten, yksityisten ja hyvinvointipalveluiden harvenevaa verkostoa sekä mahdollistetaan asioinnin onnistuminen kotoa käsin. Tämä puolestaan vähentää asiointiliikenteen tarvetta, säästää polttoainekustannuksia ja siten yksityisautoilun hiilidioksidipäästöjä. Asiakkaan itseohjautuvuus sähköisissä palveluissa vapauttaa myös työllisyyspalveluiden henkilökunnan työaika muuhun työhön. Itseohjautuvuuden myötä asiakkaan minäpystyvyyden tunne vahvistuu, mikä vahvistaa myös hänen valmiuksiaan työnhakijana.

KEHITTÄMISPILOTIN PROSESSI

Kohderymänä pilotissa olivat ”digittömät” ja ”digiarat”. Kohderymänä olivat toisin sanoen henkilöt, joilla ei ole tarvittavaa digilaitteistoa käytössään ja/tai heiltä puuttuu osaamista, rohkeutta tai muita valmiuksia (esim. nettiliittymä) sähköisten palveluiden käyttöön.

Pilotin käytännön osuuden aikataulutusta oli tiivis; marraskuusta 2022 maaliskuun 2023 loppuun. Tänä aikana kuitenkin tapahtui paljon; ennen kaikkea työhönvalmentajan ajatusmaailmassa. Kun Tohmajärven pilotointikohteeksi oli valittu Kahvila-kierrättämö alkoi toiminnan markkinoinnin suunnittelu ja yhteistyön hiominen kunnan työllisyyspalveluiden ja Nurkka ry:n välillä.

Aluksi pyrkimyksenä oli saada käytettyjä laitteita lahjoitettaviksi eteenpäin asiakaskohderyhmän käyttöön. Vuoden vaihteeseen mennessä lahjoitustietokoneita ei saatu yhtään. Alkuvuodesta 2023 ilmeni, että Karelia-ammattikorkeakoulun kautta voi saada poistokoneita. Asiakasohjautuvuus pilottiin oli kuitenkin vielä heikkoa. Palvelun markkinointia tehostettiin aikuissosiaalityöhön, seurakunnan diakoniatyöhön sekä TE-palveluihin.

Pilotin loppuun mennessä asiakkaita ei edelleenkään ohjautunut digiohjaukseen tai saamaan lahjoituskonetta käyttöönsä. Muutamia kyselyitä oli laitteista, mutta kysyjät eivät kuuluneet pilotin kohderyhmään esimerkiksi henkilön ollessa eläkkeellä tai kirjoilla toisessa kunnassa. Samoin digiohjausta ja laitelahjoitusta tarjottiin muutamalle työllisyyspalvelun asiakkaalle, mutta he kieltäytyivät palvelusta. Virallisen kehittämispilotin jälkeen, kevään ja kesän 2023 aikana, lahjoituslaitteet ovat kuitenkin löytäneet uudet omistajansa ja digiohjauspalvelua osataan kysyä aktiivisemmin työllisyyspalveluista sekä Nurkka ry:ltä. Mistä tämä kertoo? Seuraavassa osiossa joitakin mahdollisia vastauksia kysymykseen.

TOIMIJUUDEN ESTEET JA NIIDEN MURTAMINEN OHJAUSTYÖSSÄ

Toimijuuden esteet ovat usein mielen sisäisiä tekijöitä, mutta ne voivat olla konkreettisiakin työ- tai toimintakyvyn rajoitteita (Turunen 2018, Vehviläinen 2020). Saren (2021) mainitsee, että nuorten toimijuuden tärkeimmät osa-alueet ovat metakognitiiviset taidot, minäpystyvyys ja sosiaaliset taidot. Itsetuntemus, aktiivisuus ja tiedonhankintataidot kuuluvat metakognitiivisiin taitoihin. Näitä toimijuuden osa-alueita voidaan parhaiten tukea yksilökeskusteluilla ja ajan antamisella. Kehittämispilotissa asiakastapaamiset tapahtuivat yksilötapaamisina, mutta myös ryhmäohjausmahdollisuus oli tarjolla.

Oli hienoa huomata, kuinka asiakassuhteen syventymisen myötä valmius tunnistaa omia vahvuuksia, mutta myös osaamisvajeita, vahvistui. Usealla asiakkaalla oli voimakastakin vastustusta digiohjausta kohtaan tai osaamisen vajeet projisoitiin jostakin muusta (ulkoisesta) syystä johtuviksi. Erityisesti nuoremmat ikäpolvet ovat tottuneet asioimaan matkapuhelimen välityksellä, joten pöytäkoneen käyttöön oli jonkinlaista kynnystä.

Ohjaustyön haasteina toimijuuden vahvistamisessa ovat monissa tutkimuksissa esille nousseet liian vähäinen aika sekä terveys- ja toimintakyvyngelmat (Turunen 2018, Saren 2021). Ohjaustapaamisissa tärkeää on kiireettömän tilan luominen, mikä avaa mahdollisuuksia toimijuuden tukemiseen. ToKi-hankkeen asiakkaille varataankin aina pääsääntöisesti tunnin tapaamisaika ja joustavuus aikatauluissa otetaan huomioon. Varhainen puuttuminen orastaviinkin toimijuuden haasteisiin sekä terveyspulmiin on kustannustehokas tapa edistää eri ikäisten hyvinvointia ja koettua elämänlaatua. Ohjauksessa keskeisiä elementtejä ovat motivoituminen, kiinnostus, pystyvyys ja tahtominen (Vehviläinen 2020). Ohjauksen tulee olla oikea-aikaista ja yksilöllistä tarpeista lähtevää. Kannattelevalta ja vahvistavalla dialogisella ohjauksella voidaan päästä toivottuun lopputulokseen, jos tavoitteenasettelu on realistinen (Nuutinen & Pesonen 2023; Leiman 2015).

Ohjaukokemuksen perusteella merkkejä toimijuuden sisäisistä esteistä oli tässäkin kehittämispilotissa havaittavissa; esimerkiksi asiakkaan varautuneisuus, nauraminen, vähättely, aiheen välttely, kiistäminen, aggressiivisuus tai provosoiminen/provosoituminen, aiheen ohittaminen kevyesti, puheen muuttaminen toiseen asiaan tai sarkasmi. Hyvin samankaltaisia huomioita ovat tehneet tutkimuskesään myös Sandström, Lastumäki ja Varkki (2019).

Usein asiakkaalla ei itselläänkään ole ymmärrystä käyttäytymisensä syystä, eikä hän ole tunnistanut tai ainakaan tunnustanut avun tarvetta tai kykenemättömyyttä muutokseen tai uuden oppimiseen. Epämukavuusalueelle siirtyminen luo mieleen uhkan, jonka yli on haasteellista omatoimisesti päästä. Dialogisella ohjauksella voidaan päästä tällaisissakin tilanteissa hyvään lopputulokseen, mutta prosessiin on hyvä varata aikaa. (Nuutinen & Pesonen 2023.)

KEHITTÄMISPILOTIN TULOKSIA

Huomiona pilotista oli, että oman työn kehittämisen ei tarvitse olla raskas ja vuosia kestävä prosessi, vaan kehittämistä voi tehdä matalalla kynnyksellä, arjen haasteita ratkoen ja uusia toimintamalleja kehittäen. Toinen huomio oli, että usein ratkaisevin muutos tapahtuu oivalluksina työntekijän tavassa ajatella ja toimia. Joskus muutos voi olla jopa asennetasolla tapahtuvaa, uudenlaista tapaa sa-

noittaa asioita ja huomioida syy-yhteyksiä. Tästä voi seurata suuriakin muutoksia asiakastyöhön ja (työttömän) henkilön kokemukseen asiakkuudesta. (Hökkä ym. 2017.)

Pilotissa huomattiin, että puoli vuottakin on lyhyt aika asiakkaan toimijuuden esteiden murtamiseen ja vapautuvan energian suuntaamiseen uuden oppimiseen sekä minäpystyvyyden vahvistumiseen. Toisaalta huomiona oli, että itseluottamuksen ja minäpystyvyyden tunteen vahvistuessa toimijuus alkaa vahvistua kohti itsenäistä ja oma-aloitteista tiedonhankintaa tai päätöksentekoa. Ohjaustyö edellyttää ajan antamista ja läsnäoloa, kuten Sarenkin (2021) toteaa.

ToKi-hankkeen työhön valmennus mahdollisti asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtevän digiohjauksen suunnittelun ja toteutuksen. Asiakasohjautuvuus digiohjaukseen ei kuitenkaan ollut suurta pilottikokeilun aikana. Digituen tarpeen myöntäminen on asiakkaalle itselleen usein vaikeaa ja siksi aihetta halutaan välttää.

Kokemushavainnointia pilotin aikana tuli siitä, että palvelun markkinointi monikanavaisesti ja moniammatillisesti, tässä tapauksessa mm. Siun soten aikuissosiaalityön, paikallisseurakunnan, TE-palveluiden sekä kunnan omien tiedotuskanavien kautta, on perusteltua ja välttämätöntä uuden toimintamallin käyttöönotossa. Asiakkaita ohjautui digiohjaukseen loppukevään ja kesän 2023 aikana niin, että lahjoituksena saadut tietokoneet ovat nyt löytäneet uudet omistajansa.

Ohjauksen näkökulmasta pilotti avasi silmät huomaamaan, miten kiireettömällä kohtaamisella sekä pienillä minäpystyvyyttä tai motivaatiota vahvistavilla tekijöillä – kuten asiakkaan osaamisen sanoittaminen ja näkyväksi tekeminen tai kannustava palaute – on merkittävä yhteys ohjaukseen sitoutumiseen ja ohjauksen onnistumiseen (ks. myös Vanhalakka-Ruoho 2014). Tämä kannustaa kehittämään edelleen ohjaustyön osaamista – toimijuuden esteitä omassakin työskentelyssä tunnistaen ja näitä esteitä työn kehittämisen tieltä raivaten (Hökkä ym. 2017).

ToKi-hanke (Toimeliaasti työhön ja kirkaasti työuralle Humalajoen molemmin puolin) on Kiteen ja Tohmajärven yhteinen hanke (2019–2023), jossa on

panostettu työttömyyden pitkittymisen ennaltaehkäisyyn. Hankkeessa on kehitetty toimintamallia, joka vahvistaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä työllisyyden hoidossa.

LÄHTEET:

Hökkä, P., Paloniemi, S., Vähäsantanen, K., Mahlakaarto, S., Paavola, V. & Rossi, M. 2017. Kohtaa – Osallista – Edistä (KOE!) Toimijuusjohtamisen askeleet. Jyväskylä 2017: Jyväskylän yliopisto. Työsuojelurahasto. Julkaisun pysyvä linkki: www.jyu.fi/toimijuusjohtaminen 18.7.2023.

Leiman, M. 2015. Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet. Teoksessa M. Koivuluhta & P. A. Kauppila (toim.) Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus. Itä-Suomen yliopisto, 31-40. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1759-1> 18.7.2023

Nuutinen, H. & Pesonen, H. 2023. Ohjausosaamista yhteistyöllä -hankkeen materiaali ja työpajat Keski-Karjalassa. UEF.

Sandström, S., Lastumäki, O. & Varkki, E. 2019. Opitaan yhdessä tukemaan asiakasta elintapamuutoksessa. ePooki 88/2019.

<https://www.oamk.fi/epooki/2019/opitaan-yhdessa-tukemaan-asiakasta-elintapamuutoksessa/> 18.7.2023.

Saren, R. 2021. Toimijuuden tukeminen ohjauksessa: opinto-ohjaajien kokemuksia toimijuuden tukemisesta opinto-ohjauksessa toisen asteen oppilaitoksissa. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Ohjausalan koulutus. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75660/URN%3aNB%3afi%3ajyu-202105172934.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 6.7.2023.

Turunen J. 2018. Toimijuuden esteet tarkasteluun. Lääkärilehti 14.9.2018. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/verkkokommentti/toimijuuden-esteet-tarkasteluun/> 6.7.2023.

Vanhalakka-Ruoho, M. 2014. Toimijuus elämäkulturessa – Ohjaustyön perusta? Aikuiskasvatus, 34 (3), 192–201.

Vehviläinen, S. 2020. RYHMÄ OHJAUKSESSA Ur-ohjauksen ERKO II 2020–2021 (oph.fi). Luentomateriaali. Viitattu 18.7.2023.

Vesänen, S. 2019. Tohmajärven kunnan työllisyysohjelma 3.0. Päivitetty 10.3.2023.

6

Digiosaamista sosiaalialan koulutukseen



”Kaikki mitä teen, on digiä?” – Sosionomiopintojen digipolulla

Digiosaaminen on muodostunut keskeiseksi osaamisalueeksi kaikilla aloilla. Sosiaaliala ei ole poikkeus, vaan digiosaaminen on välttämätön osa sosionomin osaamista. Sosionomit kohtaavat monia muita ammattiryhmiä enemmän haavoittuvassa asemassa olevia kansalaisia, jolloin heidän tehtävänä on digiin liittyvän eriarvoistumisen ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen. SoTyDigi –hankkeessa kehitettiin digipolkua sosionomikoulutukseen.

Digitalisaatio ei ole sosiaalialalla vielä kailta osin luonnollinen osa työtä. Työntekijöiden perusdigitaidot ja digijärjestelmiin liittyvä osaaminen ovat jo hyvällä tasolla, mutta siirryttäessä tarkastelemaan asiakkaiden parissa tehtävää digityötä, muuttuukin digi ja digiosaaminen selkeästi vaikeammin hahmotettavaksi. Tilannetta voisi kuvata muutamilla esimerkeillä. Etäpalvelut ovat laajentumassa osaksi sosiaalipalveluja, mutta työntekijöillä ei saata olla tarvittavaa osaamista verkkovuorovaikutuksesta. Sote-palvelujen asiakkaiden oletetaan osaavan käyttää erilaisia sähköisiä palveluja, mutta asiakkaan digitaitoja ja sähköisten palvelujen käyttöön tarvittavia välineitä ei osata kartoittaa. Myös ohjaus digipalveluista saattaa jäädä kovin kevyeksi, eikä asiakas saa riittävää tukea palvelun käytön aloittamisessa. Asiakkaat haluaisivat oppia käyttämään tietokonetta ja erilaisia sovelluksia arjessaan, mutta työntekijät eivät näe niitä tarpeellisiksi.

Digi siis mieltyy sosiaalialan ammattilaisilla tietyiltä osin vapaaehtoiseksi tai työntekijän omaan mielenkiintoon kuuluvaksi osaamisalueeksi, mihin voi suuntautua halutessaan. Digitalisaatio on kuitenkin yhteiskunnassamme niin olennainen osa arkeamme, ettei sitä voi ohittaa edes työpaikalla. Digi on osa alalle opiskelevien osaamista, asiantuntijuutta ja ammatti-identiteettiä, josta ei voi kieltäytyä. Digiosaaminen on myös nopeimmin muuttuvaa osaamista, jota on jatkuvasti päivitettävä.

SOSIONOMIKOULUTUKSEN DIGIPOLUN RAKENTAMINEN

Opiskelijoiden oppimisprosessin lähestymistapana voidaan käyttää polkuajattelua. Polku voi edetä osan matkaa opintoja, tai polku voi ulottua opintojen alusta loppuun saakka. Polku toimii opetuksen suunnittelussa punaisena lankana eri opintojaksojen välillä.

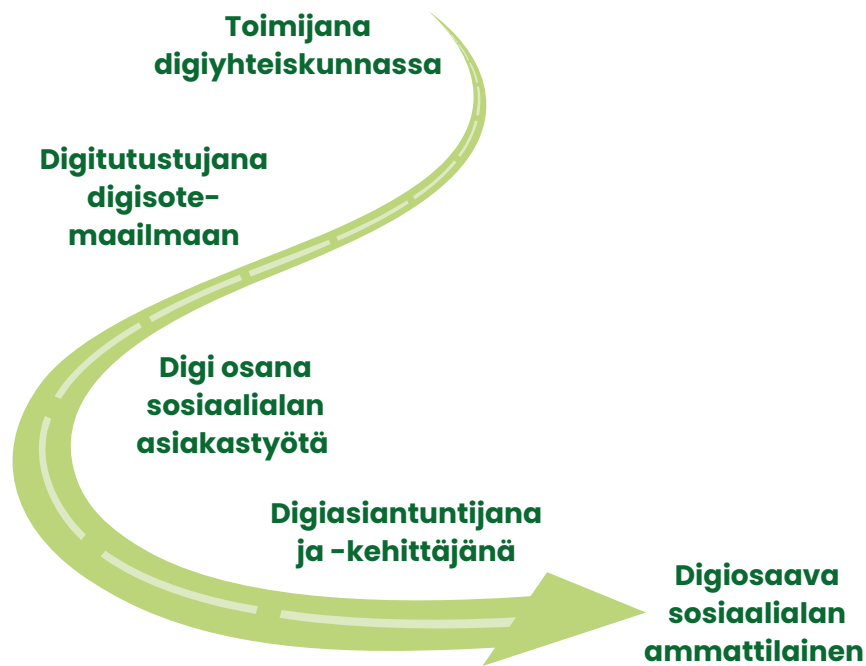
Karelia-ammattikorkeakoulussa polut ovat osa opetussuunnitelmia. Digipolku on kuvattu Karelian SoTyDigi- ja Tulevaisuuden työ -hankkeiden yhteistyönä yhdeksi poluksi sosionomikoulutukseen. Osaamisen polut eivät muotoudu ilman vahvaa työelämäkumppanuutta. SoTyDigi -hankkeessa

digipolkua kehitettiin yhdessä monien eri työelämäkumppaneiden kanssa, jotta se saatiin vastamaan työelämän osaamistarpeita ja -vaateita.

Vuoropuhelussa olivat mukana Siun soten digimentorit ja Tulevaisuuden Sotekeskus -hanke, Honkalampisäätiön Arki Digittä -hanke ja lukuisat muut SoTyDigi -hankkeen toimintaan osallistuneet sote- ja työllisyyspalveluiden ammattilaiset. Vuoropuhelu muotoutui yhteiskehittämiseksi, koska aihe innosti eri toimijoita miettimään tarkemmin digiosaamista ja sen sisältöä. Digi paikantui ja konkretisoitui useisiin kohtiin eri osaamiskokonaisuuksia ja opintojaksoja. Toimijat näkivät, että digipolun oli tarpeellista kulkea mukana koko opintojen ajan. Yksittäisinä tai erillisinä opintojaksoina digin käsittely saattaisi jäädä irralliseksi. Keskusteluissa päästiin hyvin konkreettiselle tasolle, kuinka digiä tulisi koulutuksessa käsitellä. Esimerkiksi, miten oma suhtautuminen digitalisaatioon vaikuttaa ohjaukseen, mitä verkkovuorovaikutus on osana ammatillista vuorovaikutusta tai mitä digitalisaatio tarkoittaa palveluohjauksessa. Yhteistyössä syntyi myös uusia työelämäyhteistyön muotoja, kuten digipalvelujen käytön ohjausta asiakkaille erilaisissa työelämän toimintaympäristöissä.

DIGITOIMIJASTA SOSIAALIALAN DIGIASIANTUNTIJAKSI

Digipolku havainnollistaa ja konkretisoi opiskelijan digiosaamisen kehittymistä digitutustujasta kohti sosiaalialan digiasiantuntijuutta. Opiskelijan digiasiantuntijuuteen kasvun polkua on jäsennetty Bloomin (1956) taksonomiaa sekä Andersonin ja Krathwohlin (2001) uudistettua versiota hyödyntäen. Taksonomiassa ajattelu ja oppiminen etenee perusasioiden tasolta kohti vaativampia ja monimutkaisempia taitotasoja. Alkuun opiskelijan on muistettava ja ymmärrettävä asioita ennen kuin hän voi siirtyä soveltamaan oppimaansa tietoa. Opitun soveltamista seuraa kyky analysoida ja arvioida opittua, jolloin opiskelija oppii tekemään harkittuja päätelmiä tiedosta. Lopulta opiskelijalle kehittyy taito koota opittua ja yhdistää sitä uudella tavalla. (Cedefop 2017, 33-34.) Opetussuunnitelmissa taksonomia on sisäänrakennettuna.



Kuva 1. Digipolku yksinkertaistettuna

Kuvassa 1 opiskelijoiden digipolku on kuvattu varsinainen digipolkua yksinkertaisemmassa muodossa. Opintojen alkaessa opiskelijan on ensimmäisenä opittava käyttämään modernin työn välineitä ja oppilaitoksen sähköisiä toimintaympäristöjä. Myös digitalisaatio ilmii yhteiskunnassa ja sosiaalialalla avautuu, ja opiskelija oppii ymmärtämään digisyrjäytymisen ja eriarvoistumisen rakenteita. Polun edetessä opiskelijalle tulevat tutuksi erilaiset sote-alan digipalvelut ja syntyy hahmotus sosiaali- ja terveystieteiden monikanavaisuudesta ja digipalveluista osana palvelujärjestelmää. Tämän kautta syntyy hahmotus sosiaalialan asiakkaista digipalvelujen käyttäjinä sekä itsestä digitutustujana ja ohjaajana. Tiedot ja taidot syvenevät harjoittelun kautta, jolloin digi paikantuu osaksi sosiaalialan asiakastyötä. Opintojen ja opiskeluaikaisen digipol-

un loppupäässä opiskelija oppii analysoimaan, arvioimaan ja kehittämään ratkaisuja, jotka edistävät käyttäjälähtöisiä digipalveluja, käyttäjien yhdenvertaisuutta ja aktiivista kansalaisuutta digisyrjäytymistä vähentäen. Analysoiminen ja kehittäminen toteutuvat sosionomikoulutuksessa hyvin erilaisilla kehittämiseen liittyvillä opintojaksoilla, opinnäytteissä ja syventävässä harjoittelussa.

Digipolku tähtää opintojen aikana saavutettavaan ja työelämän osaamisvaatimukset täyttävään osaamiskokonaisuuteen. Osaamiskokonaisuuksilla eli kompetensseilla määritellään ammattikorkeakoulututkintojen osaamista. Osa kompetensseista on koulutuskohtaisia (Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto 2023)¹ ja osa yhteisiä (Arene 2022)² kompetensseja. Digiosaaminen ei ole erillinen kompetenssi kummassakaan ka-

¹ Sosiaalialan kompetenssit ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen (Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto 2023)

² AMK-tutkintojen yhteiset kompetenssit ovat oppimaan oppiminen, työelämässä toimiminen, eettisyys, kestävä kehitys, kansainvälisyys, ennakoiva kehittäminen (Arene 2022)

tegoriassa, mutta se on kiinteästi osa sekä ammatillista että yleistä osaamista. Jos digipolun kautta syntyvä sosiaalialan osaamista tarvitsisi sanoittaa, voisi kuvaus olla tämän suuntainen:

Valmistuva opiskelija osaa hyödyntää teknologian ja digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia työssään sekä osaa ohjata asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä erilaisia toimintaympäristöjä hyödyntäen.

Valmistuva opiskelija toimii digitaalisen aktiivisen kansalaisuuden edistäjänä sekä osaa edesauttaa käyttäjälähtöisten digipalvelujen kehittämistä.

DIGIPOLKU TOIMII TYÖVÄLINEENÄ MONEEN ERI SUUNTAAN

Digipolku on hyvä työväline useammalle eri toimijalle. Digipolku toimii opintojaksot yhdistävänä punaisena lankana opetuksen suunnittelussa. SoTyDigi -hankkeessa digipolku on kulkenut kehittämisessä mukana koko hankkeen ajan niin, että hanke on tuottanut polulle uutta sisältöä sekä uudenlaisia työelämäyhteistyön muotoja. Digipolku on myös mallinnettu oppimisolustalle, jotta materiaali olisi mahdollisimman helposti sosionomikoulutuksen opettajien hyödynnettävissä. Digipolku sisältää hankkeen tuottamaa materiaalia mm. videoita ja podcasteja ja erilaisia oppimistehtäviä sekä ehdotuksia työelämäkumppaneiksi työelämäyhteistyöhön. Näin hankkeen tulokset ja tuotokset jalkautuvat ja juurtuvat opetukseen. Digipolku on testatusti erittäin toimiva malli TKI-hankkeiden, työelämän toimijoiden ja opetuksen yhteistyöhön.

Digipolun kehittämisen seuraavana vaiheena olisi, että polku tulisi näkyväksi myös opiskelijoille. Tällä tuettaisiin opiskelijoiden toimijuutta ja oman oppimisprosessin hallintaa. Polku mahdollistaisi oman osaamisen arvioinnin, yksilöllisen etenemisen ja polun rakentamisen myös omien tietojen, taitojen ja kiinnostusten mukaan.

”KAIKKI MITÄ TEEN, ON DIGIÄ?”

Otsikko ”Kaikki mitä teen, on digiä?” on sosiaalialan ammattilaisen kirjoittama kommentti hänen osallistuessaan SoTyDigi -hankkeen Digikoulutus työntekijöille -koulutuspilottiin. Kysymyksen muotoon

kirjoitettu toteamus kuvastaa hyvin sitä ihmetystä, joka sosiaalialalla tällä hetkellä vallitsee. Elämme digimurrosvaihetta. Emme ole vielä täysin käsittäneet, miten läpileikkaavasti digitalisaatio ulottuu työhön ja mitä se merkitsee kansalaisen, asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta. Seuraavat sitaatit on poimittu em. koulutuspilottista, ja ne hyvin tarkentavat, mitä digin tulisi olla sosiaalialan työssä.

Sosiaalipalveluiden tulisi yhä vahvemmin päästä digiasioiden äärelle asiakkaiden prosesseissa ja palveluissa sekä yhtenäisten digipalveluiden rakentamisessa.

Asiakkaat tarvitsevat paljon ohjausta eri sovelusten ja sähköisten asiointipalveluiden kanssa.

Olemme kaikilla aloilla, ei vain pelkästään sosiaalialalla, matkalla kohti sitä, ettemme ajattele digitalisaatiota enää vaihtoehtoisena tai erillisenä osana, vaan näemme sen luonnollisena osana työtämme. Tähän kohtaan tarvitsemme erillistä digipolkua, jotta pystymme tunnistamaan digin erillisenä osaamistarpeena työssämme ja sisäistämään sen osaksi ammatillista osaamistamme. Kun sisäistäminen on tapahtunut, tarve erilliselle digipolulle häviää. Tai digipolun matka jatkuu jatkuvan oppimisen tukena alati muuttuvassa digiyhteiskunnassa.

LÄHTEET:

Arene 2022. Suositus ammattikorkeakoulujen yhteisistä kompetensseista ja niiden soveltamisesta 2022. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2022/Kompetenssit/Suositus%20ammattikorkeakoulujen%20yhteisiksi%20kompetensseiksi.pdf?_t=1642539572 5.10.2023.

Cedefop 2017. Defining, writing and applying learning outcomes: a European handbook. Publications Office of the European Union. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/4156#group-details>. 5.10.2023.

Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto 2023. Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. <https://www.sosiaalialanamverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/> 5.10.2023.

”Nyt voidaan mennä antamaan digiohjausta vaikka Joensuun torille!” – Sosionomiopiskelijat harjoittelivat ohjausta työllisyyspalveluissa

Kerromme artikkelissa kokemuksia digiohjauksen kehittämisestä sosionomiopiskelijoiden ja työllisyyspalveluiden kanssa. Alkuperäinen teksti on julkaistu Karelian Pulssi-portaalissa 3.6.2022.

JAANA KURKI, PROJEKTIPÄÄLLIKÖ, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

SEIJA OLLARANTA, PROJEKTIASIANTUNTIJA, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Digitalisaation mukanaan tuoma muutos sosionomikoulutukseen on havaittu jo Arenen vuonna 2017 ilmestyneessä selvityksessä ”Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren”. Selvityksessä on nostettu esiin, että sosiaalialalla korostuu ”erilaisten sähköisten palveluiden käyttö osana hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämistä sekä itsenäistä selviytymistä.” (Arene 2017, 28.) Heinosen ja Kärkkäisen (2018, 83–84) mukaan sosionomeilla on erittäin merkittävä rooli digitalisaation edistämässä. Ammattilaisilta tarvitaan aktiivista roolia digin käyttäjinä, hyödyntäjinä ja käyttäjälähtöisen teknologian ja sovellusten kehittäjinä. Digipalvelut ovat osa palvelujärjestelmää, ja sosionomien tehtävänä on asiakkaiden tukeminen ja ohjaaminen palvelujen käyttäjiksi. Heinosen ja Kärkkäinen korostavat, että sosiaalialalla tulisi siirtyä entistä aktiivisempaan kehittäjärooliin, jotta muilla aloilla kehitettyjen sovellusten reaktiivisesta kehittämisestä ja mekaanisesta käytöstä päästäisiin sosiaalialan asiakkaita ja työntekijöitä palvelemaan kehitykseen.

MISSION POSSIBLE? DIGIPALVELUJEN OHJAUS OSAKSI SOSIONOMIOPINTOJA

SoTyDigi-hankkeen maakuntakierroksella Tuumailua digistä -työpajoissa talvella 2022 totesimme, että monille asiakkaille kansallinen itse- ja omahoitopalvelu Omaolo ei ollut kovinkaan tuttu. Osa oli toki korona-aikana tutustunut koronaoirearvioon, mutta muutoin palvelu ei ollut kovinkaan monella aktiivisesti käytössä. Kun Joensuun kaupungin työllisyyspalvelujen Taitamo valmennusympäristön yksilövalmentaja näki Omaolon tunnettavuuden lisäämisessä potentiaalia omassa asiakaskunnassaan ja ehdotti yhteistyötä, päätimme lähteä etsimään sosionomiopiskelijoiden opinnoista paikkaa vastata yhteistyöpyyntöön. Omaolo-infot ja -ohjaukset soveltuivat parhaiten sosionomien toisen vuoden opintoina olevaan Intensiivinen palveluohjaus-opintojaksoon.

OHJAUKSEN HARJOITTELUA AIDOSSA TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

Omaolo-infoissa opiskelijat pääsivät harjoittelemaan digipalvelujen käytön ohjaamista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Samalla lisääntyi

myös opiskelijoiden oma osaaminen sähköisistä sotepalveluista. Kyse oli konkreettisesta digituesta ja digipalveluiden käytön ohjaamisesta, joka oli opiskelijoille uutta.

Asiakkaiden näkökulmasta Omaolo-infojen ajateltiin tuovan lisää mielenkiintoista sisältöä ja vaihtelua työpajapäiviin. Samalla oli mahdollista harjoitella vuorovaikutustaitoja vierailijoiden kanssa. Sosiaaliset taidot ovat yksi haaste kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta, joten kuntoutumisen näkökulmasta vuorovaikutusta on tärkeä päästä harjoittelemaan erilaisissa tilanteissa. Toisaalta yhtä lailla kohtaamisen harjoittelun mahdollisuuksia oli Omaolon ohjaustilanteessa luvassa myös opiskelijoille.

Yhteisenä ajatuksena, niin meillä SoTyDigi-hankkeessa kuin Taitamolla, oli edistää valmentautujien digitaitoja ja tietoisuutta sähköisistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Erityisesti Omaolon kaltaisten palveluiden käyttöä tulisi lisätä, sillä ne tukevat nimenomaan asiakkaiden omaa kyvykkyyttä edistää hyvinvointia ja terveyttä. Kyse on ennen kaikkea hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyöstä, jossa sähköisillä palveluilla on entistä isompi rooli tulevaisuudessa. On erityisen tärkeää, että myös haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset tulevat tutuiksi uusien digipalveluiden mahdollisuuksista.

TUUMASTA TOIMEEN

Millainen prosessi Omaolo-infojen toteutus kokonaisuudessaan sitten oli? Ohjausten suunnittelu alkoi tammikuussa 2022 ennen opintojakson käynnistymistä, jolloin toimeksianto määriteltiin vastaamaan Intensiivinen palveluohjaus – opintojakson tavoitteita ja tarpeita. Opiskelijoille haluttiin taata tietopohja asiakkaiden ohjauksesta digipalvelujen maailmaan, ja opintojaksolle sovittiin SoTyDigi-hankkeen vierailuluento ennen Omaolo-infojen toteuttamista. Luennoilla projektitiimin asiantuntijat kertoivat opiskelijoille asiakas- ja palveluohjauksesta digitaalisissa palveluissa ja toimintaympäristöissä.

Asiantuntijaluentojen yhteydessä esittelimme opiskelijoille tulevan toimeksiannon. Tämän jälkeen jäimme odottelemaan, kuinka monta ryhmää saisimme mukaan kevään Omaolo-infoihin. Toimeksiantoon tarttui kolme opiskelijaryhmää, ja näin päästiinkin sopimaan tilaisuuksien ajankohdista

Taitamon väen kanssa. Tämä vaatikin aikamoista palapelin rakentamista, jotta saatiin yhteensovitettua projektitiimin, opiskelijoiden ja Taitamon aika-aulut.

Huhtikuussa ensimmäisten toteutusten läheisyydessä opiskelijoille järjestettiin vielä ohjausta ja tutustumista Omaolo-palveluun. Asiantuntijaksi pyysimme Siun soten Meijän digi -hankkeen projektisuunnittelijan kertomaan Omaolo-palvelusta ja muista Siun soten sähköisistä palveluista. Tältä luennolta opiskelijat saivat myös käytännön neuvoja digipalveluiden ohjaustilanteisiin.

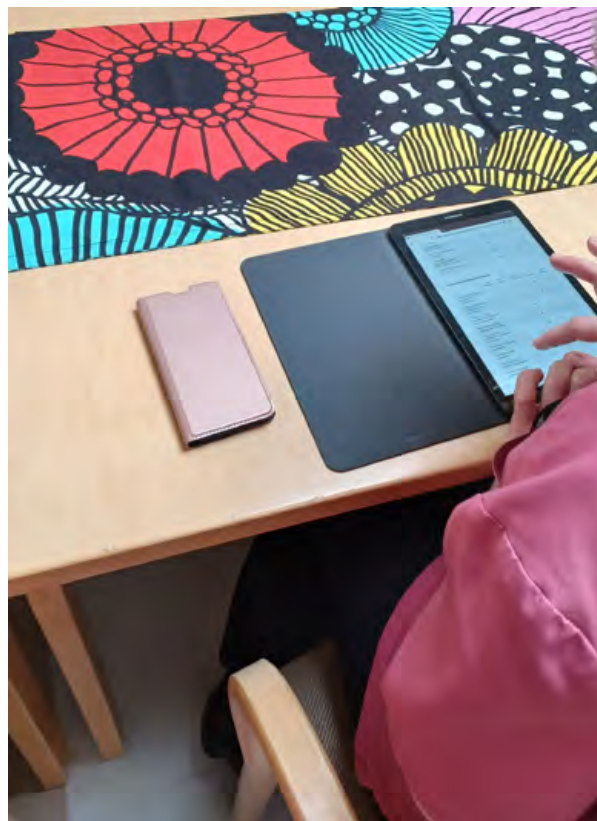
Opiskelijoiden tehtäväksi jäi suunnitella varsinaisten Omaolo-infojen toteutus. He saivat ennakotiedoikseen toimintaympäristön, osallistujien määrän ja tilaisuuden aikataulun. Karelialta he saivat matkaan tablettitietokoneet, jotta osallistujat pääsisivät testaamaan digipalveluja käytännössä. SoTyDigi-projektitiimin asiantuntijat olivat mukana hoitamassa käytännön järjestelyjä ja neuvomassa mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Toukokuussa koittivat käytännön harjoittelun päivät, jolloin opiskelijat jalkautuivat Taitamoille Omaolo-infoihin. Joensuun Taitamolla järjestettiin kolme tilaisuutta, joissa mukana oli yhteensä 14 valmentautujaa ja muutamia työntekijöitä.

OPISKELIJOILLE ONNISTUNUT KOKEMUS

Opiskelijat olivat valmistautuneet Omaolo-infoihin tutustumalla omakohtaisesti Omaoloon ja myös isoon valikoimaan muita sote-digipalveluja ja koonneet niistä tietoja esitysmuotoon. Esityksissä oli hyödynnetty valmista materiaalia mm. 112 -sovelluksen käyttämisestä. Opiskelijat pistivät itsensä rohkeasti peliin kertomalla omia kokemuksiaan Omaolon oirearvion käyttämisestä ja siitä koetuista hyödyistä. Tärkeää oli osata heittäytyä tilanteeseen niin, ettei kaikkea tarvinnutkaan osata, vaan antaa myöskin valmentautujille mahdollisuus opastaa digin käytössä. Omaolo-infot sujuivat leppoisissa ja rauhallisissa tunnelmissa. Tunnin mittainen tilaisuus koettiin sopivan mittaiseksi.

Kaikki opiskelijat kokivat tärkeäksi päästä harjoittelemaan digiohjausta Taitamoiden valmentautujien kanssa. Infoihin valmistautuminen laajensi omaa tietämystä sähköisistä sote-palveluista. Yhdessä valmentautujien kanssa Omaolo-palveluun



Kuva 1. Asiakas harjoittelee tabletin käyttöä.
Kuva: Seija Ollaranta.

tutustuminen tablettien avulla mahdollisti jokaiselle yksilöllisen ohjaushetken ja keskustelun mahdollisista aiemmista kokemuksista palvelun käytössä (kuvassa 1). Opiskelijoiden kysyessä valmentautujilta palautetta Omaolo-palvelusta ja annetusta ohjauksesta, kokivat valmentautajat hyötynensä ohjauksesta, ja osa uskoi käyttävänsä palvelua myös tulevaisuudessa. Tilaisuuksien järjestäminen sai opiskelijat kiinnostumaan Taitamoiden toiminnasta, ja valmentautajat pääsivät esittelemään heidän työtoimintaansa.

Osa opiskelijoista koki, että kohderyhmästä olisi voinut olla enemmän tietoa etukäteen. Kehittämisen tarpeeksi tunnistettiin, että infot toimisivat paremmin osana työpajapäivää. Yhden opiskelijaryhmän tilaisuudessa valmentautajat eivät olleetkaan heti paikalla, vaan osallistujat täytyi etsiä

yksikön eri toimipisteistä. Opiskelijat kokivat myös, että kaikille osallistujilla ei tuntunut olevan tarvetta Omaolo-palvelun ohjaukselle. Jatkossa vastaavissa toteutuksissa täytyy vielä paremmin tunnistaa osallistujien tarpeet ja esimerkiksi digitaitotasoa. Ohjaustilanteissa opiskelijoille konkretisoitui, miten olennaista sähköisten palvelujen hyödyntäminen ja asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palvelujen käyttöön sosiaalialalla on. Jokaiselle opiskelijalle jäi onnistunut olo Taitamo-vierailuista. Opiskelijat pääsivät jakamaan kokemuksiaan Intensiivinen palveluohjaus -opintojakson päätösseminaarissa myös muille ryhmän opiskelijoille loppukaneetilla: "Nyt voidaan mennä antamaan digiohjausta vaikka Joensuun torille!"

VALMENTAUTUJIEN PALAUTTEISTA VINKKEJÄ JATKOKEHITTÄMISEEN

Omaolo-infoihin osallistuneet valmentautajat antoivat palautetta heti tilaisuuden päätteeksi. Monet kokivat, että Omaolo-palvelu oli uusi asia ja oli hyvä päästä harjoittelemaan sen käyttöä. Osa osallistujista koki, että oli nimenomaan tärkeää päästä harjoittelemaan palvelun käyttöä suoraan tablettitietokoneilla. Osalle Omaolo-palvelu oli ennestään jo tutumpi, ja he olivat sitä myös käyttäneet. Yksi asiakas sanoi, että näistä uusista palveluista pitäisi kertoa enemmän, jotta ne tulevat kaikille tutuiksi.

Yhdessä tilaisuudessa nousi esille, että kaikki esillä olleet sähköiset palvelut ja niiden linkit saisivat olla esillä seinällä, jotta ne löytyisivät tarpeen tulleen ja samalla myös innostaisivat käyttämään palveluita. Samalla ideoimme myös mahdollisuutta hyödyntää Omaolo-palvelua osana kuntouttavan työtoiminnan sisältöä. Omaolon hyvinvointivalmennuksia voisi hyödyntää valmentautujien kanssa yhdessä, ja hyvinvointivalmennuksista voisi ottaa yhteisiä haasteita, kuten unen laadun parantamisen ja suorittaa viikoittaisia tehtäviä ryhmänä samassa aikataulussa. Tehtävien purku ja kokemusten jakaminen yhdessä voisi toimia vertaistukena ja kenties motivoitua oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen entistä paremmin.

TAITAMOSSA TOIVOTTIIN YHTEISTYÖLLE JATKOA

Omaolo-infot toteutettiin tiiviissä yhteistyössä Taitamon kanssa. Toteutuksen jälkeen arvioimme, miten onnistuimme ja mitä kehitettävää yhteistyön mallissa olisi jatkoa ajatellen. Lähtökohtaisesti molemmiin puolin koettiin, että digipalvelujen ohjaukselle on todellakin tarve. Opiskelijat pääsivät jalkautumaan aitoon toimintaympäristöön ohjaamaan asiakkaita digin pariin. Valmentautajat taas saavat lisää tietoa sähköisten palveluiden mahdollisuuksista ja ennen kaikkea heillä on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta. Yhdessä totesimme, että erityisen tärkeää tälle kohderyhmälle, jossa osalla on isoakin digitaitojen vajeita, on päästä harjoittelemaan digitaitoja konkreettisesti esim. tietokoneella tai älypuhelimella.

Toisena tärkeänä näkökulmana nousi esiin vuorovaikutustaitojen harjoittelu. Kyse on uudesta tilanteesta niin opiskelijoille kuin valmentautujille. Opiskelijoille uutta oli nimenomaan digipalveluiden ja laitteiden käytön opastus, mitä heistä suurin osa ei ollut vielä opinnoissaan päässyt harjoittelemaan. Valmentautujille kyse oli taas erilaisesta kohtaamistilanteesta ja itselle ehkä vähemmän tuttujen asioiden opettelusta aivan uusien ihmisten kanssa. Keskeistä tässä oli, että syntyi mahdollisuus aitoon kohtaamiseen, jossa digi oli omalla tavallaan sivuseikka. Joskin opiskelijat kokivat, että digiohjaustaitojen opettelulle on selkeä tarve, ja he toivoivat lisää mahdollisuuksia harjoitella näitä taitoja oikeissa asiakastilanteissa.

DIGIPALVELUT TUTUKSI OPINTOJEN ALUSTA ALKAEN

Omaolo-infojen palautteista innostuneena digiohjauksen kehittämistä jatkettiin yhteistyössä työelämäkumppaneiden kanssa Intensiivinen palveluohjaus -opintojaksolla myös syksyllä 2022 ja keväällä 2023. [Tästä voit lukea lisää sivulta 127 alkaen.](#)

Intensiivinen palveluohjaus -opintojakso sijoittui sosionomikoulutuksen vuoden 2019 opetussuunnitelman toisen vuoden opintoihin, jolloin sosiono-

miopiskelijoilla on jo hyvät valmiudet ohjata asiakkaita erilaisten digitaalisten palvelujen käytössä. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että digitaaliset palvelut ovat tuttuja ja tuntuvat mielekkäästi sisältyvän osaksi asiakastyötä. Digipalveluja on tärkeä käsitellä jo opintojen alusta alkaen osana asiakkaan hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämistä sekä arjesta itsenäisesti selviytymistä. Näin digipalvelut ja niiden ohjaus alkavat luontevasti sisäistymään osaksi ohjaustyötä.

Vaikka digi onkin vain väline, on se myös lisäelementti, joka voi helpottaa kohtaamista. Digi voi olla rohkaisija puolin ja toisin. Digitaalisten palvelujen hyödyntäminen ja niiden käytön ohjaus on yksi uusi tapa saada yhteys asiakkaaseen. Kun asiakas kohtaa työntekijän myös digitukijan roolissa, voivat

molemmat tulla kohdatuksi ja nähdyksi eri tavalla kuin aiemmin.

LÄHTEET:

Arene ry. 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE:n selvitys sosiaalialan tilasta ja kehityksestä 2017. <https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/sosionomiselvitys/>. 3.6.2022.

Heino, T. & Kärkkäinen, P. 2018. Sosionomin digitaalinen kompetenssi – mitä se voisi olla? Julkaisussa: Laitinen M-L. (toim.) "Digi vie, sote vikisee": Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 83-85. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6> 27.5.2022.



Sosionomiopiskelijoiden digiosaamista vahvistamassa – onnistunut koulutuksen, TKI-hankkeen ja työelämän yhteistyö

Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat osallistuivat monin eri tavoin SoTyDigi -hankkeen toimintaan kahden hankevuoden aikana. Osallistumisen mahdollisti systemaattisesti suunniteltu hankkeen ja koulutuksen välinen yhteistyö. Tuomme tässä artikkelissa esiin yhteistyön mahdollisuuksia ja kaksi erilaista integraation muotoa, joita hankkeessa käytimme. Lisäksi pohdimme myös haasteen paikkoja, joita kehittämällä koulutus ja TKI-toiminta kohtaisivat entistä paremmin. Haluamme tämän artikkelin myötä kannustaa toimijoita kokeilemaan ja kehittelemään ennakkoluulottomammin eri tapoja integrointiin. Yhteistyöstä hyötyvät kaikki osapuolet.

JAANA KURKI, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Karelia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminta on opiskelijoille erinomainen mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa yhteiskunnallisten asioiden ratkaisemiseen ja alueen elinvoimaan Kareliassa. Osallistuminen vahvistaa opiskelijoiden ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta sekä kehittämisosaamista. TKI-toiminta on tärkeä myös koulutuksen kehittämiseksi ja koulutuksen tarvitseman työelämäyhteistyön ylläpitämiselle. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2023.) Ammattikorkeakoulun aluekehitystehtävää toteuttavat hankkeet muodostavat laajat työelämäverkostot ympärilleen ja toimivat monipuolisesti palveluiden kentällä. TKI-hankkeiden toimia voidaan integroida opintojaksoihin tai opinnäytetöihin, ja opiskelijat voivat harjoitella kehittämistyötä TKI-hankkeissa.

Lähdimme SoTyDigi –hankkeessa kehittämään uudentyyppisiä integraation tapoja ja mahdolli-

suuksia pidempikestoiselle yhteistyölle hankkeen, työelämän ja opetuksen välille. Lähtöajatuksena oli, että kun yhteistyö saman tahon kanssa luodaan pidempiaikaiseksi, on opiskelijoilla mahdollisuus syventää tietämystään työelämästä vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa ja myöskin luoda todellista työelämäyhteysttä ja verkostoja itselleen. Pidempikestoinen yhteistyö mahdollistaa myös syvällisemmän toisilta oppimisen ja osallistujien asiantuntemuksen kehittymisen.

Tavoitimme kahden hankevuoden aikana lähes 200 Karelian sosionomiopiskelijaa ja laajasti myös muita sote-alan opiskelijoita avoimen ammattikorkeakoulun ja Campus Onlinen kurssien kautta. Alla olevaan taulukkoon 1 on listattu hankkeessa toteutettuja yhteistyön muotoja sekä toteutuneita kertoja opiskelijamäärineen.

Taulukko 1. Yhteistyömuodot, toteutusten ja opiskelijoiden määrä. Lukumäärään on laskettu 10/23 mennessä hankkeeseen osallistuneet opiskelijat.

Yhteistyön/integraation tapa	Toteutusten määrä (opiskelijamäärä)
Asiantuntijavierailut opetustunneilla	5 (175)
Opiskelijoiden toteuttamat digiohjaustuokiot / jalkautuva digituki Joensuun kaupungin työllisyyspalvelujen Taitamo-valmennusympäristö kevät 2022 Taitamo sekä Kiteen ja Lieksan hyvinvointipisteet Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveysasemilla syksy 2022 Taitamo kevät 2023	5 (22)
Projektimaiset tiedonkeruutehtävät Kartoitus digiosaamisen kehittämisen hankkeista ja hyvistä käytännöistä Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digitaidot ja digipalvelujen käyttö Digitaitojen kartoitus Matalan kynnyksen digineuvonta	4 (14)
Hankkeen toteuttamat kyselyt opiskelijoille digitaidoista, ja opiskelijatyönä kyselyaineiston analysoinnit ja koonnit hankkeen käyttöön	2 (8)
Opiskelijoiden kirjoittamat blogit ja artikkelit	4 (4)
Harjoittelut hankkeessa tai hankkeen yhteistyökumppanin toimintaympäristössä	2 (3)
Opinnäytetyöt hankkeelle	2 (3)
Opiskelijoiden kehittämistyön ja osaamisen hyödyntäminen jatkuvan oppimisen tuotteen kehittämisessä	1 (2)

SoTyDigi-hankkeessa opiskelijat saivat tuoda omaa osaamistaan ja näkemystään hankkeelle ja työelämäkumppaneille. Hanke puolestaan mahdollisti paikan uusien digitaitojen oppimiseen sekä uudenlaisiin työtehtäviin ja työllistymismahdollisuuksiin. Integraation suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin työvälineenä sosionomikoulutuksen opetussuunnitelmaa, johon hankkeen ja sidosryhmien tuottamia näkökulmia digitalisaatioon paikannettiin eri opintojaksoille. Uusista sisällöistä ja yhteistyön toimintamalleista syntyi sosionomikoulutuksen digipolku –malli Karelian sosionomikoulutukseen.

PALVELUOHJAUSTA OPPIMASSA HANKKEESSA

Opintojakson toteutus hankkeessa on vähemmän ammattikorkeakouluissa käytetty TKI-toiminnan integrointimuoto. Syksyllä 2022 hankkeessa toteutettiin kokeilu, jossa sosionomiopiskelijoiden toiseen lukuvuoteen kuuluva palveluohjauksen opintojakso oli mahdollista suorittaa SoTyDigi -hankkeessa. Kyseisellä opintojaksolla syvennyttään ajankohtaisiin palveluohjauksen teemoihin. Hankkeen näkökulmasta taas oli kiinnostavaa, miten digitaalisia palveluja voidaan hyödyntää osana palveluohjausta. Näin syntyi luonteva yhteys hankkeen ja opetuksen tavoitteiden yhdistämiselle.

Syksyn 2022 toteutuksessa opiskelijat tutustuivat aluksi palveluohjauksen tietoperustaan, jonka jälkeen he lähtivät syventymään palveluohjauksessa käytettäviin digitaalisiin palveluihin sekä ihmisten digitaitoihin käyttäen niitä. Teoreettisen alun jälkeen opiskelijat pääsivät heti soveltamaan oppimiaan asioita suunnitellessaan digitaalisten palvelujen ohjaustilanteen aitoihin toimintaympäristöihin ja toteuttamaan sen. Toimintaympäristöinä toimivat Joensuun kaupungin työllisyyspalvelujen Taitamo-valmennusympäristö sekä nykyisen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyvinvointipisteet Lieksan ja Kiteen terveysasemilla. Hankeyhteistyökumppaneina hyvinvointipisteillä olivat mukana Siun soten Meijän digi –hanke ja Tulevaisuuden sotokeskus –hankkeen kehittäjäsosionomit. Toteutuksessa oli siis mukana moninainen ja innokas yhteistyöverkosto Karelian, Joensuun kaupungin ja Siun soten ammattilaisia.

Opiskelijoiden digitaalisten palvelujen ohjaustilanteet onnistuivat Taitamolla ja hyvinvointipisteillä hyvin. He kertoivat kohdanneensa ohjauksissa ihmisiä, joilla oli hyvin erilaiset digitaidot ja suhtautuminen digitalisaatioon. Osalta saattoi puuttua kokonaan tarvittavat digivälineet. Osalle digittömyys oli tietoinen valinta. Opiskelijat havaitsivat kohtamallaan ihmisillä myös kognitiivisia rajoituksia digin käyttöön.

Opintojakson toteutus hankkeessa mahdollisti opiskelijoille teorian soveltamisen suoraan käytäntöön. Opiskelijat saivat toteuttaa varsin itsenäisesti pienimuotoisen projektin, jossa he pääsivät nopeasti harjoittelemaan myös itselle uusia taitoja käytännössä asiakkaiden kanssa. Lisäksi he saivat suunnitella opiskeluaikataulunsa itse. Kokeilu oli merkityksellinen myös hankkeelle, koska se todisti, että tämäntyyppinen integrointimuoto on hyvinkin toimiva, ja sitä tulisi enemmän hyödyntää opetuksen ja hankkeen välisenä yhteistyön muotona.

TYÖKALUJA ETÄNÄ TOTEUTETTAVAAN KUNTOUTTAVAAN TYÖTOIMINTAAN

Opiskelijoita voi integroida hankkeeseen myös pidempikestoisiin projekteihin, jolloin opiskelijoiden erityisasiantuntemus syvenee, ja toisaalta myös hanke voi hyödyntää opiskelijoiden osaamista monipuolisemmin. Syksyllä 2021 teimme toimeksiannon sosionomiopiskelijoiden syventävään kehittämistyön harjoitteluun teemalla etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan nykytila ja kehittämistarpeet. Toimeksiannon ajatuksena oli, että toteutus tapahtuisi hankkeen työelämäkumppanin toimintaympäristössä. Yhteistyökumppaniksi löytyi Joensuun Taitamo, joka on Joensuun kaupungin työllisyyspalveluiden valmennusympäristö työttömille.

Toimeksiantoon tarttuivat kaksi sosionomiopiskelijaa, jotka toteuttivat harjoittelun ns. perinteiseen tapaan työelämäkumppanin toimintaympäristössä, mutta samalla he toteuttivat kehittämistehtävää myös hankkeelle. Harjoittelun aikana opiskelijat kartoittivat monipuolisesti etäkuntoutuksen kokemuksia Taitamon työntekijöiltä ja asiakkailta. He laativat Taitamolle raportin etävalmennuksen nykytilasta ja kehittämisehdotuksista. Tämän ymmärryksen pohjalta he lisäksi kehittivät etäohjauksen

työkalupakin hyödynnettäväksi etävalmennusta järjestäville työntekijöille.

Etäohjauksen työkalupakki kiinnosti muitakin toimijoita, joten tuotosta jaettiin kaikille hankkeen toiminnassa mukana olleille sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoille maakunnan alueella. Samalla syntyi idea lähteä kehittämään etäohjausosamisen teemaan liittyvää uutta jatkuvan oppimisen tuotetta. Ja koska opiskelijoille oli syntynyt erityisasiantuntemusta, oli luonnollista hyödyntää heidän osaamistaan tuotteen kehittämisessä. Opiskelijat palkattiin hankkeeseen juuri valmistuneina sosionomeina alkuvuodesta 2023, ja he suunnittelivat uutta opintojaksoa yhteistyössä hankkeen kehittäjäopettajan kanssa. Etänä tapahtuva ohjaus sosiaali- ja työllisyyspalveluissa –opintojakso pilotitiin avoimen ammattikorkeakoulun tarjonnassa keväällä 2023, ja on nyt vakiintunut osaksi Karelian opintotarjontaa.

Syventävästä kehittämissuorituksen harjoittelusta alkanut kehittämissuoritus muodostui opiskelijoille 1,5 vuoden mittaiseksi prosessiksi. Tarkemmin harjoittelusta ja työpakista voit lukea tästä julkaisusta [sivulta 74 alkaen](#). Tämä hankkeen ja opiskelijoiden yhteinen kehittämissuoritus on oivallinen esimerkki siitä, kuinka hanketoiminta voi avata mahdollisuuksia opiskelijoille ja opiskelijat hanketoiminnalle. Opiskelijoiden tuotokset hyödyttävät suoraan hankkeen toimintaa, ja hankkeen kautta tuotokset saavat näkyvyyttä ja tulevat käyttöön laajoissakin toimijaverkostoissa.

INTEGROINNIN HAASTEEN PAIKKOJA

TKI-hankkeen integroinnissa opetukseen on useita haastavia tekijöitä, joista käsittelemme kolmea SoTyDigi-hankkeessa tunnistettua haastetta.

Toimeksiantojen kiinnostavuus: Vaikka TKI-hankkeen toimeksiannot osuivatkin oikeaan aikaan, eivät ne aina johda opiskelijoiden puolelta toteutukseen saakka. SoTyDigi-hankkeen kaikkiin toimeksiantoihin ei löytynyt kiinnostuneita opiskelijoita. Itsessään digitalisaatio näyttäytyi monille sosionomiopiskelijoille vieraana, eivätkä kaikki kokeneet sen olevan asiakastyössä keskeistä. Toki toimeksiannotkin saattoivat olla välillä liian vaikeaselkoisia, mihin kannattaakin kiinnittää huomiota. Tärkeämpää kuitenkin on, jos toimeksiantaja on jo entuudestaan tuttu opiskelijoille. Tällöin opiskelijat

tietävät, miten yhteistyö sujuu, ja mihin kokonaisuuteen toimeksianto liittyy.

Oikea-aikaisuus: Hanketoiminnan tulee elää hetkessä ja reagoida nopeasti toimintaympäristöjen tarpeisiin ja muutoksiin. On tyyppillistä, että tarpeet ja suunnitellut toimenpiteet muuttuvat tai toiminnan edetessä nousee esiin uusia ideoita, joihin kannattaisi tarttua. Opetuksen suunnittelu kuitenkin etenee paljon pidemmällä aikataululla, ja ulkopuolelta tulevat toimeksiannot tulisi pääsääntöisesti tietää jo edellisellä lukukaudella. Koulutuksiin tarvitaan opintojaksoja, joiden sisällöt voivat elää ajankohtaisten teemojen ja toiminnassa olevien hankkeiden mukaan. Tärkeää olisi, että sisällölliset muutokset opintojaksot löytyisivät useammasta eri koulutuksesta, jolloin myös moniammatillinen kehittäminen mahdollistuisi.

Hyöty ja vastavuoroisuus: Ammattikorkeakoulun TKI-hankkeet ovat usein riippuvaisia opetuksesta, mutta riippuvuus ei aina näyttäydy vastavuoroisena. Haasteena on, kuinka opettajat osaavat hyödyntää hankkeita osana työtään ja nähdä ne ikään kuin käytössä olevana lisäresurssina. Hankkeet voivat tuottaa opetukseen uusia sisältöjä, malleja, tutkimusta sekä asiantuntijaosaamista. Ne avaavat uusia työelämäyhteyksiä ja toimintaympäristöjä. Lisäksi hankkeiden asiantuntijat voivat omalta osaltaan tukea opiskelijoiden polkua kohti erityisasiantuntijuutta ja valmistumista. Opetuksesta voi taas nousta ajankohtaisia kehittämistarpeita, joihin voidaan hankkeiden tuella tarttua.

INTEGROINTI JA YHTEISTYÖ TARVITSEVAT RAKENTEITA

TKI-hankkeiden, työelämäverkostojen ja opetuksen yhdistäminen on palkitsevaa. Haasteista huolimatta keinot integroinnille löytyvät, kunhan vain yhdessä tunnistetaan kriittiset pisteet ja etsitään keinot niihin vastaamiselle.

Opetuksen ja hankkeen integroinnissa toimii Karelialla useissa hankkeissa käytetty kehittäjäopettaja -malli. Myös SoTyDigi -hankkeessa on työskennellyt osa-aikaisia kehittäjäopettajia, jotka ovat tehneet projektityön rinnalla myös opetustyötä. Kehittäjäopettajien avustuksella yhteydet opetussuunnitelmien, opintojaksojen ja hankkeen toimenpiteiden välillä ovat löytyneet huomattavas-

ti helpommin kuin pelkästään hanketyöntekijöiden omin voimin. Samoin kehittäjäopettajat pystyvät opetussuunnitelman tunteina rakentamaan tarvittavaa pidempikestoista integroinnin jatkuvuutta.

Opetuksen ja hankkeiden välille tarvitaan rakenteita, jotka edistävät integroinnin yhteistä suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Osapuolilta tarvitaan myös kehittävää työtettä, ideoita ja rohkeutta kokeilla, vaikka lopputuloksesta ei olisiakaan täyttä varmuutta. Kokemustemme mukaan opiskelijat ovat

joka kerta hyötäneet uusista kokeiluista enemmän kuin suunnitelmassa on osattu arvioida. Osapuolet, yhdistettyään voimansa yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi, ovat tuottaneet lopulta enemmän kuin erikseen toimiessaan.

LÄHDE:

Karelia-ammattikorkeakoulu 2023. Tutkimus- ja kehittämistoiminta. <https://www.karelia.fi/tutkimus-ja-kehitysprojektit/> 1.11.2023.



7

**Tiedolla johtamisen
osaamisen
kehittäminen
sosiaali- ja
työllisyysalalla**



Sosiaalialan opiskelijoiden tiedolla johtamisen osaaminen on osa kentän ammatillista työnkuvaa ja -taitoa – rakentamassa ihmislähtöistä tiedolla johtamista

Aloitin tiedolla johtamisen lehtorina Karelia-amk:ssa joulukuun 2021 alussa. Ensimmäisten rakennettavien opetusten joukkoon nousi tiedolla johtamisen kurssi sosiaalialalle. Ensimmäinen ajatukseni oli kauhistunut ”Kääk! Eihän sosiaalialalla vielä ole kehittynyt kunnollisia organisaatioiden sisäisiä asiakastiedon hyödyntämisen välineitä kuten terveydenhuollon puolella on! Miten lähestyn asiaa?”



petuksen lähtökohta oli minulle kuitenkin jo ennen työn vastaanottamista selvä. Tavoitteeni on tehdä tiedolla johtamisesta jokaisen työntekijän perustaito, eri aloilla. Tiedon ja erityisesti erilaisen Business Intelligence (BI) -tiedon¹ lisääntyminen organisaatioissa tuo mahdolliseksi myös sen, että organisaatioiden eri tasoille sijoittuva henkilöstö perustyöntekijästä johtoon voi hyödyntää sitä oman työnsä tukena. Kun aloin rakentaa kurssia, jouduin silti toteamaan ”helpommin sanottu kuin tehty”. Mitä tarkoittaa, että kaikki voivat hyödyntää tietoa omassa työssään? Miten esimerkiksi sosionomit voivat sitä hyödyntää ja toisaalta mikä heille on hyödyllistä oman työnsä ja ammattitaitonsa kannalta?

Vaikka aina olenkin painottanut tiedolla johtamisen käytännöllisyyden tärkeyttä, olin nyt itse käytännön haasteen edessä. Huomasin, että ajatteluni oli lähtökohtaisesti organisaatiovetoinen. Jouduin pyöryttämään koko aiemman ymmärrykseni ja ajatteluni ympäri, fokusoimaan, stilisoimaan ja selkeyttämään viestiäni entisestään. Kaikki, jotka ovat joutuneet uudistamaan omaa ajatteluaan tuntevat sen tuskan, kun vanha on romutettava ja se ”kill your sweethearts” (eli vanhojen ajatusten tappaminen) tehtävä.

Murskattuani kaiken vanhan palasiksi, aloin koota niitä uudestaan yhteen. Ensinnäkin tietolähteet

oli pohdittava – jos ei vielä ole olemassa organisaatioiden sisäistä dataa, mistä ja mitä dataa voi hyödyntää. Tämän jälkeen tuli ratkaistavaksi, kuinka tuota dataa voi hyödyntää käytännössä, ja miten se liittyy sosionomien käytännön työhön. Kolmanneksi piti pohtia, miten data tulisi käsitellä, jäsentää ja jopa analysoida, jotta se vastaa sosionomien käytännön työn tietotarpeisiin. Lopuksi piti jäsentää se, kuinka tieto viedään itse käytännön työhön.

On hyvin eri asia lähteä luomaan organisaation tiedolla johtamisen rakenteita tai ohjata johtoa käyttämään analytiikkaa hyödyksi (seuraten strategioita, tavoitteita, toimenpiteitä jne.)¹ kuin rakentaa tiedon ja datan ymmärrystä alhaalta ylöspäin.

”Ihmislähtöisellä tiedolla johtamisella” viittaa siihen, kuinka tiedolla johtaminen tuodaan osaksi kaikkien osaamista työpaikoilla. Kuinka pystymme välittämään tiedon hyödyntämisen tavat ja keinot kaikille siten, että niitä on helppo käyttää arjessa?

Ihmislähtöiseen tiedolla johtamiseen voidaan liittää monia näkökulmia itsensä johtamisesta, oman osaamisen kehittymisestä jne. Ajatukseni ei kuitenkin suoraan kietoudu vain noihin tunnetumpiin käsitteisiin ja ajattelumalleihin vaan erityisesti siihen, kuinka tiedolla johtamisen ala ja digitalisaatio mahdollistavat meidän kaikkien, ihmisten ja työntekijöiden, muutoksen, ammattitaidon, ja laajemman osaamisen kehittymisen tiedon hyödyntämisen kautta.

Ihmislähtöiseen tiedolla johtamiseen voidaan liittää monia näkökulmia itsensä johtamisesta, oman osaamisen kehittymisestä jne.

¹ BI tieto viittaa prosessiin, jossa kerätään, analysoidaan, käsitellään ja esitetään tietoa organisaation päätöksen tueksi. BI-tieto koostuu usein erilaisista liiketoimintadatasta, kuten myynnistä, markkinoinnista, asiakaspalautteista ja muista organisaation tietolähteistä. Tämä tieto jalostetaan raporteiksi, visuaalisiksi esityksiksi ja analyysiksi, jotka auttavat yritystä ymmärtämään paremmin toimintaansa, tunnistamaan trendejä, tekemään päätöksiä ja suunnittelemaan tulevaisuutta.

ITEROITUVAA OPINTOJAKSOTARJONTAA RAKENTAMASSA

Ensimmäisestä ja toisestakin luennoista oppineena kehitin avoimen ammattikorkeakoulun tarjontaan kolmen opintopisteen kurssin Tiedolla johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työllisyyspalveluissa. Opintojakso oli keväällä 2023 tarjolla avoimesti hankkeen kohderyhmälle ja kaikille aiheesta kiinnostuneille sote- ja työllisyysalan toimijoille.

Kurssilla käsitellään tiedolla johtamisen perusteita, mutta pääpaino on suomalaisten viranomaisten jakaman avoimen datan hyödyntämisessä. Kurssilla tarkastelimme eri palveluiden mittaristoja sekä sitä, kuinka tietoa voi hakea avoimista julkisista tietokannoista. Tästä siirryimme tietosuojaan ja -turvaan, jotka ovat erittäin keskeisiä asioita julkisen hallinnon asiakastietoa ja niistä luotavia seurannan mittaristoja käsiteltäessä. Lopuksi jaamme tiedolla johtamisen siihen, kuinka palveluita johdetaan tiedolla ja toisaalta, kuinka työn tekemistä johdetaan tiedolla.

Opettelimme ihmislähtöistä datan hyödyntämistä, eli sitä kuinka jokainen ammattilainen voi itse hyödyntää sitä informaatiota, jota heillä on käytettävissään. Kurssi otettiin hyvin vastaan, ja palautteessa todettiin, että se avasi silmiä erilaisen datan hyödyntämisessä.

Käsittelimme mm. päättelyn kehää, jossa erilaiset tiedonlajit työskentelevät yhdessä. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Päätettelyn kehä.

Päätettelyn kehä -kuviota esittää sitä, että yksilöiden mielessä tilastollista tietoa tulkitaan aiemmin saadun hiljaisen tiedon perusteella. Tulkinnoilla ja tehdyillä johtopäätelmillä tulisi olla seurauksia ja vaikutuksia esimerkiksi yksilön käyttäytymiseen tai jopa laajemmin työyhteisön käyttäytymiseen ja toimintaan. Sitten kun uudelleen saadaan uutta tilastollista tietoa organisaation toiminnasta, alkaa kierto taas uudestaan. Näin viisaus ja tietomäärät kasvavat jatkuvasti niin työorganisaatioissa kuin muissakin laajemmissa organisaatioissa, joissa yksilöt toimivat.

Kurssi tulee jatkumaan Karelian avoimen ammattikorkeakoulun tarjonnassa. Kehitettävää on kuitenkin edelleen – tiedolla johtamisen opetuksen täytyy muuttua ja pysyä ajankohtaisena.

Sosiaalialan opiskelijoiden tiedolla johtamisen osaaminen osana ammatillista työnkuvaa ja taitoa – datanlukutaito on tiedon tulkintaa ja ymmärtämistä

Tiedolla johtamisen yleistyminen kaikissa organisaatioissa on tuonut esiin uudenlaisia työntekijöiden osaamistarpeita. Sekä sosiaali- että työllisyysalan organisaatioissa jo olemassa hyvät ja toimivat tiedon välittämisen työkalut, kuten erilaiset toiminnan tilastolliset raportointijärjestelmät, mutta niiden hyödyntäminen arkityössä on vielä vähäistä. Puuttuu myös kykyä ymmärtää näiden tilastollisten kuvioiden merkitys oman työmme kannalta. Tätä kutsutaan yleisemmin datanlukutaidoksi.

Asiakkaiden ohjaustyössä tiedolla johtamisen välineiden hyödyntäminen voisi tuoda merkittävää etua asiakastyöhön. Niiden avulla näemme kuinka koko organisaatiomme asiakastyön laatu ja määrä kehittyvät, mutta pystymme myös tarkastelemaan yksittäisten yksiköiden toimintaa. Lopulta, jos käytössä on oikeat järjestelmät, jokainen pystyisi myös tarkastelemaan omaa työnsä jälkeä ja kehittämään sitä oman ammattietiikkansa mukaisesti. Jokainen voisi verrata omaa työtään ja sen laatua esimerkiksi koko organisaation keskiarvoon ja näin suhteuttamaan työskentelyään erilaisten kansallisten ja organisaation asettamien laatukriteerien suhteen. Kansallisena mittaristona toimii useimmiten THL:n kehittämä AVAIN mittaristo. (Ks. Tanner ja Kivipelto 2022.)

SoTyDigi -hankkeessa testattiin ja kehitettiin erilaisia keinoja lisätä datan hyödyntämisen osaamista sosiaalialan opiskelijoiden osalta sekä sote ja työllisyysalan ammattilaisille suunnatun avoimen ammattikorkeakoulun kurssin avulla. Molemmista saatiin tärkeää oppia datanlukutaidon opettamisesta ja sen merkityksestä ammatillisessa työnkuvassa.

DATAN LUKUTAITOA OPISKELEMASSA

Datanlukutaito on kykyä lukea, kirjoittaa, tarkastella kriittisesti, kommunikoida ja luoda lisäarvoa datasta ja informaatiosta erilaisissa konteksteissa. Käytännössä se on sitä, että ihminen on kykenevä arvioimaan esitetyn datan ja informaation luotettavuutta eri tahoilla kuten mediassa tai työelämässä ja arjen eri tilanteissa. Datan lukutaito on keskeinen kompetenssi digitalisoituneessa taloudessa, kun suuri osa vuorovaikutuksesta perustuu ja vaatii erilaisen datan, informaation ja tiedon hyödyntämistä ja käyttöä. Siitä on tullut keskeinen taito niin työelämässä kuin ihmisten arjessa.

Data on yksittäisiä tiedonhippasia, esimerkiksi yksittäisen asiakkaan palvelun kesto tai palvelunsaamisen aika. Informaatio on taas sitä, että nämä yksittäiset palvelutilanteiden datat kootaan yhteen ja niistä muodostetaan keskiarvoja tai prosentteja. Datanlukutaito on sitä, että ymmärtää, kuinka tuo informaatio on luotu, mistä datasta se koostuu ja mitä se lopulta tarkoittaa oman työn kannalta (osaa tulkita).

Kokonaisuutena datanlukutaito on muutakin kuin matematiikkaa. Enemmänkin se on ajattelutaitoa, analyysitaitoa ja kriittistä ajattelua. Siinä pitää osata yhdistää erilaista informaatiota toisiinsa, mutta myös omaan kokemuspohjaiseen hiljaiseen tietoon, kykyä tehdä tulkintoja ja viedä näiden tulkintojen tulokset, eli uusi ymmärrys, osaksi arkipäivän työskentelyä. Tämä tarkoittaa sitä, että osaa kehittää omaa työskentelyään uuden ymmärryksen pohjalta. (vrt. Juergens 2020.)

Pidemmälle vietyinä Carmi, Yates, Lockley, E. ja Pawluczuk (2020) painottavat kolmea keskeistä puutetta koko datanlukutaidossa. Heidän mukaansa lukutaito tulisi ymmärtää laajempaan kuin yksilöön liittyvänä ominaisuutena, määrittelyyn tulisi huomioida kriittinen ajattelukyky suhteessa verkostomaisiin ekosysteemeihin, joissa työtämme teemme. Se on myös proaktiivisten kansalaisten kykyä tuottaa itse tiedollista sisältöä ja suunnitella tietosisältöjä.

Käytännössä, esimerkiksi sosiaalialan työssä, tämä konkretisoituu helpoiten rakenteellisen sosiaalitoimen kentässä, jossa sosiaalialan ammattilaisten tulee raportoida ja kommunikoida eteenpäin havaitsemiaan puutteita palveluissa, tai toistuvia ongelmallisia tilanteita asiakkaiden palvelutarpeissa (lue lisää sivulta 143). Sosiaalialan ammattilaisten tulee pystyä refleктоimaan omia havainnointejaan sekä tilastollisen organisatorisen tai kansallisen tiedon suhteen, samalla tuoden kriittisesti oma havaintonsa mukaan raporttiin. Tämän jälkeen työntekijä välittää tiedon organisaatiossa eteenpäin, jotta tietoa voidaan hyödyntää johtamisessa ja epäkohtien korjaamisessa. Viimeisenä vaiheena organisaation RAKE työryhmän tulisi koota yksittäiset havainnot kokonaisuudeksi ja pystyä tekemään vielä uutta analyysiä yksittäisistä rakenteellisen sosiaalitoimen raporteista.

TIETO- JA AJATELUVINOMIEN KRIITTINEN TARKASTELU

Tiedon kriittiseen tarkasteluun liittyy keskeisesti kyky reflektoida omaa ajatteluaan suhteessa tiedolla johtamisen työkalujen tuottamaan tietoon. Työelämässä meille syntyy työkokemuksen myötä asiantuntijatietoa, joka on hyvin tärkeää työtehtävän tehokkaan suorittamisen kannalta. Kuitenkin, koska tämä tieto kehittyy pitkän ajan kuluessa ko-

kemuksesta, voi meille muodostua erilaisia *tieto- ja ajatteluvinoumia*. Asiantuntijatieto voi vääristyä joiltain osin, ja nämä vääristymät tulee osata tunnistaa kriittisen ajattelun avulla.

Datanlukutaidon opettamisessa kriittisen ajattelun kehittäminen on konkreettisesti helpointa

ajatteluvinoumien tunnistamisen kautta. On tärkeä opetella kysymään itseltämme, ovatko ajatukseni tai tietoni faktuaalisesti perusteltuja. Alla on muutamia hyviä kriittiseen ajatteluun johdattavia kysymyksiä (taulukko 1).

Taulukko 1. Ajatteluvinoumien kriittisen reflektoinnin näkökulmia

Tietovinouma	Määrittely	Tiedon reflektoinnin kysymys
Saatavuusvinouma	Tyydymme tietoon, joka on helposti saatavissa, emmekä tarkasta sen alkuperää	Mistä olen saanut tämän tiedon? Onko tieto ensisijaisesta lähteestä? Onko lähde luotettava?
Selviytymisvinouma	Tieto, jolla olemme selviytyneet aiemminkin, on totta	Onko tilanne muuttunut aiemmas- ta? Onko tilanne edes sama kuin aiempi tilanne, jossa tietoa hyödyn- simme?
Vahvistusvinouma	Saamme vahvistusta tiedolle lähi- ympäristöstämme – muutkin ovat samaa mieltä	Mikä ryhmämme ulkopuolinen läh- de voisi vahvistaa näkökulmamme? Onko asiasta faktuaalista tietoa saatavissa?
Sädekehävaikutus	Ihaillemme henkilö tai organi- saatio sanoo/tekee tietyllä tavalla ja haluamme olla samanlaisia	Tietääkö henkilö juuri tästä asiasta? Onko organisaatio samanlainen kuin meidän organisaatiomme?

LOPUKSI

Tiedolla johtamisen yleistymisen vaatii työntekijöiltä kyvykkyyttä hyödyntää sen välineitä. Tieto, sen käyttäminen ja tuottaminen oman työn edistämiseksi on keskeistä kaikilla aloilla. Tiedolla johtaminen ajatellaan usein nimenomaan johdon tapana toimia, mutta nykyisin tiedolla johtaminen on myös osa jokaisen työntekijän omaa työnkuvaa – tietoa tulee osata hyödyntää oikein.

Sosiaalialan työssä datanlukutaito ja kriittisen ajattelun osaaminen on keskeistä, kun työskennellään pitkälti omien ajattelumallien kautta. Työssä tuotetaan myös yhteiskunnallista tietoa päätöksenteon tueksi esimerkiksi rakenteellisen sosiaalisen oikeuden kentällä. On keskeistä pystyä erottamaan ns. oikea tieto väärästä, jotta ei vahingossa tuoteta mis-informaatiota (tietoa, joka on väärää). Tiedolla johtamisen opintojen sisällyttäminen sosiaalialan opintoihin edistää kriittisen ajattelun kehittämistä.

LÄHTEET

Carmi, E., Yates, S.J., Lockley, E. & Pawluczuk, A. 2020. Data citizenship: rethinking data literacy in the age of disinformation, misinformation, and malinformation. *Internet Policy Review*, 9 (2). <https://policyreview.info/articles/analysis/data-citizenship-rethinking-data-literacy-age-disinformation-misinformation-and> 28.8.2023.

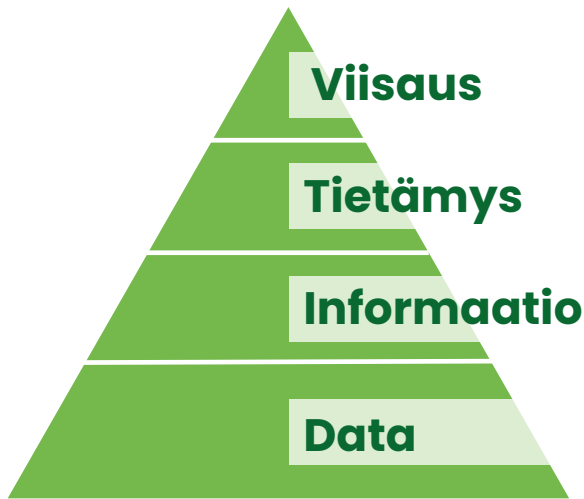
Juergens, C. 2020. Digital Data Literacy in an Economic World: Geo-Spatial Data Literacy Aspects. *International Journal of Geo-Information*, 9(6), 373. <https://doi.org/10.3390/ijgi9060373> 18.4.2023.

Tanner, N. & Kivipelto, M. 2022. AVAIN-mittarin käyttö aikuissosiaalityössä. Ohjaus 3/2022. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144880/URN_ISBN_978-952-343-914-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y 28.8.2023.

Data ja tiedolla johtaminen ovat uusia kuumia perunoita – kansallisen avoimen datan hyödyntämistä oppimassa

Tiedolla tarkoitetaan monia asioita. Perinteisesti voimme kuitenkin ajatella tietoa portaittain etenevänä luokitteluna, joka tapahtuu inhimillisen ja älyllisen prosessoinnin ja jalostumisen perusteella. Tiedon pohjimmaisista hippusia on data, joka on yksittäisiä havaintoja. Ne eivät kiinnity toisiinsa mitenkään, eivätkä muodosta merkityksellisiä kokonaisuuksia. Data muuttuu informaatioksi, eli yhdeksi tiedon lajiksi, kun nämä datapalat yhdistyvät toisiinsa. Ne yhdistyvät toisiinsa, kun datalle aletaan antaa merkitystä tai se saa rakenteen, johon data yhdistetään. Datasta lasketaan esimerkiksi prosentteja tai jakaumia.

Informaatiolla on vastaanottaja, eli ihminen, joka tarkastelee esimerkiksi tilastollisia lukuja tai kuvioita. Tämä informaatio yhdistyy vastaanottajan kokemukseen ja ymmärrykseen. Informaatio jalostuu yksilön tietämykseksi. Lopulta, mitä enemmän tietämyksen oletetaan sisältävän inhimillistä ajattelua ja arviointia sekä tiedon soveltamista, sitä enemmän tietämystä kuvataan viisautena (kuva 1).



Kuva 1. Tiedon kolmio

KANSALLISET AVOIMET TIEVARANNOT JA NIIDEN HYÖDYNTÄMINEN

Tieto on pääomaa, jonka arvo kasvaa sitä jaettaessa ja jalostettaessa. Julkishallinnolla on hallussaan huomattavat tietovarannot. Helpottamalla niiden käyttöä voidaan lisätä tämän tietopääoman arvoa, luoda mahdollisuuksia uudelle liiketoiminnalle, tutkimukselle ja koulutukselle, kehittää parempia palveluja kansalaisille ja parantaa päätöksentekoa, tehostaa hallinnon toimintaa ja lisätä sen läpinäkyvyyttä. (Kauhanen-Simanainen ja Suurhasko 2015.) Avoin julkinen data on julkisen organisaation tuottamaa tai hallinnoimaa informaatiota, joka on konekielisessä muodossa ja maksutta kenen tahansa käytettävissä, muokattavissa ja jaettavissa sekä yksityisiin että kaupallisiin tarkoituksiin. Avoimella julkisella datalla arvioidaan olevan merkittäviä taloudellisia ja yhteiskunnallisia hyötyjä. (Kauhanen-Simanainen ja Suurhasko 2015.)

Erityisesti Tietopoliittisessa selonteossa (2018) katsotaan, että aktiivista kansalaisuutta pystytään tukemaan tarjoamalla julkiset tiedot kaikkien esteettömästi saataviksi. Tämä parantaa niin julkisten palvelujen toimintaa kuin kansalaisten osallisuuden kokemusta ja osallistumismahdollisuuksia. Samalla julkinen tietomateriaali vahvistaa datatalouden kilpailukykyä. Tiedon hyödyntäminen parantaa yritysten mahdollisuuksia luoda uusia liiketoimintamalleja ja digitaalisen liiketoiminnan ekosysteemejä.

Suomessa on olemassa huomattavia avoimia tietovarantoja kaikkien kansalaisten käytössä mm. sosiaali-, terveys- ja työllisyysaloilta. Näitä on tarjolla mm. Sotkanetissä (<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>), Tilastokeskuksella (<https://www.stat.fi/tup/statfin/index.html>) ja Kelalla (https://www.avoindata.fi/data/fi/organization/kela?collection_type=Open+Data). Nämä avoimet datat on muodostettu yksittäisistä asiakasrekistereistä, mutta ne on koottu hyödynnettäväksi informaatioksi ja tarjotaan avoimesti organisaatioiden internetsivuilla. Lisäksi Suomessa väestörekisterit ovat erittäin hyviä laatuja ja niissä on tietoja pitkinä aikasarjoina, jolloin ne mahdollistavat myös yhteiskunnan ja erilaisten palveluiden pitkäjänteisen kehittymisen tarkastelun. Avoimissa datoissa tiedot ovat myös usein eriteltävissä jopa kuntatasolle, jolloin ne tarjoavat mahdollisuuden tarkastella myös yksittäisten kuntien tilannetta eri asioissa.

Suomen avoimet datat ovat ainutlaatuisia maailmassa, mutta niiden hyödyntäminen ja tunnettuus on vielä liian vähäistä. Esimerkiksi Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisee vuosittain arvioinnin hyvinvointialueiden palveluiden tilasta. Arviointi pohjaa tietoihin, joita THL kerää jatkuvasti. Nämä tiedot ovat myös kaikkien saatavilla tilastoina Sotekun palvelusta (<https://sotokuva.fi/en/#/chart>). Sieltä jokainen voi tarkastella arvioinnissa esitettyjen tietojen kehitystä nopeammalla päivitystahdilla, sekä myös vertailla itseään kiinnostavia aihepiirejä toisten hyvinvointialueiden kanssa. Tiedot on mahdollista ladata numeroina, pylväsgraafina ja jopa karttakuvioina. Sosiaali-, terveys- ja työllisyysalan toimijoille Sotekun hyödyntäminen antaa nopealla vilkaisulla kokonais kuvan alueiden suhteista erilaisten hyvinvoinnin mittareiden osalta.

SOSIAALI-, TERVEYS- JA TYÖLLISYYSALAN TYÖNTEKIJÖIDEN KOULUTUS AVOIMEN DATAN KÄYTTÖÖN

SoTyDigi-hankkeessa luodussa avoimen ammatikorkeakoulun kurssilla (Tiedolla johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työllisyyspalveluissa) harjoiteltiin käyttämään julkista avointa dataa käytännön ongelmien ratkaisemisessa sote ja työllisyyssektoreilla. Kurssi pyrkii opastamaan ja ohjaamaan alan työntekijöitä hyödyntämään julkista avointa dataa oman työnsä kehittämiseen ja palveluiden arvioimiseen järjestelmällisesti ja prosessimaisesti.

Pilottikurssilla arvioitiin palvelu ja arvioinnin perustelut tuli hakea julkisesta datasta. Palvelua tuli tarkastella useasta näkökulmasta tarjolla olevien aineistojen sekä tiedolla johtamisen periaatteiden avulla. Kurssilla opiskelijat tekivät tarkasteluja mm. työttömien kouluttautumisesta eri alueilla ja aloilla Tilastokeskuksen tietojen avulla, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen moniammatillisesta toiminnasta lukioissa TEA-viisarin tietojen avulla sekä mielenterveyspalvelujen ja työllisyyspalvelujen moniammatillisesta toiminnasta Sotkanetin tietojen avulla.

Kurssilta saatujen kokemusten perusteella oppijat innostuivat avoimen datan tarjoamista mah-

dollisuuksista johtaa omaa työtään tiedolla. Informaatio tarjosi uusia näkökulmia aiempiin oletuksiin ja palveluja pystyi liittämään laajempaan kansalliseen kehityskulkuun laajemmin. Kurssipalautteen mukaan kurssi antoi ”paljon uutta ajateltavaa”. Tämä onkin keskeistä tiedolla johtamisen opiskelussa. Tiedolla johtaminen ei ole pelkästään dataa, vaan se on nimenomaan tietoisuuden ja viisauden kasvua ja opettelua.

Samalla kuitenkin lyhyehköllä kurssilla ei ole mahdollisuuksia mennä syvemmin koko tiedonmuodostuksen prosessiin datasta viisauteen. Kurssi toi kuitenkin mahdollisuuksia saada ajantasaista informaatiota, joka toimii tietoisuuden kasvattamisessa sekä lopulta viisauden rakentamisessa jokaisen oman tehtäväkuvan osalta. Kurssi voi toimia alkusysäyksenä ajattelun kehittämisessä.

LÄHTEET

Kauhanen-Simanainen, A. & Suurhasko, M. 2015. Avoimesta datasta innovatiiviseen tiedon hyödyntämiseen: Avoimen tiedon ohjelman 2013–2015 loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 31/2015. <https://urly.fi/3jbH> 27.8.2023.

Tietopoliittinen selonteko 2018. Eettistä tietopolitiikkaa tekoälyn aikakaudella -selonteko. VM/2527/00.01.00.01/2017. <https://urly.fi/3jbG> 27.8.2023.

Kurssilta saatujen kokemusten perusteella oppijat innostuivat avoimen datan tarjoamista mahdollisuuksista johtaa omaa työtään tiedolla.

Rakenteellisen sosiaalityön osaamista – opintojaksopilotti yhteistyössä Siun soten kanssa

Tässä artikkelissa kuvataan SoTyDigi -hankkeen ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen yhteistyössä toteutettua rakenteellisen sosiaalityön koulutuspilottia, jonka tavoitteena oli kehittää sosionomikoulutuksen rakenteellisen työn opintojaksoa työelämään integroitavaksi ja vahvistaa hyvinvointialueen sosiaalialan ammattilaisten rakenteellisen sosiaalityön osaamista.

NOORA NEVALAINEN, PROJEKTISUUNNITTELIJA, TULEVAISUUDEN SOTEKESKUS –HANKE, SIUN SOTE
KATJA SORJONEN, PROJEKTIASIANTUNTIJA, SOSIONOMIKOULUTUKSEN LEHTORI, KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Rakenteellinen sosiaalityö on osa sosiaalihuoltoa ja hyvinvointialueiden lakisääteinen tehtävä (SHL 1301/2014, 7 §). Sen tehtävänä on tuottaa sosiaalihuollon asiakas- ja yhteistyöhön ja asiantuntemukseen perustuvaa tietoa, jota hyödynnetään omassa työssä, työskentelyssä yhteistyökumppaneiden kanssa sekä hyvinvointialueiden toiminnassa ja kehittämisessä (Liukko, Muurinen, Kokkonen & Santalahti 2022). Käytännössä tämä tarkoittaa, että rakenteellinen sosiaalityö on keino tuottaa ja välittää systemaattista tietoa asiakkaiden sosiaalisista elinolosuhteista ja hyvinvointiin vaikuttavista juurisista ja vaikuttaa sillä rakenteisiin ja palveluihin.

Rakenteellisella sosiaalityöllä on vahva ennaltaehkäisyn näkökulma. Sen avulla saatavalla tiedolla on mahdollista syvemmin ymmärtää ja tavoittaa sosiaalisiin ongelmiin ja eriarvoistumiseen johtavia kehityspolkuja. Rakenteellisen sosiaalityön menetelmät ovat myös erinomainen mahdollisuus asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen organisaatioiden toiminnan ja palvelujen kehittämisessä. Käytännön tasolla rakenteellinen sosiaalityö tekee vasta tuloaan osaksi hyvinvointialueiden perustyötä. Sen juurtuminen osaksi tietokäytäntöjä ja -johtamista vaatii sekä organisatorista muutostyötä, jaettava ymmärrystä rakenteellisen sosiaalityön merkityksestä ja tavoitteista sekä osaamisen vahvistamista.

RAKENTEELLISTA SOSIAALITYÖTÄ VAHVISTAMASSA

Vaikka rakenteellinen sosiaalityö on ollut sosiaalihuollon lakisääteisenä tehtävänä jo vuodesta 2015 alkaen, on sen väljä ja vähäinen sääntely ja ohjaus johtanut siihen, ettei rakenteellinen sosiaalityö ole saanut vankempaa jalansijaa sosiaalihuollossa ja organisaatioiden tietorakenteissa ja -kulttuureissa. Vasta viime vuosien rakenneuudistusvalmistelut ja muutokset ovat nostaneet enemmän näkyviin puutteita sosiaalihuollon tiedontuotannossa, jonka myötä rakenteellisen sosiaalityön merkitys ja paikka ovat nousseet uudelleentarkasteluun. (Juurikkala 2022, 22–23.)

Kansallisella tasolla rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä on viety eteenpäin osana sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistusta, jota on alueellisesti toteutettu Tulevaisuuden sotekes-

kus -hankkeissa (Soteuudistus). Myös THL on ollut kehittämässä yhtenäistä käsitystä rakenteellisen sosiaalityön yhteisistä kansallisista tietosisällöistä. (THL 2023.)

Pohjois-Karjalan Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeessa rakenteellisella sosiaalityöllä on kehitetty toimintaedellytyksiä ja luotu rakenteita. Tulsote -hankkeessa on pilotoitu sosiaalisen raportoinnin työkalua syksystä 2022 alkaen työikäisten palveluissa, lapsiperhepalveluissa ja terveysasemien kehittäjäosionomitoiminnassa. Ensimmäisen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaalinen raportti ajalta 9/22–8/23 julkaistaan loppuvuodesta 2023. Hankkeen aikana on myös perustettu sosiaalisen raportoinnin työryhmä, jonka käsittelee kentältä raportoidut havainnot ja jatkojalostaa raportit työyksiköille ja jatkossa osaksi hyvinvointialueen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tiedolla johtamista.

YHTEISEN ASIAN ÄÄRELLÄ

Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa opetettava rakenteellinen sosiaalityö on ollut sisällöltään hyvin vaihtelevaa, koska yhteistä käsitystä siitä, mitä tarkalleen ottaen rakenteellinen sosiaalityö on ja kenen vastuulla se on, ei ole ollut (ks. Hirvonen, Surakka, Tanttu & Väisälä 2022; Hirvonen, Kilpeläinen, Piirainen, Surakka, Tanttu & Tuikka 2021). Karelia-ammattikorkeakoulussa rakenteellinen sosiaalityö on ollut oma opintojaksonsa sosionomikoulutuksen opetussuunnitelmassa vuodesta 2019 lähtien ja kuuluu loppuvaiheen opintoihin. Opintojakson jäsenitys rakenteellisesta sosiaalityöstä perustuu Anneli Pohjolan (2011; 2014) operationalisointiin jakaa rakenteellinen sosiaalityö tietotyöhön, strategiatyöhön, inklusiotyöhön ja oikeudenmukaisuustyöhön. Opintojaksolla keskitytään tietotyön osa-alueeseen ja sen merkitykseen osana muita rakenteellisen sosiaalityön funktioita.

Opiskelijoille rakenteellisen sosiaalityön omaksuminen on ollut verrattain haasteellista, koska sosiaalialan käytännöissä ei ole yhtenäistä määritelmää, menetelmiä tai riittäviä rakenteita sen soveltamiselle. Tämän vuoksi rakenteellinen sosiaalityö jää ikään kuin henkilökohtaiseksi osaamisalueeksi, jota jokainen voi kehittää oman mielenkiintonsa mukaan. Samanlaisia pohdintoja heräsi myös Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen sosiaalisen raportoinnin työpajoissa, joissa syntyi pohdin-

toja, kenen työtehtäviin rakenteellinen sosiaalityö kuuluu, mitä se käytännössä on ja mitä osaamista siihen tarvitaan.

Karelia-ammattikorkeakoulun ja Siun soten Tulosote-hankkeen yhteiset havainnot johtivat syksyllä 2022 päätökseen aloittaa yhteinen rakenteellisen sosiaalityön koulutuspilotti. Avoimen ammattikorkeakoulun kautta toteutettava pilotti suunnattiin sosiaalialan ammattilaisille Siun sotessa. Koulutuspilotti vastasi sisällöltään sosionomikoulutuksessa jo olemassa olevaa rakenteellisen sosiaalityön opintojaksoa, mutta toteutettiin niin, että tehtävät integroituisivat osaksi osallistujien perustyötä. Tarkoituksena oli myös se, että osallistujien lisäksi koko työyhteisö hyötyi opintojakson tehtävistä ja syntyneestä osaamisesta.

KÄYTÄNTÖÄ JA YHDESSÄ TEKEMISTÄ

Koulutuspilotti toteutettiin loppukevästä 2023. Opintojaksosta vastasi SoTyDigi -hanke, mutta sisällön tarkennukset, tehtävät ja ohjaukset suunniteltiin yhteistyössä Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeen projektisuunnittelijoiden kanssa. Projektisuunnittelijat vastasivat opintojakson markkinoinnista Siun soten sisäisen viestinnän kautta. Molemmat toimijatahot osallistuivat toteutukseen ja pilotin arviointiin. Arviointia tehtiin opintojakson aikana ja opintojakson jälkeen kerätyllä osallistujapalautteella. Osallistujien mukaan koulutuspilotti onnistui vahvistamaan rakenteellisen sosiaalityön osaamista. Jokainen palautteeseen vastannut koki, että opintojakso oli lisännyt osaamista rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Osallistujat toivat esiin, että ennen opintojaksoa rakenteellisesta sosiaalityöstä oli tiennyt vain osasia, mutta opintojakson jälkeen rakenteellisen sosiaalityön hahmotti osana omaa työtään. Keskeinen palaute oli, että opintojakson tietoa pystyi soveltamaan omaan työhönsä.

”Koin opintojaksolla opiskelun mielekkääksi erityisesti siksi, että opintojakso ja sen tehtävät olivat vahvasti sidoksissa työelämään. Tämä auttoi paremmin ymmärtämään rakenteellista työtä käytännössä eikä vain teorian kautta.”

Osallistujat kokivat, että oman työn oheen integroitujen tehtävien avulla rakenteellinen sosiaalityö konkretisoitui käytäntöön. Jokaisen tehtävän suorittamiseen kuului työyhteisö -osio, jossa tehtävää havainnoidtiin ja toteutettiin omassa työssä sekä asiasta keskusteltiin työyhteisön kanssa. Palautteiden mukaan tehtävien avulla työyhteisökin alkoi keskustelemaan rakenteellisen sosiaalityön paikasta ja mahdollisuuksista. Tehtävistä oli keskusteltu myös muiden yksikköjen työntekijöiden kanssa ja vertailtu kokemuksia ja eroja.

”Keskustelin muiden työntekijöiden kanssa ajatuksistamme rakenteellisesta työstä. Kyselin myös muualla työskennelleiden kokemuksista yksikköjen välisestä eroista asiakasosallisuuden toteutumisesta ja sen edistämisen paikoista.”

Yhteisöllistä oppimista vahvistettiin myös opintojakson keskustelualueilla ja verkko-ohjauksissa. Valittujen opetusmenetelmien avulla haluttiin osallistujien ymmärtävän rakenteellisen sosiaalityön monitoimijaista luonnetta. Pohjolan (2014) mukaan rakenteellinen sosiaalityö on vaikuttamistoimintaa, jolla tavoitellaan muutoksia yhteiskunnallisissa ja sosiaalisissa rakenteissa. Ilman monitoimijuutta muutosta ei voi syntyä. (Pohjola, 2014.)

Keskeiseksi kehittämiskohteeksi pilotissa nousi opintojen toteutusaika. Aikapula ja kiireinen kevät haastoivat monia pilottiin ilmoittautuneita, ja peräti puolet osallistujista joutui jättämään pilotin kesken. Riittävän pitkä toteutusaika joustaa osallistujien vaihtelevien työtilanteiden mukaan paremmin.

YHTEENVETO

Koulutuspilotin toteutus ja osallistujien palaute antoivat viitteitä siitä, että hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa yhdessä suunnitellulla avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksolla voidaan saavuttaa oppimista ja muutosta ei vain yksilöissä itsessään, vaan myös työyhteisöissä. Vaikka asia ei ole uusi, poikkeuksellisen pilotissa tekee se, että yhdessä huolellisesti suunniteltu ja toteutettu opintojakso vahvistaa samalla sekä sosiaalialan opiskelijoiden että työelämässä olevien ammattilaisten

osaamista. Pilotti tulisi muutoinkin nähdä laajemmassa mittakaavassa, ja nähdä kuinka oppilaitosten ja hyvinvointialueiden yhteisellä tekemisellä saavutettaisiin laajempaa oppimista ja muutosta kuin yksin tekemällä.

Rakenteellisen sosiaalityön juurtuminen osaksi sosiaalihuoltoa tuo asiakasymmärrystä ja inhimillisyyttä koko organisaatioon. Sosiaalialan työntekijöille se tuo keinon tehdä työtä eettisesti kestävästi ja vastavuoroisesti: Sosiaaliala ei kehity ilman rakenteiden ja ihmisten sosiaalisten todellisuuksien välistä vuoropuhelua. Tarvitaan kuitenkin vielä paljon työtä ja vahvempia rakenteita organisaatioihin, jotta voidaan aidosti toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä osana sosiaalialan kehittämistä.

*”Tiedot, joita tästä opintojaksolta otan mukaa-
ni, tulevat varmasti käyttöön ja tarpeeseen. Jo
ennen opintojaksoa tuskailtiin työyhteisössä ja
verkostossa asioiden äärellä, joihin kaivataan
muutoksia ja niihin muutoksiin tukea. Ja mitä
enemmän saa työskennellä vahvalla kokemuk-
sella ruohonjuuritasolla oikeasti asiakkaiden
kanssa ja mahdollistaa heille heidän tarpeiden
ja toiveiden kuulluksi tekemisen, tuo omaan työ-
höni merkitystä. Toivottavasti myös asiakkaille
tämä tulee jossain kohti näkyväksi, että heidän
avuntarpeeseen vastataan myös kuten siihen
kuuluu vastata.”*

LÄHTEET:

Hirvonen, J. Kilpeläinen, V., Piirainen, K., Surakka, A., Tantt, S. M. & Tuikka A. 2021. Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus. XAMK kehittää 137. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-311-2>. 6.9.2023.

Hirvonen, J., Surakka, A., Tantt, S. M. & Väisälä, I. 2022. Rakenteellisen sosiaalityön osaamisen nykytilanne ja vahvistamistarpeet. Teoksessa Liukko, E., Muurinen, H., Kokkonen, T. & Santalahti, V. (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 67–73. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>. 6.9.2023.

Juurikkala, V. 2022. Rakenteellisen sosiaalityön oikeudellinen perusta. Teoksessa Liukko, E., Muurinen, H., Kokkonen, T. & Santalahti, V. (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 20–24. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>. 6.9.2023.

Liukko, E., Muurinen, H., Kokkonen, T. & Santalahti, V. (toim.) 2022. Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>. 6.9.2023.

Pohjola, A. 2011. Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, A. & Särkelä, R. (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveydenhuollon keskusliitto ry, 207–224.

Pohjola, A. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen M. (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. EU: UNIpress, 16–36.

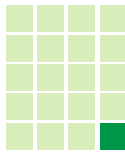
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

THL 2023. Rakenteellinen sosiaalityö. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/rakenteellisen-sosiaalityon-selvitys>. 6.9.2023.

Liitteet

Digitön

elää digimaailman
ulkopuolella joko
tahtomattaan tai
tarkoituksella.



Digitaidot

- Käytössä olevat digilaitteet
- Digipalvelujen käyttö
- Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat olemattomat. Kokemus digilaitteista on hyvin vähäistä.
- Luottamus omaan oppimiskykyyn voi olla heikkoa.
- Ennakkosenteet, pelot ja häpeä voivat jarruttaa laitteiden käyttöä ja digiosaamisen kehittymistä. Esimerkiksi vähäinen ymmärrys turvallisuudesta netin käytöstä voi aiheuttaa pelkoa.
- Taloudellinen kynnyks voi estää digisiirtymän, koska tarvittavia laitteita ei ole käytössä. On usein tavallisten matkapuhelinten varassa.
- Myös vahvan tunnustautumisen välineet voivat puuttua kokonaan.
- Käyttää usein lähipalveluja ja tukeutuu työntekijöihin päivittäisessä asiainnissa. Kielitaito voi vaikeuttaa asiointipalveluiden käyttöä.
- Saattaa kielittyä systemaattisesti arkea helpottavien digipalveluiden käyttämisestä. Kielteinen asenne voi heijastella taustalla olevia muita pulmia elämäntilanteessa.
- Motivaation syntyminen digin käyttöön voi viedä aikaa.



DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET

Kiinnostuksen herääminen digilaitteiden käyttöön.
Digilaitteiden perustoimintojen hallinta.

Tiedon lisääntyminen digiyhteiskunnan mahdollisuuksista.

Arjessa välttämättömien digitaalisten kansalaistaitojen hallinta.

MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

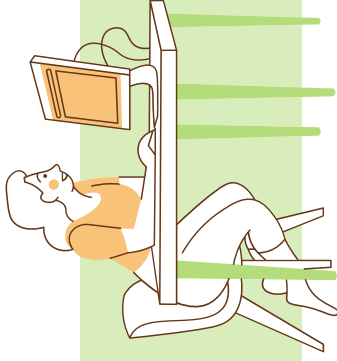
- Kartoita, onko asiakkaalla vahvan tunnustautumisen välineet ja ajantasaiset digilaitteet. Turvaa, ettei asiakas jää kriittisissä arjen asioissa digiyhteiskunnan ulkopuolelle.
- Auta asiakasta tunnistamaan digin potentiaaliset hyödyt omassa arjessaan. Huomioi, että digitaalisiin liittyvät opeteltavat asiat eivät siirry käyttäntöön välttämättä kovin nopeasti.
- Luo digitaalisten harjoittelua varten turvallinen ilmapiiri. Tarjoo pitkäjänteistä, tavoitteellista ja yksilöllistä ohjausta sekä tukea osana olemassa olevaa toimintaa.
- Hyödynnä vertaisoppimista ryhmätoiminnassa. Ota digivalmennus käyttöön esimerkiksi osana kuntouttavaa työtöimintää.
- Kerro asiakkaalle tarjolla olevista digi- ja palveluista, kuten kirjastojen tarjoamasta opastuksesta.
- Varaudu siihen, että asiakkaan ennakkosenteet ja pelot eivät häivene hetkessä. Selvitä kielteisen suhtautumisen taustalla olevat tekijät ja mahdolliset oppimisvaikeudet.
- Tiedosta, että asiakkaan taidot ja innostus voivat kehittyä nopeastikin, jos merkittäviä digiosaamisen esteitä saadaan poistettua.



Sosiaali- ja työelämäpalvelut ja etäohjaus
pikien välimarkkinoiden maankunnassa-hanke (so työpigi) 2021-2023

Digiarka

kokee epävarmuutta
opetella uusia
digitaalaisia välineitä ja
palveluita.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet
Digipalvelujen käyttö
Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat heikot. Kokemus tietotekniikasta saattaa olla vähäistä tai vuosikymmenien takaa. Taidoilla ei pärjää opinnoissa tai työelämässä.
- Käyttää älypuhelinla soittamiseen ja netin selailuun, mutta varsinaisia digipalveluita käyttää vähän. Esimerkiksi laskujen maksu verkkopankissa ei välttämättä onnistu itsenäisesti.
- Kotona saattaa olla tietokone, mutta sitä käyttävät enimmäkseen muut perheenjäsenet. Tukeutuu digilaitteiden käytössä lähipiiriin tai työntekijöihin.
- Tekee asioita mielellään kuten ennenkin, esimerkiksi tapaa viranomaisia kasvotusten. Kokee pelkoa tai haluttomuutta opetella verkkopalvelujen käyttöä laajemmin. Epävarmuutta varsinkin ongelmatilanteissa ja tietoturvasta.
- Arkuuden taustalla voi olla omia tai muiden kertomia epäonnistuneita käyttökokemuksia viranomaispalveluista.
- Ei tiedä olemassa olevista mahdollisuuksista tarpeeksi. Kiinnostuu oppimaan lisää, kun löytää digipalveluista selkeän hyödyn itselle.

DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



Digirohkeuden lisääntyminen.
Digivälineiden itsenäinen käyttö.
Digitaalisten kansalaistaitojen aktiivinen
hyödyntäminen arjessa.

Työelämässä tarvittavien minimitaltojen hallinta.

MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

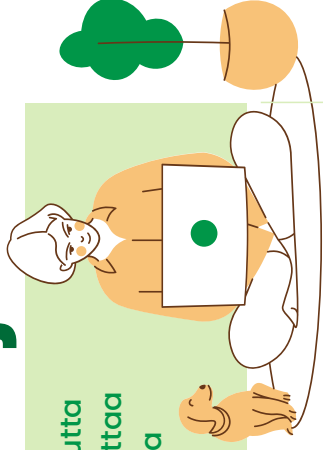
- Luo matala kynnyks digitaalisten harjoittelun aloittamiseen. Kaikkea ei tarvitse osata heti.
- Tarjoa alussa yksilöllistä ohjausta ja tukea digivälineiden käyttöön. Tutki ja sanoita samalla asiakkaan osaamista, jotta asiakas itsekin huomaa, mitä hän todellisuudessa jo hallitsee.
- Kokeile yksilöllisen tuen lisäksi pienryhmissä tapahtuvaa digivalmennusta. Ryhmän tarjoamaa vertaistuesta voi olla merkittävää apua rohkeuden kasvuun.
- Kannusta säännölliseen ja aktiiviseen harjoitteluun kotona, jotta digitaalista kansalaistaidoista tulee rutiinia. Harjoittelun kiinnittäminen asiakkaan mielenkiinnon kohteisiin voi auttaa sitoutumista.
- Varmista ajan kanssa, että asiakkaan taitotaso on riittävä ennen siirtymistä vaikeampiin osa-alueisiin.
- Kerro työnhauussa ja työelämässä tarvittavien digitaalisten taitojen merkityksestä. Tue uusien taitojen harjoittelua asiakkaan kiinnostuksen mukaan, kuten ansioluettelon laatiminen itsenäisesti.
- Tarjoa tietoa toimivaksi tiedetyistä digitaalista palveluista. Harjoittele asiakasasiointipalveluiden käyttöä yhdessä. Vältä puolesta tekemistä.



Sosiaali- ja työelämäpalveluiden digitaalisten palveluiden ja etäohjauksen
pikien välimarkkinoiden markkinnassa-hanke (SoTyPigi) 2021-2023

Digipärjäjä

hallitsee perusdigitaidot, mutta hänellä on ennakkoluuloja ottaa uusia digitaalisia palveluja käyttöön.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet
Digipalvelujen käyttö
Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat hyvät. Käyttää tuttuja digilaitteita ja -palveluja arjen asioiden hoitamiseen.
- Luottaa digisoamiseen perusasioissa, mutta ei osaa tai halua itsenäisesti ratkaista haastavampia ongelmia.
- Hallitsee sähköisten viranomaispalvelujen käytön kohtalaisen hyvin.
- Päivitysväät digipalvelut voivat tuottaa haasteita.
- Ei välttämättä kokeile uusia palveluita, ellei ole varma niiden toimivuudesta ja turvallisuudesta. Saattaa turhautua ja luovuttaa helposti, jos digipalvelua on hankala käyttää.
- Osaamisvajaiden tunnistaminen voi olla haastavaa, sillä kokee osaavansa riittävästi tässä hetkessä. Motivaatio voi olla siksi matalalla.
- Tieto puutteellista, millaista digisoamista työelämässä tarvitaan ja miten omaa osaamista kannattaisi kehittää.
- Voi jättää hakeutumatta töihin tai opintoihin, koska ajattelee että kaikkialla vaaditaan digisoamista.



DIGISOAMISEN TAVOITTEET

Uskallus monipuolisempaan asiointiosaamiseen.
Ongelmanratkaisukyvyyn ja rohkeuden vahvistuminen.
Työelämässä tarvittavien taitojen hallinta.
Tiedon lisääntyminen digitaalisten jatkuvan kehittämisen keinoista.

MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

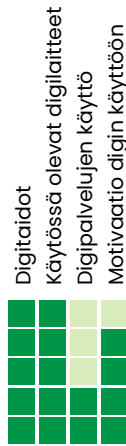
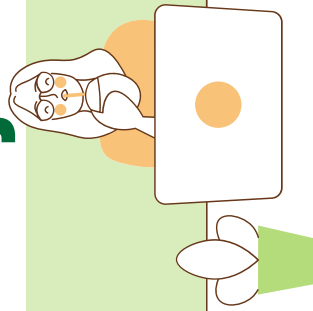
- Tunnista työelämässä tarvittavat yksilölliset digitaalisten kehittymistarpeet yhdessä asiakkaan kanssa.
- Hyödynnä digimahdollisuuksia aktiivisesti ohjauksessa ja varaa riittävästi aikaa uusiin asioihin tutustumiseen.
- Ohjaa digitaalisten harjoitteluun ryhmämuotoiseen toimintaan. Voit suosittelä myös etäryhmiä, jos asiakas hallitsee jo etänä osallistumisen ja työskentelyn välineet.
- Kannusta digi- ja etäpalveluiden monipuoliseen käyttöön ja tue uusien asioiden kokeilemistä. Lisää esimerkiksi erilaisten ohjelmien ja sovelluksien harjoittelua jo olemassa olevassa ryhmätöiminnassa.
- Lisää asiakkaan ymmärrystä digitaalisten jatkuvan kehittämisen merkityksestä hänen elämässään.
- Rohkaise etsimään ratkaisuja digin kanssa tuleviin ongelmiin myös itsenäisesti. Kerro miten tietoa ja ohjeita voi etsiä esimerkiksi verkosta.
- Suosittele erilaisia verkossa tarjolla olevia kursseja ja avoimia opintoja itsenäisen opiskelun tueksi.



Sosiaali- ja työelämysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus
pikien välimarkkinoiden maakunnassa-hanke (so ty digi) 2021-2023

Digi-innostuja

käyttää digiä monipuolisesti,
mutta ei välttämättä
hyödynnä digitaalisia
viranomaispalveluja.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet
Digipalvelujen käyttö
Motivaatio digin käyttöön

- Perusdigitaidot ovat erinomaiset. Osaa ratkaista itsenäisesti digiin liittyviä ongelmia hyvin ja osaa etsiä tarvittavia ohjeita. Ei välttämättä hyödynnä osaamistaan viranomais- tai työnhakupalveluissa.
- On taitava ja kokeilunhaluinen laitteiden käyttäjä. Omistaa useita laitteita ja harrastukset voivat liittyä digilaitteisiin ja teknologiaan.
- Asioi ensisijaisesti sähköisesti, kun saa tietoa olemassa olevista palveluista.
- Työelämässä tarvittavat digitaidot saattavat olla liian kapea-alaisia. Esimerkiksi ei käytä tekstin- tai kuvankäsittelyohjelmia eikä hahmota niiden merkitystä mahdollisen työn kannalta.
- Digin viihdekäyttöä yleensä paljon. Voi aiheuttaa jopa elämänhallinnan pulmia.
- Digi kiinnostaa, mikä helpottaa tutustumista uusiin palveluihin ja sovelluksiin.
- Luottaa oppivansa digiin liittyvät uudetkin asiat. Ymmärtää netin käytön riskit, joten kokee varmuutta erilaisten ohjelmien ja digipalveluiden käytössä.

DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



Työelämässä tarvittavien digitaalisten taitojen monipuolistuminen. Asiantaitojen vahvistuminen. Tiedon lisääntyminen viranomaispalvelujen käytöstä ja hyödyistä. Digitaalisten hyvinvointitaitojen hallinta.

MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

- Kartoita erityisesti työelämäosaamiseen liittyvien digitaalisten kehitystarpeet.
- Tuo monipuolisesti esille digipalveluiden etuja osana asiakkaan arkea.
- Huomioi digitaalinen hyvinvointi arjessa ja rohkaise tunnustamaan ergonomiaan, digiympäristöissä vietettyyn aikaan ja omaan hyvinvointiin liittyviä tekijöitä.
- Ohjaa itsenäisen opiskelun pariin, jos toimintakykyä ja motivaatiota on riittävästi.
- Tarjoa ryhmätoimintaa, joka tukee vuorovaikutustaitoja myös verkon ulkopuolella.
- Valmennusta ja palveluja voidaan toteuttaa myös etäratkaisujen kautta esimerkiksi etäkuntoutusta.
- Tue asiakkaita vahvuuksia ja hyödynnä vertaisohjaajana muille digitaalisten harjoittelussa.



Sosiaali- ja työelämysalan digitaaliset palvelut ja etäohjaus
pikkien välimatkojen maakunnassa-hanke (SoTyDigi) 2021-2023

Sosiaali- ja työllisyysalan digipalvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa (SoTyDigi) -hankkeessa

lisättiin sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitoja sekä työntekijöiden digi- ja etäohjausosaamista Pohjois-Karjalassa. Hankkeessa kehitettiin sosiaali- ja työllisyysalan tiedolla johtamisen osaamista sekä sosiaalialan koulutusta.

Hankkeessa luotiin uusia toimintamalleja ja työkaluja digiosallisuuden edistämiseen yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Hankkeen tuotoksena syntyi jatkuvan oppimisen tuotteita sosiaali- ja työllisyysalan työntekijöiden digiosaamisen ja tiedolla johtamisen osaamisen kehittämiseksi.

Hankkeessa tuotettua tietoa ja materiaaleja voidaan monipuolisesti hyödyntää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden digiosaamisen kehittämiseen. Hankkeessa laadittiin opetusmateriaalia erityisesti sosiaalialan opetukseen hyödynnettäväksi, mutta myös avoimeen käyttöön kaikille aiheesta kiinnostuneille. Hankkeessa saatuja oppeja ja kokemuksia voidaan hyödyntää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden, sosiaalialan koulutuksen ja jatkuvan oppimisen palveluiden kehittämisessä.

SoTyDigi-hankkeen keskeisenä työskentelyn periaatteena oli osallisuus, yhteiskehittäminen ja hyvien käytäntöjen jakaminen eri toimijoiden kesken. Hankkeessa tehtiin laajasti kehittämyhteistyötä Siun soten, Pohjois-Karjalan kuntien ja järjestötoimijoiden kanssa. Euroopan sosiaalirahaston (REACT EU:n ESR-toimenpiteet) rahoittaman hankkeen toiminta-aika oli 1.8.2021 – 31.12.2023.

Lisätietoja hankkeen nettisivuilta: www.sotydingi.fi

