

TYÖNTEKIJÖIDEN DIGIOSAAMINEN PIRKANMAAN TYÖLLISYYDEN KUNTAKOKEILUN KESKISELLÄ PALVELUALUEELLA

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit
syksy 2024
Elina Ranta

Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit

Tekijä Elina Ranta

Työn nimi Työntekijöiden digiosaaminen Pirkanmaan kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella

Ohjaaja Paula Rantamaa

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Tämän empiirisen tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa ja pyrkiä ymmärtämään Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella työskentelevien asiantuntijoiden digiosaamista ja asenteita digitaalisia palveluita ja työvälineitä kohtaan. Digiosaamista tarkasteltiin suhteessa työn kannalta keskeisiin digipalveluihin, ohjelmiin ja digitaalisiin työvälineisiin. Digiasenne on tässä tutkimuksessa määritetty yhdeksi digiosaamisen osa-alueeksi.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska vahvistetulla lainsäädännöllä nykymuotoiset työ- ja elinkeinopalvelut siirtyvät lähes kokonaisuudessaan valtion virastoina toimivien TE-toimistojen vastuulta kuntien järjestämisvastuulle 1.1.2025 (TEM, 2023). Uudenlainen järjestämistapa muuttaa työllisyyspalveluita pysyvästi. Työ- ja elinkeinoministeriölle luovutetun järjestämissuunnitelman mukaan 16 pirkanmaalaista kuntaa ovat muodostamassa yhteisen Tampereen seudun työllisyysalueen.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimivat Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisen palvelualueen kunnat; Nokia, Ylöjärvi, Pirkkala, Kangasala, Lempäälä, Vesilahti ja Orivesi. Kaikki keskisen palvelualueen kunnat ovat mukana myös tulevan Tampereen seudun työllisyysalueen valmistelutyössä ja tulevat olemaan osa Tampereen kaupunkiorganisaatioon perustettavaa uutta Seudun lähialueet -palvelualueetta.

Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella työskentelevät asiantuntijat muodostivat opinnäytetyötutkimuksen kokonaisuutena tutkittavan perusjoukon (N=65). Aineisto kerättiin pääasiassa strukturoiduilla, määrällisillä asteikkokysymyksillä, joita täydentää pieni, avoimin kysymyksiin kerätty laadullinen aineiston osa. Lopullinen aineisto muodostui 34 kokonaisesta kyselyvastauksesta, vastausprosentti oli 52 prosenttia.

Kyselytutkimuksen perusteella tutkimuskohteena olevat työllisyyspalveluiden asiantuntijat kokivat teknisen digiosaamisensa olevan kokonaisuutena tarkasteltuna hyvällä tasolla. Ammattiin liittyvä digiosaaminen näyttäytyi jonkin verran hajaantuneempana. Työssä käytettäviin digipalveluihin liittyvät asenteet näyttäytyivät tutkimuksen perusteella pääosin positiivisina. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan kokeneet olevansa innostuneita digipalveluiden käyttöön liittyvistä mahdollisuuksista. Tulokset toivat esille myös digipalveluiden käyttöön liittyvää ahdistusta. Kokonaisuutena voidaan kuitenkin todeta, että Pirkanmaan kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella työskentelevällä henkilöstöllä on hyvät tekniset valmiudet tuottaa tulevan työllisyysalueen palvelustrategian mukaisia palveluita monikanavaisesti ja hyödyntää uutta teknologiaa työssään.

Avainsanat työllisyyspalvelut, digipalvelu, digiosaaminen, digiasenne
Sivut 44 sivua ja liitteitä 17 sivua

Digital Services and Processes for Wellbeing

Author Elina Ranta

Subject Digital competence of employees at Central service area of Pirkanmaa Local Government Pilot of Employment

Supervisors Paula Rantamaa

Abstract

Year 2024

The basic purpose of the empirical thesis study was to understand the digital competence and attitudes towards digital services and tools of the experts working in the central service area of the Pirkanmaa Local Government Pilot of Employment. Digital competence was examined in relation to digital services and digital tools that are essential for work. In this study digital attitudes are defined as one aspect of digital competence.

Thesis study is topical due the consolidated legislation which transfers organizing the public employment services from TE-offices to municipalities from 1.1.2025 (TEM, 2023). The new way to organize these services will change the field permanently. The plan for arranging these services submitted to Ministry of employment and economic affairs outlines that 16 municipalities in Pirkanmaa are going to form a new employment area called Tampereen seudun työllisyysalue.

Thesis was made in cooperation with seven municipalities forming the Central services area of Pirkanmaa Local Government Pilot of Employment which are Nokia, Ylöjärvi, Pirkkala, Kangasala, Lempäälä, Vesilahti and Orivesi. These municipalities will be joining the future employment area and a new Seudun lähialueet -service area.

The population of the survey was the group of employment experts working in Central service area of Pirkanmaa Local Government Pilot (N=65). Survey data was collected with online questionnaire including mainly structured quantitative scale questions with small qualitative part. The final data includes 34 survey responses, response rate being 52.

Based on this thesis study the experts in the employment services working in central service area felt that their overall level of technical digital competence is good. Occupation-related digital competence appeared on more scattered instead. According to the survey, attitudes towards digital services at work were largely positive. All responders however were not enthusiastic about opportunities offered by digital services in the future. Survey pointed that some experience distress from using digital services. Overall, it can be said that employment experts in Central service area of Pirkanmaa Local Government Pilot have good technical capacity for delivering digital services in line with the future employment area's service strategy and take advantage of the new technology.

Keywords employment services, digital service, digital competence, digital attitude

Pages 44 pages and appendices 17 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja keskeiset käsitteet	2
2.1	Työllisyyspalveluiden valtakunnallinen uudistaminen ja digipalvelut	3
2.2	Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskinen palvelualue	4
2.3	Työllisyyspalveluiden määritelmä	5
2.4	Digipalvelun määritelmä	5
2.5	Digiosaaminen ja sen osa-alueet	6
2.5.1	Digitaalisiin palveluihin ja teknologiaan liittyvä tieto	8
2.5.2	Tietotekniset taidot	8
2.5.3	Digiasenne	8
2.6	Aiempia tutkimuksia aiheesta	9
3	Opinnäytetyön toteutus ja tutkimusmenetelmät	12
3.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	12
3.2	Tutkimuskohde ja -menetelmät	13
3.2.1	Tutkimuskohde	13
3.2.2	Kysely aineiston keräämisen menetelmänä	14
3.3	Kyselylomakkeen rakenne	15
3.4	Kyselyn mittarit	16
3.5	Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston kerääminen	17
4	Aineiston analyysi	18
4.1	Aineiston analyysin vaiheet	19
4.2	Aineiston edustavuus suhteessa tutkimuskohteeseen	19
5	Tulokset ja johtopäätökset	22
5.1	Digiosaaminen kyselyyn vastanneiden kokemana	23
5.1.1	Yleinen digiosaaminen	24
5.1.2	Ammattikohtainen digiosaaminen	25
5.2	Digipalveluita koskevat mielikuvat, mielipiteet ja mielenkiinto	27
5.3	Avointen kysymysten analysointi ja tulokset	28
5.4	Tulosten ja tutkimuskysymysten tarkastelu	29
6	Opinnäytetyön arviointi	32
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	32
6.2	Opinnäytetyön eettisyys ja kestävä kehityksen näkökulma	35
7	Näkökulmia digiosaamisen johtamiseen	38
	Lähteet	41

Kuvat ja taulukot

Kuva 1. Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa -ajatusmalli (Torro & Laine, 2021).....	7
Kuva 2. Vastaajien luokittelu digiosaamisen tason mukaan (n=34)	24
Taulukko 1. Perusjoukon kuvaus kunnittain (N=65)	20
Taulukko 2. Kyselyyn vastanneiden jakauma kunnittain (n=34)	20
Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma %	21
Taulukko 4. Perusjoukon oletettu sukupuolijakauma %	21
Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma %	21
Taulukko 6. Väestö työmarkkina-aseman mukaan (Tilastokeskus 2024)	22
Taulukko 7. Työskentelyaika työllisyyden hoidon tehtävissä %	22
Taulukko 8. Yleisen digiosaamisen jakautuminen %	25
Taulukko 9. Ammattikohtaisen digiosaamisen jakautuminen käytettävien digipalveluiden ja -ohjelmien mukaan %	27

Liitteet

Liite 1.	Aineistohallintasuunnitelma
Liite 2.	Tietosuojailmoitus
Liite 3.	Kyselylomake OMA-valmentajien digiosaaminen ja -asenteet
Liite 4.	Saatekirje

- Liite 5. Digiosaamista koskevien osioiden jakaumataulukot
- Liite 6. Digiasenteita koskevien osioiden jakaumataulukot
- Liite 7. Laadullisen aineiston ryhmittely Text mining-työkalulla

1 Johdanto

Keväällä 2024 valtakunnallinen työllisyyspalveluiden rakenneuudistus oli edennyt lainsäädännön vahvistamiseen ja työllisyyspalveluiden siirto valtion virastoina toimivilta työ- ja elinkeinotoimistoilta kuntien järjestämisvastuulle oli varmistunut (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023). Uudistukseen liittyen Pirkanmaalla oli käynnistynyt myös Tampereen seudun työllisyysalueen valmistelu ja tiedossa oli, että Pirkanmaan kuntakokeilun keskisen palvelualueen muodostavat kunnat tulevat liittymään työllisyysalueeseen. Tampereen seudulla työllisyysalueen tavoitteeksi on asetettu vaikuttavien lähipalveluiden yhdistäminen digipalveluihin ja moderniin teknologiaan. Lisäksi palveluiden järjestämissuunnitelmassa on nostettu esille henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehittämisen merkitys palveluiden laadun takaamiseksi. (Tampere.fi -a, ss. 40, 45—46, 68, 70) Kiinnostukseni kohteeksi nousi erityisesti työllisyyspalveluiden henkilöstön osaamisen vaatimukset suhteessa uuden teknologian ja digitaalisten palveluiden käyttöön. Minkälaiset valmiudet siirtyvällä henkilöstöllä on tuottaa näitä suunnitelman mukaisia laadukkaita ja vaikuttavia palveluita monikanavaisesti ja uutta teknologiaa hyödyntäen? Minkälaisia asenteita digipalveluiden käyttämiseen liittyy? Opinnäytetyössä tarkastelun kohteena ovatkin työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden digiosaaminen ja asenteet digitaalisten palveluiden käyttämiseen Pirkanmaan kuntakokeilun keskisellä palvelualueella.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa seitsemän pirkanmaalaisen kunnan työllisyyspalveluissa työskentelevien asiantuntijoiden digiosaamista ja digiasenteita. Tuotetun tiedon avulla on ensisijaisesti tavoitteena lisätä ymmärrystä digiosaamisen ja digiasenteiden merkityksestä digipalveluiden käyttöönotossa. Kartoituksen tavoitteena on tarjota tietoa monikanavaisten palveluiden johtamiseksi sekä henkilöstön osaamisen, pitovoiman ja työssä jaksamisen vahvistamiseksi.

Opinnäytetyötutkimus toteutettiin pääasiassa määrällistä tutkimusstrategiaa noudattaen. Aineistoa on kuitenkin kerätty ja analysoitu rajatuin osin myös laadullisen tutkimuksen menetelmin. Kokonaistutkimuksena (N=65) toteutetun kyselytutkimuksen lopullinen aineisto koostuu 34 kyselyvastauksesta. Aineiston perusteella tarkastellaan, minkä tasoisena Pirkanmaan kuntakokeilun keskisen palvelualueen työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden digiosaaminen heidän itsensä kokemana näyttäytyy ja minkälaisesta digituesta he kokevat parhaiten hyötyvänsä. Lisäksi aineisto luo kuvan asiantuntijoiden digiasenteista ja kokemuksista digipalveluiden käytöstä työssään. Tuloksia tarkastellaan vahvasti olemassa olevaan tutkimustietoon pohjaten ja vertautuen.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja pyrkiä ymmärtämään työntekijöiden digiosaamista ja asenteita digitaalisia palveluita ja työvälineitä kohtaan. Tutkimusaihe nousi esille tulevaisuuden työllisyyspalveluiden tavoitteista yhdistää vaikuttavat lähipalvelut digipalveluihin, erityisesti valtakunnallisesti käynnissä olevaan työllisyyspalveluiden rakenneuudistukseen liittyen. Olen seurannut ajankohtaista muutosta läheltä oman työni kautta pirkanmaalaisen kunnan työllisyyspalveluiden asiantuntijana. Opinnäytetyössäni mielenkiinnon kohteena ovat työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden digiasenteet ja digiosaamisen taso suhteessa digipalveluiden ja tietojärjestelmien käyttöön ottamiseen perinteisen lähityöskentelyn rinnalle. Tavoitteena on tuotetun aineiston avulla tarjota tietoa ja välineitä monikanavaisten palveluiden johtamiseen ja palvelukehitykseen ja parantaa tätä kautta paitsi asiakaspalvelun laatua ja vaikuttavuutta, myös vahvistaa henkilöstön osaamista, pysyvyyttä ja työssä jaksamista.

Valtion digitalisaation edistämishjelman mukaisesti tavoitteena on julkisten palveluiden tuominen laajasti digitaalisesti saavutettaviksi (VM, 2023). Työvoimapalveluissa on yleisesti vahvistettu sähköistä asiointia ja meneillään on myös TE-asiointipalveluiden siirto vaiheittain uudelle Työmarkkinatori -alustalle.

Opinnäytetyötutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat työllisyyspalvelut, digipalvelu ja digiosaaminen, joita tarkastellaan suhteessa tutkittavaan aiheeseen ja varsinaiseen tutkimukseen tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Onnistuneen kyselytutkimuksen lähtökohtana on tutkittavan ilmiön, kohderyhmän ja kontekstin ymmärtäminen (Vilkkä, 2007, ss. 70—71; Heikkilä, 2014, ss. 27—28, 45—46). Luvussa tarkastellut käsitteet ovat tutkimuksen tekemisen kannalta keskeisiä ymmärtää ja niiden määrittäminen on ollut olennaista jo kyselylomakkeen laatimisen vaiheessa, jotta kerättävä aineisto tuottaisi tutkimustehtävän kannalta olennaista ja oikeaa tietoa.

Tutkimuksen kohderyhmä on Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisen palvelualueen työllisyyspalveluissa henkilöasiakastyössä työskentelevä henkilöstö. Tutkimuskohteena on digiosaaminen, jota on tarkoitus arvioida suhteessa työn kannalta keskeisiin digipalveluihin ja digitaalisiin työvälineisiin. Digiasenne on tässä tutkimuksessa määritetty yhdeksi digiosaamisen osa-alueeksi ja sitä käsitellään tarkemmin luvussa 2.5.3.

2.1 Työllisyyspalveluiden valtakunnallinen uudistaminen ja digipalvelut

Vahvistetulla lainsäädännöllä nykymuotoiset työ- ja elinkeinopalvelut siirtyvät lähes kokonaisuudessaan valtion virastoina toimivien TE-toimistojen vastuulta kuntien järjestämisvastuulle 1.1.2025 (TEM, 2023). Uudenlainen järjestämistapa muuttaa työllisyyspalveluita pysyvästi. Työllisyyspalveluiden järjestämisvastuuta on rajoitetusti siirretty kunnille jo tällä hetkellä. Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät valtakunnallisesti maaliskuussa vuonna 2021 ja ovat käynnissä ajankohtaisesti 118 kunnassa.

Työllisyyspalveluiden rakenneuudistuksen myötä kuntien on muodostettava uusia työllisyydenhoidon alueita riittävän palvelupohjan takaamiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriölle luovutetun järjestämissuunnitelman mukaan 16 pirkanmaalaista kuntaa ovat muodostamassa yhteisen Tampereen seudun työllisyysalueen. Vahvistetun suunnitelman mukaan Tampere tulee vastuukuntana huolehtimaan omien palveluidensa lisäksi 15 muun seudun kunnan lakisääteisistä työvoima- ja yrityspalveluista (Tampere.fi, 2023, s.6). Organisaatiotasolla tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että työllisyysalueeseen liittyvien kuntien työllisyyden hoidon henkilöstö sekä Pirkanmaan TE-toimistosta että kuntien työllisyyspalveluista tulee siirtymään Tampereen kaupungin työntekijöiksi ja asiakkaita palvellaan sekä paikallisesti lähipalveluina kunnissa että keskitetysti palvelualueella.

Palveluiden järjestämissuunnitelmassa on esitelty myös Pirkanmaan TE-palvelustrategia, joka sisältää strategiset linjaukset tulevan työllisyysalueen palveluiden järjestämiseen, organisointiin ja tuotannon suunnitteluun sekä alueellisen yhteistyön rakentamiseen (Tampere.fi, 2023, s. 44). Palvelustrategian lähtökohtana ovat asiakaslähtöiset, vaikuttavat ja kustannustehokkaat työ- ja elinkeinopalvelut pirkanmaalaisille henkilö- ja yritysasiakkaille. Suunnitelman mukaan vuoden 2024 aikana valmistellaan työllisyysstrategia, johon kirjataan tavoitteet ja konkreettiset toimenpiteet työllisyyden edistämiseksi. Työllisyysalueen strategiassa tullaan ottamaan huomioon kunta- ja aluekohtaiset erityisyydet, mutta rakennetaan tavoitteellisesti pelkkää paikallisuutta vahvempi alueellinen kokonaisuus. (Tampere.fi, 2023, ss.45—46).

Opinnäytetyön tarve ja työelämäsidonnaisuus nousevat tulevan Tampereen seudun työllisyysalueen palveluiden järjestämissuunnitelmasta. Palveluiden järjestämistä koskevassa suunnitelmassa on huomioitu henkilöstön ammattitaidon merkitys laadukkaassa, vaikuttavassa työllisyyden hoidossa. Suunnitelman mukaan tavoitteena on tukea työntekijöiden osaamisen kehittämistä ja jatkuvaa oppimista. (Tampere.fi, 2023, s. 70)

Tulevalla Tampereen seudun työllisyysalueella yhteisenä tahtotilana on paitsi säilyttää vaikuttavat lähipalvelut, tuoda niiden rinnalle myös vahvasti moderneja tekoäly – ja dataperustaisia järjestelmiä (Tampere.fi, 2023, ss. 37, 68). Tavoitteena on myös, että asiakashallintaprosessit, kotopalveluiden prosessit ja muut tehtävät ja palvelut ovat entistä vahvemmin automatisoituja ja tietojärjestelmäavusteisia (Tampere.fi, 2023, s. 40).

Digitaalisuutta ja tekoälyä on tulevalla työllisyysalueella tarkoitus hyödyntää myös palveluiden saavutettavuuden näkökulmasta. Monikanavainen asiakaspalvelu ja digitaaliset, henkilökohtaiset etäasiointimahdollisuudet sekä omatoimisesti käytettävät digipalvelut on nostettu asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta lisäävinä strategisina tavoitteina esille (Tampere. fi, 2023, s. 70). Näistä lähtökohdista on valmistelutyön ja tulevan organisaation kannalta keskeistä tarkastella henkilöstön digiosaamisen tasoa, digiasenteita ja valmiuksia toteuttaa monikanavaista asiakastyötä ja ottaa käyttöön digitaalisia työvälineitä.

2.2 Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskinen palvelualue

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimivat Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskinen palvelualueen kunnat; Nokia, Ylöjärvi, Pirkkala, Kangasala, Lempäälä, Vesilahti ja Orivesi. Kaikki keskinen palvelualueen kunnat ovat mukana myös tulevan Tampereen seudun työllisyysalueen valmistelutyössä ja tulevat olemaan osa Tampereen kaupunkiorganisaatioon perustettavaa uutta Seudun lähialueet -palvelualueetta. Opinnäytetyön työelämän yhteyshenkilönä on toiminut keskinen palvelualueen aluekoordinaattori.

Pirkanmaan kuntakokeilun keskinen palvelualueen kunnat toteuttavat ajankohtaisesti työllisyyspalvelut itsenäisesti oman toimivaltansa mukaisesti pois lukien Vesilahti, jonka työllisyyspalveluiden toteuttamisesta vastaa Lempäälä. Työllisyyspalveluiden toteuttamistavoissa on alueellisia ja kuntakohtaisia eroja. Kuntakokeilun aikana kuntien työllisyyspalvelut ovat kuitenkin tehneet tiivistä yhteistyötä ja käytössä on yhteisiä työskentelyfoorumeita ja sovittuja toimintalinjoja.

Kuntakokeilun myötä kuntien työllisyyspalveluissa työskentelevillä on kaksi työnantajaorganisaatiota. Kuntien työllisyyspalveluiden työntekijöiden lisäksi osa asiantuntijoista on siirretty kuntaorganisaatioon Pirkanmaan TE-toimistosta ja hallinnollisesti he työskentelevät valtiotyönantajalla. Kokeiluun siirtyneen henkilöstön työnjohdosta vastaa kuitenkin se kunta, johon henkilö on siirretty. Tulevalle Tampereen seudun työllisyysalueelle henkilöstö tulee siirtymään kokonaisuudessaan riippumatta siirtohetken

työnantajainorganisaatiosta. Opinnäytetyötutkimuksen näkökulmasta tutkimukseen osallistuvan taustaorganisaatiolla ei ole merkitystä.

2.3 Työllisyyspalveluiden määritelmä

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) määrittää palvelut, joita järjestetään ensisijaisesti työmarkkinoiden toimivuuden ja työvoiman tarjonnan edistämiseksi sekä talouden kasvun, korkean työllisyyden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Työmarkkinoiden toimivuutta edistetään ensisijaisesti turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työnhakijoille mahdollisuuksia saada työtä. Lisäksi tavoitteena on lisätä uusien yritysten syntymistä, kehittää olemassa olevien yritysten toimintamahdollisuuksia ja parantaa työelämän laatua (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 916/2012, § 2).

Näitä palveluita järjestävät työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinotoimistojen asiakashallintakeskus ja ELY-keskukset. Lisäksi Lain työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta (1268/2020) mukaisesti laissa määritettyjen kuntakokeilualueiden kunnat järjestävät asukkailleen laissa säädettyin edellytyksin vastaavia palveluita.

Työvoimaviranomaisena voi toimia siis työ- ja elinkeinotoimisto tai työllisyyden edistämisen kuntakokeiluun osallistuva kuntakokeilualue. Työvoima- ja yrityspalveluiden avulla pyritään edistämään joko henkilöasiakkaan työllistymistä avoimille työmarkkinoille tai uuden ja olemassa olevan yritystoiminnan syntymistä ja kehittymistä.

Työllisyyspalveluilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä myös laajemmin organisaatiota, joka tarjoaa lakisääteisiä työvoima- ja yrityspalveluita henkilö- ja yritysasiakkaille.

Työllisyyspalveluiden asiantuntijat ovat organisaatiossa asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Pirkanmaan kuntakokeilussa työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden tehtävänimikkeitä ovat muun muassa OMA-valmentaja, palvelukoordinaattori ja työvalmentaja.

2.4 Digipalvelun määritelmä

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta määrittää digipalvelun verkkosivuksi tai mobiilisovellukseksi tai näihin liittyväksi toiminnallisuudeksi (Laki Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019 2§). Laki määrittelee julkisten toimijoiden velvollisuudet ja vastuut digipalveluiden tarjoamisessa. Lain tavoitteena on, että julkisten palveluiden digipalvelut ovat yhdenvertaisesti saavutettavia ja turvallisia käyttää (Laki Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019 1§).

Työllisyyspalveluiden asiantuntijatyössä digipalveluilla tarkoitetaan sähköisiä asiointipalveluita kuten henkilöasiakkaan Oma asiointi -palvelu, Yleinen avustusjärjestelmä (YA-järjestelmä), sähköinen ajanvaraus- ja videoneuvottelujärjestelmä, sähköinen asiakastietojärjestelmä Ura ja Asiantuntijan Työmarkkinatori (A-TMT) sekä muut asiakastyön tueksi käytettävissä olevat sähköiset sovellukset ja verkkosivustot. Digipalvelut täydentävät perinteisiä, lähipalveluina tuotettuja palveluita, mutta niiden avulla on mahdollista tuottaa myös täysin uudenlaisia palveluita (THL, 2023).

2.5 Digiosaaminen ja sen osa-alueet

Osaaminen mahdollistaa toimintaa. Yleisesti osaamista voidaan määritellä ammattitaidon, ammatissa vaadittavien taitojen ja tiedon kautta, koulutuksen tai muiden yksilön ominaisuuksien kautta. Työhön liitettävässä osaamisessa yhdistyvät erilaiset sosiaalisissa ympäristöissä, koulutuksen kautta ja työssä kehittyneet valmiudet sekä yksilölliset, persoonalliset ominaisuudet. (Viitala, 2021, luku 2.3., toinen kappale; Arola, 2022) Ammattikohtainen osaaminen on alan substanssiosaamista eli toimintaympäristön tuntemista sekä työtä ohjaavien yleisten säädösten ja toimintaohjeiden tuntemista ja työn edellyttämää teknistä osaamista. Työyhteisössä henkilöstön osaamisesta muodostuu organisaation käytössä olevat voimavarat ja se kehityspotentiaali, jolla organisaatio pystyy vastamaan tulevaisuuden haasteisiin. Tämän vuoksi osaamisen ja erityisesti yleisen ja ammattikohtaisen digiosaamisen tunnistaminen ja kehittäminen on organisaation toiminnan kannalta keskeistä. (Viitala, 2021, luku 2.1., ensimmäinen ja toinen kappale, luku 2.3., kolmas ja neljäs kappale)

Tässä opinnäytetyössä digiosaamisen käsite muodostuu ensisijaisesti Euroopan komission kansalaisten digiosaamisen viitekehyksen mukaisesti ja osaamisen tasoja ja sisältöjä tarkastellaan suhteessa valtionvarainministeriön julkaisemaan ajatusmalliin, joka on esitetty myöhemmin kuvassa 1 (Vuorikari ym., 2022; Torro & Laine, 2021).

Vuorikarin, Kluzerin ja Punien (2022) julkaisema Euroopan komission Kansalaisten digitaalisen osaamisen kehys (alkup. Digital Competence Framework for Citizens) määrittelee digiosaamisen kolmen pääluokan; tiedon, teknisten taitojen ja asenteiden kautta. Vastaavaa kolmijakoa käyttää myös Anders Skov (2016) artikkelissaan. Yksilön digiosaamisen taso määrittyy näiden osien ja niiden kunkin sisältämien osa-alueiden muodostamasta kokonaisosaamisesta ja onkin siten pelkkää teknistä osaamista huomattavasti moniulotteisempi kokonaisuus (Skov, 2016; Vuorikari ym., 2022).

Vuonna 2021 päivitetty Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa - ajatusmalli (Torro & Laine, 2021) jäsentää julkishallinnon digitalisaatioon liittyvän digiosaamisen osa-alueita yksilön ja organisaation näkökulmista (kuva 1). Myös tämän ajatusmallin pohjana on Anders Skovin (2016) kolmijakoinen digiosaamisen määritelmä. Ajatusmalli pyrkii toimimaan laajasti ymmärrettynä tapana jäsentää digitaalisuuden edellyttämää osaamista julkisessa hallinnossa. Digitaalinen osaaminen on määritetty valtionhallinnon yhteiseksi, toimialat poikkileikkaavaksi osaamisalueeksi ja on näin ollen keskeinen osaamisvaatimus myös työllisyyden edistämisen palveluissa. Ajatusmalli erittelee digiosaamisen kolmeen alueeseen, joita ovat työelämäkompetenssit, perusosaaminen ja erityisosaaminen. Näistä kaksi jälkimmäistä pitävät sisällään tässä opinnäytetyössä mielenkiinnonkohteena olevan digiosaamisen keskeisiä osa-alueita. Ajatusmallissa digiosaamisen vahvuutta kuvataan kolmella osa-alueella (tekemisen taso, itsenäisyys ja tehtävien vaikeus) nelitasoisesti (perustaso, keskiverto, edistynyt, erikoistunut) sen mukaan, millä tasolla yksilö hyödyntää ja ymmärtää digitalisaation vaikutuksia omassa työssään (Torro & Laine, 2021).

Kuva 1. Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa -ajatusmalli (Torro & Laine, 2021)



2.5.1 Digitaalisiin palveluihin ja teknologiaan liittyvä tieto

Digiosaaminen on tietoa ja ymmärrystä teknologian välineistä, laitteista ja käytettävissä olevista ohjelmista ja sovelluksista. Palveluihin ja teknologiaan liittyvä digiosaaminen syntyy tyypillisimmin opiskelun ja oppimisen seurauksena (Skov, 2016; Arola, 2022). Tieto on paitsi teoreettista osaamista, myös työn sisältöihin, tapoihin ja toimintaympäristöihin liittyvää. Digiosaamiseen liittyvä tietoisuus sisältää yhtäältä ymmärryksen siitä, miten olemassa olevan ja kehittyvän teknologian ja digipalveluiden avulla voidaan lisätä paitsi tehokkuutta, myös hyvinvointia ja osallisuutta ja toisaalta siitä, mitä riskejä digitalisaatioon ja sen mukanaan tuomaan kehitykseen liittyy. (Skov, 2016; Vuorikari ym., 2022, ss. 3–4, 7)

Digitaalisella lukutaidolla tarkoitetaan erityisesti yksilön kykyä ja taitoja käyttää ja ymmärtää teknologiaa, laitteita ja sovelluksia. Digitaalinen lukutaito on digiyhteiskunnassa suoriutumisen perusedellytys ja vahvasti kytköksissä yhteiskunnalliseen tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen. (Hänninen ym., 2021, ss. 21–22)

2.5.2 Tietotekniset taidot

Digiosaaminen muodostuu vahvasti tietoteknisten taitojen varaan. Erilaisten taitojen avulla voidaan ratkaista ongelmia käytännössä erilaisia välineitä käyttäen. Tietotekniset ja digipalveluiden käyttötaidot mahdollistavat laitteiden, ohjelmistojen, sovellusten ja niihin liittyvien toiminnallisuuksien käyttämisen.

Tietoteknisiä taitoja tarvitaan monella eri tasolla tiedon luomisessa, etsimisessä ja tallentamisessa sekä esimerkiksi verkkovälitteisessä kommunikoinnissa. Riittävät teknologian käyttötaidot ovat myös yksi tietoturvallisuuteen liittyvistä avaintekijöistä. (Skov, 2016; Vuorikari ym., 2022, ss. 7, 35–42)

2.5.3 Digiasenne

Asenne on sosiaalipsykologian kautta määriteltävissä oleva käsite. Asenteet ovat yleisellä tasolla yksilön käyttäytymiseen liittyvä negatiivisia tai positiivisia tunteita tai uskomuksia. Asenteet kohdistuvat ilmiöön tai asiaan ja suhteessa kohteeseensa tai ympäristöön. Asenteet voivat olla yleisiä tai hyvinkin tarkkoja, yksittäiseen asiaan kohdistuvia. Asenne ei ole muuttumaton tai pysyvä, mutta vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen. (Tieteen termipankki, 2023) Tässä opinnäytetyössä digiasenne on tarkastelun kohteena erityisesti sen yksilön

käyttäytymiseen vaikuttavan ulottuvuuden vuoksi. Asenteiden tarkastelu voi auttaa ymmärtämään yksilön ja ilmiöiden tai ympäristön suhteita.

Digiasenne on erityisesti digitalisaatioon, teknologiaan ja digipalveluihin liittyvä tunne, joka ohjaa yksilön toimintaa. Digiasenteet ohjaavat esimerkiksi yksilöiden käsityksiä siitä, minkälaisia digipalveluita on kannattavaa tuottaa ja mitä ylipäätään ajattelemme digipalveluiden kehittämisestä. Digiasenteet vaikuttavat siihen, kuinka mielekkäänä yksilöt kokevat digipalveluiden ja teknologian käyttämisen elämänsä eri osa-alueilla ja kuinka hyödyllisenä he kokevat digiosaamisensa kehittämisen. (Skov, 2016)

2.6 Aiempia tutkimuksia aiheesta

Digitalisaatiosta ja digipalveluiden käytöstä löytyy runsaasti aiempaa kansallista ja kansainvälistä tutkimusta. Opinnäytetyön kannalta keskeiset tutkimusaiheet liittyvät digitalisaatioon ja digipalveluiden käyttöön työllisyyspalveluissa, digipalveluiden käyttämiseen yksilön näkökulmasta, työllisyyden kuntakokeilun vaikuttavuuteen ja palveluiden digitalisoimiseen. Digitalisaatiota ja sen vaikutuksia yksilöihin ja työhön on seurattu ja tutkittu jo pidempään. Useampi lähde katsoo nykyisen digitalisaation ja sen mahdollistaneen teknologian kehityksen alkaneen 1990-luvulla (ks. esimerkiksi Pena-Casas ym., 2018, s. 30; Molinuevo, 2020, s. 10).

Teknologian ja digitaalisten palveluiden ja laitteiden kehittymisen vuoksi tutkimuskatsaus jo tehtyihin tutkimuksiin on rajattu korkeintaan kymmenen vuotta vanhoihin tutkimuksiin. Koronapandemian myötä tapahtunut digiloikka on osaltaan vaikuttanut merkittävästi työelämään ja muuttanut pysyvästi työn tekemisen tapoja. Pandemian jälkeen on tehty paljon erityisesti palveluiden ja työn digitalisoitumiseen liittyvää tutkimusta. Opinnäytetyö liittyy kontekstinsa puolesta ajankohtaisesti työllisyyden kuntakokeilua koskeviin arviointitutkimuksiin (Aho ym., 2022; Aho ym., 2023; Aho ym., 2024), Työllisyyspalvelut 2024 -kehittämishankkeeseen sekä valtakunnallisiin Digitalisaation edistämisen kehittämishankkeisiin.

Tiina Koivisto on väitöskirjatutkimuksessaan (2023) tutkinut digiosaamista suhteessa terveydenhuollon ammattilaisten kykyyn hallita ja ohjata digitaalisia työvälineitä. Koivisto (2023, ss. 60—61) esittelee digitoimijuuden käsitteen, jonka mukaan olennaista on ymmärtää, miten digitaaliset palvelut ja -välineet muuttavat työn tekemisen tapoja. Digitoimijuus on pelkkää digiosaamista laajempi käsite, jonka kautta voi olla mahdollista tarkastella ammattilaisten kykyä selviytyä, säädellä ja ohjata digitaalisten välineiden käyttöä

työssään. Digitoimijuus liittyy aina vahvasti työn kontekstiin ja on Koiviston mukaan sosiaali- ja terveysalan onnistuneen digitalisaation edellytys. (Koivisto, 2023, ss. 15, 60—61)

Digosallisuus Suomessa -hankkeen väli- ja loppuraporteissa (Hänninen ym., 2021; Kuusisto ym., 2022) esitellään digiosallisuuden määritelmä ja esitys digiosallisuuden seurannan ja arvioinnin mittaristoksi, digiosallisuuden ajankohtainen tilannekuva Suomessa sekä hyviä käytäntöjä digiosallisuuden edistämiseksi. Tutkimushankkeessa digiosallisuus nähdään kuudesta osa-alueesta koostuvana kokonaisuutena. Digiosallisuuden edistäminen yksilöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla edellyttää näiden osa-alueiden ymmärtämistä ja huomioon ottamista. Opinnäytetyötutkimuksen kannalta on merkittävää huomioida tutkimushankkeessa havaitut uuden teknologian käyttöönottoon liittyvät yksilölliset ja yhteiskuntaryhmiä koskevat tekijät, osaamisen kehittämiseen liittyvät huomiot sekä asenteellisten syiden vaikutus digipalveluiden käyttöönottoon (Hänninen ym., 2021, ss. 36, 38—40).

Ramón Pena-Casas, Dalila Ghailani ja Stephanie Coster (2018) ovat toteuttaneet tutkimuksen digitalisaation vaikutuksista työn laatuun sekä ammattiliittojen haasteista digitalisaation lisääntymiseen liittyen. Digitalisaation vaikutuksia työhön tutkittiin julkisella sektorilla kotihoitotyössä ja julkisissa työllisyyspalveluissa Espanjassa, Ranskassa, Italiassa ja Englannissa. (Pena-Casas ym. 2018, s. 3) Tutkimuksessa havaittiin muun muassa, että digitalisaatio muuttaa työn luonnetta yleisesti ja luo uusia osaamisvaatimuksia. Tieto- ja viestintäteknologia huolehtii monista rutiinitehtävistä, datan analysoinnista ja monimutkaisista ongelmaratkaisutehtävistä. Se lisää nopeutta, joustavuutta ja itsenäisyyttä, mutta yhtäaikaaisesti se myös kasvattaa osaamisen eroja ja vaikuttaa työstä suoriutumisen osaamisvaatimukseen. Digitaalisen teknologian käyttöön ottaminen vie aikaa vakiintuakseen ja usein käyttöönoton haasteena ovat työntekijöiden osaamisen puutteet. Tieto- ja viestintäteknologian havaittiin myös tekevän aikaisemmista tehtävistä moniulotteisempia ja lisäävän niin kutsutun metatyön määrää. (Pena-Casas, 2018, s. 16) Tutkimukseen osallistuneet työllisyyspalveluiden työntekijät tunnistivat laajasti digipalveluiden lisääntymisen vaikutuksia omassa työssään. Muutokset näkyivät esimerkiksi työmäärän lisääntymisenä, työn suorittamisessa, työn järjestämisessä ja työtahdin kiihtymisenä. Työntekijät kokivat digipalveluiden käyttämiseen liittyvän odotuksen työn suorittamisen tehostumisesta. Todellisuudessa vaikutus työn suorittamiseen näyttäisi kuitenkin olevan riippuvainen vahvasti yksilön valmiuksista hyödyntää digitaalisia työvälineitä. (Pena-Casas ym., ss. 30—31)

Daniel Molinuevon (2020) tutkimuksessa tarkasteltiin digitalisaation vaikutuksia sosiaalipalveluihin laajasti 11 Euroopan maasta koostuvan verkoston kautta.

Tutkimuskohteena oleviin sosiaalipalveluihin sisällytettiin myös työttömyysturva. Tutkimus koostui verkostolle kohdennetusta kyselytutkimuksesta sekä erillisestä viiden maan (Itävalta, Viro, Suomi, Italia ja Englanti) tapaustutkimuksesta. Tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluiden digitalisaation keskeisin tavoite on yleisesti ollut kustannustehokkuus ja väestön ikääntymisen vaikutuksiin vastaaminen (Molinuevo, 2020, s. 9). Suomessa digipalveluiden kehittäminen on ollut terveyspalvelupainotteista 1990-luvulta alkaen, eikä sosiaalipalveluiden ominaispiirteitä ole huomioitu, minkä vuoksi sosiaalipalveluiden digitaalinen kehitys on laahannut jäljessä (Molinuevo, 2020, s. 10). Digitaalisia palveluita tuodaan kuitenkin koko ajan lisää myös sosiaalipalveluihin. Työllisyyspalveluissa tekoälyä käytetään laajasti työnhaun tukena (Molinuevo, 2020, s. 31). Tutkimuksesta (Molinuevo, 2020, ss. 21—22) käy ilmi, että sosiaalialan työntekijät tunnistivat erityisesti asiakkaille tarjottujen digipalveluiden käyttöön liittyvää työmäärän lisääntymistä omassa työssään. Asiakkaiden ohjaaminen palveluiden käytössä jää usein työntekijän vastuulle. Ranskalaiset sosiaalityöntekijät toivat esille asiakkaan puolesta tehtävien digitaalisten tehtävien tekemisen lisääntymisen.

Lotta Virtanen, Anu-Marja Kaihlanen, Emma Kainiemi, Pia Hakamäki ja Tarja Heponiemi (2023) ovat laatineet työpaperin, johon he ovat keränneet suomalaista tutkimustietoa digipalveluiden käyttöön liittyvistä tekijöistä yksilötasolla. Työpaperin mukaan 83 prosenttia suomalaisesta aikuisväestöstä on ilmoittanut käyttävänsä digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita (Virtanen ym., 2023, s. 5). Tutkimustiedon pohjalta Virtanen ja kumppanit (2023, ss. 16—17) ovat hahmotelleet kolme asiakasryhmää digisoveltuvuuden mukaan. Tavoitteena on lisätä ammattilaisten osaamista tunnistaa yksilön digisoveltuvuuden muodostumisen syitä. Asiakkaan digisoveltuvuuden arviointi perustuu merkittävilta osin yksittäisen työntekijän tekemiin oletuksiin asiakkaan soveltuvuudesta. Asiakaslähtöinen palveluohjaus edellyttää riittävää ymmärrystä digisoveltuvuuden muodostumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä ja niiden kartoittamisesta. (Virtanen ym., 2023, s. 5)

Vuonna 2020 valtionvarainministeriö ja digi- ja väestötietovirasto toteuttivat Digitaitokartoituksen, jonka avulla kerättiin tietoa suomalaisten digitaidoista, digituen tarpeesta sekä mahdollisista erityistä tukea tarvitsevista ryhmistä (VM, 2020, s. 3). Kyselytutkimukseen sisältyy 12 748 vastausta (VM, 2020, s. 4). Digitaitokartoituksen mukaan suomalaisten digitaidot ja digiosaaminen älylaitteiden ja digitaalisten palveluiden käyttämisen osalta on yleisesti hyvällä tasolla. Digituen tarve näyttäytyy erityisesti ikääntyneessä väestöryhmässä, mutta tukea tarvitsevia on kaikissa ikäryhmissä. Koulutustaustalla näyttäisi kyselyn mukaan olevan yhteys laitteiden käyttämiseen, laajempi koulutustausta vaikuttaa positiivisesti laitteiden käyttöön liittyvään kokemukseen ja osaamiseen. Koulutuksen puute

näyttäytyy erityisesti perustaitoihin liittyvinä osaamispuutteina. (VM, 2020, ss. 13, 19) Digitaitokartoituksen mukaan tarjolla oleva tuki lisäisi digilaitteiden käyttöä ja osaamisen parantaminen lisäisi palveluiden ja laitteiden käyttöä. Moni kyselyyn vastanneista toi esiin henkilökohtaisen tuen tarpeen digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön liittyen. (VM, 2020, ss. 14,16)

3 Opinnäytetyön toteutus ja tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tehdyn empiirisen tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisen palvelualueen työntekijöiden digiosaamista ja digiasenteita. Kokemusperäistä ilmiötä, kuten asenteita ja niiden vaikutusta kokijan toimintaan, voidaan tutkia sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen avulla. Tämän opinnäytetyötutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman hyvin perusjoukkoa kuvaavaa, tilastollisin menetelmin tarkasteltavissa olevaa tietoa, minkä vuoksi tutkimus pohjaa pääasiassa määrälliseen tutkimusstrategiaan. Tutkimusmenetelmäksi valittiin sähköinen kyselytutkimus ensisijaisesti sen saavutettavuuden vuoksi. Lisäksi sähköisellä lomakkeella kerätty tieto on suoraan tallennettavissa tarkastelua ja analysointia varten, mikä vähentää tiedon siirtoon ja käsittelyyn liittyvien virheiden riskiä. (Heikkilä, 2014, ss. 45—47) Määrällistä tutkimusta ja kyselytutkimusta käsitellään tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

Tutkimuskohteena oleva perusjoukko työllisyyspalveluiden asiantuntijoita on pieni (N=65), minkä vuoksi opinnäytetyötutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena. Perusjoukkoa ja sen määrittämistä kuvaillaan tarkemmin tutkimusmenetelmiä esittelevässä luvussa 3.2. Kyselyn laatimisen lähtökohtana oli pyrkimys muodostaa aineisto, jota analysoimalla olisi mahdollista muodostaa kuva ja tehdä päätelmiä perusjoukosta. Ensisijaisena suunnitelmana oli siis toteuttaa tutkimuskohdetta kuvaileva määrällinen tutkimus. Aineiston monipuolistamiseksi ja laajemman ymmärryksen saavuttamiseksi aineistoa kerättiin ja analysoitiin täydentävin osin myös laadullisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen.

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä on kartoittaa ja ymmärtää Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisen palvelualueen työntekijöiden digiosaamista ja -asenteita.

Tutkimustehtävän toteuttamiseksi pyrin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millä tasolla asiantuntijoiden digiosaaminen on heidän itsensä arvioimana?
2. Millaisia ovat asiantuntijoiden asenteet liittyen digitaalisiin palveluihin omassa työssään?

3.2 Tutkimuskohde ja -menetelmät

Opinnäytetyötutkimus toteutettiin Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisellä palvelualueella. Keskiseen palvelualueeseen kuuluu yhteensä seitsemän kuntaa; Nokia, Ylöjärvi, Lempäälä, Vesilahti, Kangasala, Pirkkala, Orivesi. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella maaliskuussa 2024. Kysely luotiin Webropol -ohjelmalla ja lähetettiin kaikille keskisen palvelualueen kuntien työllisyyspalveluissa tutkimushetkellä työskennelleille työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekeville asiantuntijoille (N= 65) työkäytössä olevan henkilökohtaisen sähköpostin kautta. Kyselytutkimuksen ulkopuolelle rajattiin opinnäytetyötutkimuksen tekijä itse. Lisäksi kyselyhetkellä virkavapaalla olevilla asiantuntijoilla ei ollut mahdollisuutta osallistua kyselyyn. Pirkanmaan kuntakokeilussa työskentelevien asiantuntijoiden tehtävänimikkeitä ovat muun muassa asiantuntija, OMA-valmentaja, palvelukoordinaattori ja työvalmentaja.

3.2.1 Tutkimuskohde

Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskisellä palvelualueella työskentelevät asiantuntijat muodostavat opinnäytetyötutkimuksen kokonaisuutena tutkittavan perusjoukon. Keskinen palvelualue on hallinnollisesti tiiviissä yhteistyössä johdettu alue. Alueella on yhteisesti sovittuja toimintamalleja ja osaamisen kehittämiseksi yhdenmukainen substanssikoulutusrakenne. Keskisen palvelualueen kunnat muodostavat kukin oman organisaationsa, mutta niiden toimintaympäristöt ovat keskenään vertailukelpoiset. Lisäksi nyt tutkimuskohteeksi valitut kunnat tulevat olemaan osa yhteistä palvelualluetta myös uudella Tampereen seudun työllisyysalueella vuoden 2025 alusta lukien. Näistä syistä tutkimus kohdistettiin nimenomaisesti tähän rajattuun perusjoukkoon, eikä sillä tavoitella yleistettävää tietoa laajemmasta työllisyydenhoidon asiantuntijoiden joukosta.

Kokonaistutkimus on tarkoituksenmukainen valinta silloin, kun tutkittava perusjoukko on pieni. Esimerkiksi Heikkilä (2014, s. 43) määrittelee, että pieni perusjoukko on alle sata havaintoyksikköä. Erityisesti kyselytutkimukseen liittyvänä riskinä on huomioitava mahdollisuus verrattain korkeaan katoon eli vastaamatta jättäneiden tai puutteellisesti vastanneiden korkeaan määrään (Vilkkä, 2007, s. 59). Lähtökohtaisesti pienen perusjoukon

kyselytutkimusta suunniteltaessa otettiin tietoisesti riski siitä, että lopullinen aineisto jää verrattain pieneksi.

3.2.2 Kysely aineiston keräämisen menetelmänä

Kyselytutkimus mahdollistaa tiedon keräämisen ja tarkastelun monenlaisista asioista ja ilmiöistä, ja se soveltuu tiedonkeruumuotona esimerkiksi ihmisten asenteiden, arvojen, mielipiteiden ja toiminnan tutkimukseen (Vehkalahti, 2008, s. 11). Kyselytutkimuksessa tiedonkeruuvälineenä on kyselylomake, joka on rakennettu nimenomaisesti kunkin tutkimuksen tavoitetta ja tehtävää varten. Kyselytutkimus eroaa haastattelututkimuksesta erityisesti tiedonkeruun osalta, sillä kyselylomakkeen kautta tutkimukseen osallistuvat antavat vastauksensa itsenäisesti, ilman tutkijan tukea tai apua (Vehkalahti, 2008, s. 11).

Tutkimuksen kyselylomake rakennetaan erilaisten mittareiden avulla. Mittarit koostuvat osioista, jotka ovat kysymyksiä ja väittämiä, joiden avulla pyritään muodostamaan käsityksiä tutkimuksen kohteena olevista ilmiöistä ja asioista (Vehkalahti, 2008, ss. 12, 17).

Luotettavien ja tarkoitukseen sopivien mittareiden luominen edellyttää hyvää pohjatietoa ja käsitystä tutkittavasta kohteesta. Tutkimuksessa voi käyttää valmiita, jo olemassa olevia mittareita, jos ne soveltuvat sellaisenaan toistettavaksi omassa tutkimuksessa. Valmiiden mittareiden käytössä on kuitenkin arvioitava tarkasti, ovatko ne toistettavissa luotettavasti muussa kuin alkuperäisessä yhteydessään (Vehkalahti, 2008, s.12). Onnistuneen kyselytutkimuksen pohja on ymmärrys tutkittavasta kohteesta ja oikein valitut mittarit, jotta kohteesta saadaan tarkoitukseen vastaavaa, hyödynnettävissä olevaa tietoa. Tyypillisesti kyselytutkimus on määrällistä tutkimusta ja analysointimenetelmät ovat tilastollisen tutkimuksen menetelmiä. (Vehkalahti, 2008, s. 13; Heikkilä, 2014, ss. 45—46) Kyselylomakkeelle voidaan kuitenkin sisällyttää tarvittaessa myös laadullista aineistoa tuottavia kysymyksiä, jolloin aineiston analyysissä hyödynnetään laadullisen analyysin menetelmiä (Heikkilä, 2014, s. 47; Lähdesmäki ym., 2016).

Kyselytutkimuksen haasteet liittyvät erityisesti kyselylomakkeen laatimiseen ja mittareiden valintaan. Mittauksessa tapahtuvia virheitä ei ole mahdollista korjata enää myöhemmin tutkimuksen muissa vaiheissa. Kyselylomakkeen testaus ennen varsinaista aineiston keruuta on tärkeä tutkimuksen vaihe. (Vehkalahti, 2008, s. 48; Lähdesmäki ym., 2016; Heikkilä, 2014, s. 46)

Kyselytutkimuksen tekemisessä voi olla avuksi tutkija Kimmo Vehkalahden teoksessaan Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät (2008, ss. 13, 21) esittelemä mittauskehikko.

Mittauskehikon avulla on mahdollista hahmotella tutkittavan ilmiön tai asian keskeisimmät ulottuvuudet, eli tutkittavat kohteet, ja niiden osiot (Vehkalahti, 2008, ss. 20–21). Tässä opinnäytetyötutkimuksessa keskeisimmät ulottuvuudet olivat digiosaaminen ja digiasenne, jotka molemmat muodostuivat eri osa-alueista, kuten yleinen, tekninen digiosaaminen ja ammattikohtainen digiosaaminen tai mielipiteet, kokemukset ja mielikuvat.

Osiot ovat konkreettisia, ulottuvuuksiin liittyviä kysymyksiä, joita kyselytutkimuksen avulla halutaan selvittää. Vehkalahti (2008, ss. 20–22) esittää, että ulottuvuus vaikuttaa aina siihen liittyviin osioihin ja sitä määrittäviin mittareihin. Vaikka mittauskehikon tutkittavalle näkyvä osa on tutkimuksen kohteena olevat osiot, on tutkimuksen luotettavuuden kannalta olennaista ymmärtää kokonaisilmiön ulottuvuuksien ja siihen vaikuttavien mittavirheiden vaikutukset mitattavaan kohteeseen. Opinnäytetyötutkimuksen suunnittelun tueksi laadittiin hahmotelma mittauskehikosta. Kehikon avulla määritettiin näkyviksi tutkimuskohteen keskeiset osa-alueet ja osiot, joilla niitä voidaan tutkia.

Onnistuneen kyselytutkimuksen kannalta olennaista on myös tutkittavaan kohteeseen liittyvien käsitteiden operationalisointi, eli niiden muokkaaminen ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon (Vehkalahti, 2008, s. 18; Vilka, 2007, ss. 14–15). On tärkeä ymmärtää, mistä elementeistä tutkittava ilmiö ja sen osat koostuvat, mitä käsitteet pitävät sisällään ja erotella nämä mitattaviksi kokonaisuuksiksi. Käsitteiden operationalisointi mahdollistaa myös tarkoituksenmukaisten mittareiden valinnan. Tämän opinnäytetyön kyselyn kannalta oli tärkeä operationalisoida digiosaamisen ja -asenteen käsitteet ja näiden osa-alueet. Operationalisoinnin tavoitteena oli saada rakennettua mittarit, joiden avulla tutkimuskohteen digiosaamisesta saatavaa tietoa voidaan verrata ja arvioida suhteessa olemassa olevaan valtionvarainministeriön ajatusmalliin Digitalisaation edellyttämästä osaamisesta julkisessa hallinnossa (Torro & Laine, 2021).

3.3 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselylomake muodostui kolmesta osasta, joista ensimmäinen mittasi pääasiassa teknistä digiosaamista, toinen mielipiteitä ja asenteita ja kolmannessa kysyttiin osallistujan taustatietoja. Ensimmäinen mittari sisälsi yhteensä 26 osiota eli kysymystä tai väittämää, toinen mittari sisälsi yhteensä 14 kysymystä ja taustatietoja kerättiin neljän kysymyksen avulla. Kokonaisuudessaan kyselylomake sisälsi siis yhteensä 44 kysymystä. Kysymykset olivat pääosin strukturoituja ja vastausasteikkona käytettiin Likertin asteikkoa, jota käytetään usein asennetutkimuksen tekemisessä. Asteikko on tyypillisesti neli- tai viisiportainen ja vastausvaihtoehdot esitetään muodossa ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”,

”jokseenkin eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. (Vehkalahti, 2008, s. 35—36; Heikkilä, 2014, ss. 51—52; Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja -a, 2021)

Tässä kyselyssä käytettiin viisiportaista asteikkoa ja vastausvaihtoehdot määritettiin mittarikohtaisesti, jotta muuttujia voitaisiin myöhemmin analyysivaiheessa tarkastella suhteessa tutkimustavoitteen ja -tehtävän mukaisiin viitekehyksiin. Vastausasteikollisten osioiden lisäksi ensimmäiseen mittariin sisällytettiin yksi luokitteleva monivalintakysymys, jolla vastaajaa pyydettiin arvioimaan omaa digiosaamistaan yleisellä tasolla ja viisi avointa kysymystä. Lisäksi taustatietoja kysyttiin sekä monivalinta- että avoimilla kysymyksillä. Taustatietoina kysyttiin vastaajan syntymävuosi, sukupuoli ja työskentelykunta sekä aika, jonka on työskennellyt työllisyyden hoidon tehtävissä. Rakenteellisesti, lähteiden suositusten perusteella, taustatietoja koskevat kysymykset asetettiin kokonaan varsinaisen kyselylomakkeen loppuun (Vehkalahti, 2008, s. 47—48; Heikkilä, 2014, s. 46; Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja -b, 2021). Lisäksi kyselylomakkeeseen sisällytettiin viimeiseksi varsinaisesta tutkimusosuudesta selkeästi erotettu avoin tutkimusta ja kyselylomaketta koskeva palautemahdollisuus.

3.4 Kyselyn mittarit

Opinnäytetyötutkimuksen kyselylomakkeen mittarit rakennettiin aiempaa tutkimusta ja olemassa olevaa lomakkeen rakentamisen tueksi laadittua lähdemateriaalia soveltaen sekä erityisesti edellä luvussa 2.5 esitellyn digiosaamisen määritelmään pohjautuen. Tässä opinnäytetyötutkimuksessa digiosaamista pyrittiin mittaamaan yleisen, teknisen digiosaamisen ja ammattikohtaisen digiosaamisen tasoilla. Digiosaamista ja digiasenteita mittaavat mittarit muodostettiin valtionvarainministeriön ajatusmallin mukaisesti viranhaltijan osaamisen tasojen ja digiasenteen määritelmän pohjalta (Vuorikari ym., 2022; Torro & Laine, 2021). Osaamisen tasot ja digiasenteen määritelmä on esitelty tarkemmin luvussa 2.5.

Yleiseen digiosaamiseen liittyvät väittämät koskivat digitaalisten laitteiden ja sovellusten käyttöä (liite 3, ss. 1—2). Näiden suhteen vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa osaamistaan seuraavan asteikon avulla: 1 Osaan avustettuna 2 Osaan omatoimisesti ohjeiden avulla, 3 Osaan itsenäisesti, 4 Osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muita ja 5 Osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia. Asteikon arvot on määritelty Torron ja Laineen (2021) laatiman ajatusmallin osaamisen vahvuuden tasoja mukaillen. Vastaajien yleistä digiosaamista mitattiin myös väittämällä, jotka liittyivät digipalveluiden käyttöön ja oman digiosaamisen tunnistamiseen. Vastausvaihtoehtoina käytettiin asteikkoa, jossa Likertin asteikolle oli

asetettu perinteiset arvot 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä (ks. tarkemmin liite 3, s. 2).

Substanssiosaamiseen liittyviä digitaitoja arvioitiin työhön liittyvien digitaalisten palveluiden, ohjelmien ja sovellusten osalta edelleen soveltaen valtionvarainministeriön (Torro & Laine, 2021) ajatusmallista johdettua viisiportaista asteikkoa (liite 3, s.4). Vastausvaihtoehdot olivat: 1 hallitsen yksinkertaiset perustehtävät, 2 hallitsen rutiinitehtävät ja niihin liittyvät selkeät ongelmatilanteet, 3 hallitsen selkeät, myös ei-rutiinitehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet, 4 hallitsen vaihtelevat ja soveltamista vaativat tehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet ja 5 keksin tarvittaessa ratkaisuja monimutkaisiin ongelmiin, joihin ei ole rutiiniratkaisuja. Lisäksi asteikkoon sisällytettiin kohta 6 en osaa sanoa/ei koske minua, mikäli vastaajan työtehtävät eivät sisältäneet kyseisen palvelun tai ohjelman käyttämistä tai hän ei osannut arvioida omaa osaamisen tasoaan kyseisen palvelun tai ohjelman kohdalla.

Digiosaamisen kokonaisuutta mittaavaan mittariin sisällytettyjen avointen kysymysten tarkoituksena oli ensisijaisesti täydentää ja syventää ymmärrystä osaamisen kokonaisuudesta. Lomake sisälsi siis yhteensä viisi avointa, laadullista tietoa tuottavaa kysymystä, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Avoimilla kysymyksillä kerättiin tietoa siitä, mistä tai keneltä vastaajat kokevat saavansa apua ja tukea digitaalisten palveluiden käyttämiseen, minkälaisesta tuesta he kokevat parhaiten hyötyvänsä, minkälaista tukea he olisivat mahdollisesti kaivanneet, mitkä ovat heidän mielestään oman digiosaamisensa kehittämiskohteita sekä minkälaisia vahvuuksia he kokevat itsellään olevan digitaalisten palveluiden käyttäjinä.

Digiasenteisiin liittyvässä mielipide- ja asennemittarissa esitettiin neljätoista (14) väittämää, joiden vastausasteikkona käytettiin viisiportaista Likertin asteikkoa arvoilla 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Asennemittarin osioiden valintaa tehdessä hyödynnettiin aiemmin tehtyä kokemus- ja asennetutkimusta sekä teknostressiin liittyvässä tutkimuksessa käytettyjä mittareita (Aalto, 2022; Fahmi ym., 2023; Terp ym., 2021; Almonkari, 2007).

3.5 Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston kerääminen

Tätä opinnäytetyötutkimusta varten on haettu tutkimuslupa kirjallisesti jokaisesta kuntakokeilun keskisen palvelualueen työllisyyspalveluita järjestävästä kunnasta erikseen. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä esitettiin opinnäytetyötutkimuksen suunnitelma, aineistonhallintasuunnitelma (liite 1) ja tietosuojailmoitus (liite 2). Tutkimuslupahakemukset

lähetettiin kuntien työllisyyspalveluiden päälliköille tammikuussa 2024 ja päätökset tutkimusluvista saatiin kaikista kunnista maaliskuuhun 2024 mennessä. Kyselylomake testattiin ennakkoon kahdella varsinaiseen kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä ja opinnäytetyöohjaajalla helmikuussa 2024. Testipalautteen perusteella viimeistelty lomake lähetettiin tutkimuskutsuna varsinaiselle kohderyhmälle 4.3.2024 Kyselyn vastausaika oli kolme viikkoa, minkä aikana kohderyhmälle lähetettiin vielä kaksi muistutusviestiä.

Kutsu opinnäytetyötutkimukseen lähetettiin sähköpostitse. Kutsu sisälsi kyselylomakkeelle johtavan linkin lisäksi saatteen (liite 4) ja tutkimuksen tietosuojailmoituksen (liite 2) sekä tutkimuksen tekijän yhteystiedot. Yhteystiedot ja tiivistelmä tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta sisällytettiin myös varsinaiseen kyselylomakkeeseen (liite 3). Tutkimuksen saatteessa pyrin opinnäytetyötutkimuksen tekijänä esittelemään tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen ja aktivoimaan kutsun saaneita osallistumaan tutkimukseen. Saatekirjeen pääasiallisena tavoitteena oli lisätä kohderyhmään kuuluvien kiinnostusta tutkimusta kohtaan ja lisätä motivaatiota osallistua tutkimukseen (Vehkalahti, 2008, s. 47—48). Sähköpostikutsu lähetettiin 65 tutkimushetkellä työssä olleelle asiantuntijalle 4.3.2024. Muistutusviestit kyselyyn osallistumisesta lähetettiin edelleen sähköpostitse koko perusjoukolle 14.3.2024 ja 20.3.2024. Lisäksi opinnäytetyötutkimus esiteltiin yleisesti keskeisen palvelualueen työntekijöiden yhteisessä Aamukoulu -tilaisuudessa 11.2.2024. Kyselyyn vastasi yhteensä 34 asiantuntijaa.

Aineiston laadulliset vastaukset erotettiin omaksi tiedostokseen ja ryhmiteltiin. Määrällisen aineiston analyysissa käytettiin Webropol -ohjelman perusraporttia ja Insight -analyysityökalua sekä Microsoft Excel -ohjelmaa. Aineiston analyysitapoja esitellään myöhemmin tässä raportissa luvussa 4. Seuraavassa luvussa esitellään tarkemmin tutkimuksessa käytetty kyselylomake mittareineen

4 Aineiston analyysi

Lopullinen aineisto muodostui 34 kokonaisesta kyselyvastauksesta. 65 asiantuntijan muodostamasta perusjoukosta vastausprosentti oli 52 prosenttia. Kesken jääneitä lomakkeita ei tallentunut. Aineiston analyysi aloitettiin sen tarkistamisella Webropol-ohjelmassa. Lisäksi aineisto tallennettiin vastauslomakkeina erikseen tarkasteltavaksi ja vastaukset siirrettiin tarvittavilta osin Microsoft Excel -ohjelmaan tilastointia varten. Kaikki vastaanotetut kyselyvastaukset voitiin sisällyttää lopulliseen aineistoon.

4.1 Aineiston analyysin vaiheet

Aineiston tarkistamisen jälkeen sitä tarkasteltiin yksittäisten kysymysten tasolla. Aineiston laadulliset vastaukset poimittiin määrällisestä aineistosta omaksi tiedostokseen ja luokiteltiin teemoittain. Määrällisen aineiston analyysissä käytettiin Webropol -ohjelman perusraporttia ja Insight -analyysityökalua sekä Microsoft Excel -ohjelmaa. Webropol -työkalujen avulla muuttujista tehtiin jakaumataulukot. Mielipide- ja asenneasteikot ovat lähtökohtaisesti järjestysasteikollisia muuttujia, joille ei tulisi tiukkojen tilastollisten periaatteiden mukaisesti laskea keskiarvoja. Erilaisissa mielipidemittauksissa ja asiakaspalvelu- ja markkinointitutkimuksissa on kuitenkin vakiintunut tapa esittää myös järjestysasteikollisista muuttujista keskiarvoja yleiskuvan antamiseksi. Tällöin muuttujia käsitellään välimatka-asteikollisina muuttujina ja asteikot tulkitaan tasavälisiksi asteikoiksi. (Heikkilä, 2014, ss. 81—82; Nardi, 2016, s. 143) Myös tässä opinnäytetyötutkimuksessa esitetään lähtökohtaisesti järjestysasteikollisia muuttujia välimatka-asteikollisiksi tulkittuina.

Tunnuslukujen ja keskiarvojen avulla voidaan kuvailla tutkimusjoukkoa ja sille aineiston perusteella tyypillisiä piirteitä. Tästä aineistosta on esitetty pääasiallisesti aritmeettinen keskiarvo ja mediaaniluvut. Alkuperäisenä tarkoituksena oli pyrkiä tarkastelemaan kokonaistulosten lisäksi myös ryhmäkohtaisia vastauksia ja niiden eroja. Riippumattomina muuttujina oli lähtökohtaisesti tarkoitus käyttää vastaajien ikää, työskentelyaikaa nykyisen kaltaisessa tehtävässä sekä digiosaamisen tasoa. Lopullisesta aineistosta vastaajien ryhmittely näiden mukaan ei ollut mahdollista, koska vastaajakadon seurauksena vertailuryhmäkohtainen vastaajien määrä oli osassa muuttujia hyvin pieni ($n=2-3$). Raportoinnissa oli huomioitava aineiston anonymisointi ja vastausten tarkastelu ryhmäkohtaisesti olisi voinut johtaa yksittäisten vastaajien tunnistamiseen pienistä ryhmistä. Lisäksi työskentelyajan käyttämistä riippumattomana muuttujana oli arvioitava kriittisesti, koska mittausvirheen todennäköisyys on selvästi kohonnut kysymyksen asettelun epätarkkuuden seurauksena. Aineiston pienen koon vuoksi tilastolliseen vertailuun oli ylipäättään syytä suhtautua varauksella, eikä varsinaiselle tilastollisten mallien käyttämiselle ollut tutkimuksellisia perusteita (Nardi, 2016, ss. 226—229).

4.2 Aineiston edustavuus suhteessa tutkimuskohteeseen

Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan aineiston edustavuutta suhteessa tutkittuun perusjoukkoon. Luvussa 5 esitellään tarkemmin aineiston analyysin kautta saatuja tuloksia ja niistä johdettuja päätelmiä. Kyselyyn vastanneiden ilmoittamia taustatietoja verrattiin

perusjoukosta tiedossa oleviin vastaaviin tunnuslukuihin. Vastausprosentin ollessa 52, voidaan katoprosentin todeta olevan 48 (n=30).

Perusjoukon jäsenten jakautuminen työskentelykunnittain on esitetty taulukossa 1.

Taulukossa 2 on esitetty lopullisen aineiston työskentelykuntajakauma. Lopullisessa aineistossa merkittävästi aliedustetuiksi kunniksi suhteessa todelliseen perusjoukkoon voidaan todeta Pirkkala (n=2), Lempäälä ja Vesilahti (n=4) sekä Kangasala (n=3).

Prosentuaalisesti lopullisessa aineistossa ylliedustetuksi nousee Nokia, jota edustaa 41 prosenttia vastaajista, kun perusjoukosta Nokialla työskentelevien osuus on 26 prosenttia. Kokonaisuudessaan aineiston edustavuus työskentelykuntajakauman osalta mukailee kuitenkin riittävän hyvin perusjoukon jakaumaa.

Taulukko 1. Perusjoukon kuvaus kunnittain (N=65)

kunta	n	%
Ylöjärvi	13	20
Nokia	17	26
Kangasala	10	15
Orivesi	5	8
Lempäälä, Vesilahti	12	18
Pirkkala	8	12
yhteensä	65	100

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneiden jakauma kunnittain (n=34)

kunta	n	%
Ylöjärvi	8	24
Nokia	14	41
Kangasala	3	9
Orivesi	3	9
Lempäälä, Vesilahti	4	12
Pirkkala	2	6
yhteensä	34	100

Lopullisen aineiston edustavuutta tarkasteltiin myös sukupuolijakauman kautta (taulukko 3). Kyselylomakkeella vastaajien oli mahdollista ilmoittaa sukupuolensa vaihtoehdoilla nainen, mies, muu ja en halua ilmoittaa. 91 prosenttia (n=31) vastanneista ilmoitti sukupuolekseen nainen, 6 prosenttia (n=2) mies ja yksi vastaaja muu tai ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan. Perusjoukon oletettu sukupuolijakauma on esitetty taulukossa 4. Sen mukaan 88 prosenttia perusjoukosta on oletetusti naisia ja 12 prosenttia oletetusti miehiä.

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden sukupuoli-jakauma %

n = 34	naiset %	miehet %	muu/en halua ilmoittaa %	yhteensä %
	91 %	6 %	3 %	100 %

Taulukko 4. Perusjoukon oletettu sukupuoli-jakauma %

N = 65	naiset %	miehet %	yhteensä %
	88 %	12 %	100 %

Kyselyyn vastanneiden ikää kysyttiin syntymävuotena. Mediaanivastaus oli vuosi 1981 (43 vuotta), moodi oli 1979 (45 vuotta). Yksi vastaaja ilmoitti syntymävuodekseen nolla, joten syntymävuosia voidaan tarkastella 33 vastaajan osalta. Vastaukset luokiteltiin uudelleen Tilastokeskuksen (2024) työvoimatutkimusta mukaillen ja esitetään taulukossa 5 ikäryhmittäin. Taulukosta nähdään, että suurin ikäryhmä olivat 45—54-vuotiaat (35 %) ja pienin ikäryhmä 55—63-vuotiaat (12 %). Perusjoukosta ei ole saatavilla vastaavaa ikäjakaumaa, joten aineistoa on verrattu Tilastokeskuksen (2024) työmarkkinatutkimuksen aineistoon. Tuhannen työllisen otoksesta on taulukossa 6 esitetty tutkimusaineistoa vastaavat ikäjakaumat. Tutkimusaineiston ikäjakauman kaksi suurinta luokkaa 45—54-vuotiaat ja 35—44-vuotiaat ovat samat kaksi luokkaa kuin vertailuaineiston kaksi suurinta ikäluokkaa. Myös pienin ja suurin ikäryhmä vastaavat vertailuaineistoa. Tämän tutkimuksen aineistossa moodiarvo 1979, 45 vuotta nostaa vertailuaineistosta poiketen 45—54-vuotiaiden ryhmän suurimmaksi ikäryhmäksi. Vertailuaineiston perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että lopullisen aineiston edustavuus ikäjakauman osalta vastannee riittävän tarkasti yleisesti työväestön keskimääräistä ikäjakaumaa ja näin ollen edustaa yleisesti myös perusjoukkoa.

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma %

n = 34	
ikä vuosina	%
26-34	24
35-44	26
45-54	35
55-63	12
ei ilmoitettu	3
yhteensä	100

Taulukko 6. Väestö työmarkkina-aseman mukaan (Tilastokeskus 2024)

ikä vuosina	työlliset yhteensä, 1000 henkilöä
15 - 24	227
25 - 34	554
35 - 44	622
45 - 54	557
55 - 64	515

Vastaajilta kysyttiin myös vapaasti vuosina ilmoitettuna aikaa, jonka he ovat työskennelleet OMA-valmentajana tai muulla nimikkeellä vastaavissa tehtävissä. Vastaukset vaihtelivat yhden (1) ja kahdenkymmenenseitsemän (27) vuoden välillä. Vastausten keskiarvo on kuusi (6) vuotta ja mediaaniarvo kolme (3) vuotta. Vastaukset on esitetty uudelleen luokiteltuna taulukossa 7. Luokittelu on tehty karkeasti aineiston ja raportoinnin anonymisoinnin toteutumiseksi. Ilmoitettuja työvuosia työllisyysenhoidon tehtävissä tulee muuttujana tarkastella kuitenkin varauksella. Osa vastaajista on voinut ilmoittaa työkokemuksen työllisyyden kuntakokeilussa ja osa vastaajista kokonaisvaltaisemmin työllisyyden hoidon tehtävissä. Mahdollinen vääristymä voi korostaa tuloksia vääristyneesti lyhyempien työurien kohdalla, koska on mahdollista, että pidempään työllisyyden hoidon parissa, esimerkiksi TE-toimistossa, työskennelleet asiantuntijat ovat ilmoittaneet vuosina ajan, jonka he ovat työskennelleet nykyisessä kuntakokeilussa tai edellisessä vastaavassa kokeilussa yhteensä. On siis esimerkiksi mahdollista, että 20 vuotta TE-toimistossa työskennellyt asiantuntija on ilmoittanut kysymyksessä työuransa pituudeksi ajan, jonka hän on nyt työskennellyt työllisyyden kuntakokeilussa (1.3.2021 alkaen, tutkimushetkellä kolme vuotta).

Taulukko 7. Työskentelyaika työllisyyden hoidon tehtävissä %

n= 34	
työskentelyaika vuosina	%
1-10	85
11-20	9
21-30	6
yhteensä	100

5 Tulokset ja johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyötutkimuksen tulokset ja niistä johdetut päätelmät. Aineisto on kerätty pääasiassa strukturoiduilla, määrällisillä asteikkokysymyksillä, joita

täydentää pieni, avoimin kysymyksiin kerätty laadullinen aineiston osa. Luvussa esitellään ensin digiosaamista koskevat tulokset ja niiden jälkeen digiasenteita koskevien kysymysten tulokset. Aineiston laadullisen osan analyysi ja tulokset on esitelty luvussa 5.3.

Määrällisten tulosten tarkastelu etenee siten, että ensin käydään läpi kyselyn vastausvaihtoehtoihin tulleet vastaukset. Tämän jälkeen yleisen ja substanssikohtaisen digiosaamisen tuloksia tarkastellaan uudelleen luokittelemalla vastaukset Torron ja Laineen (2021) esittämän valtiovarainministeriön ajatusmallin mukaisesti neljään digiosaamisen tasoon: perustason osaaminen, keskiverto-osaaminen, edistynyt osaaminen, ja erikoistunut osaaminen.

5.1 Digiosaaminen kyselyyn vastanneiden kokemana

Vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa digipalveluiden käytön osaamistaan kysymyksellä, jonka vastausvaihtoehdot pohjautuivat valtiovarainministeriön ajatusmalliin (Torro & Laine, 2021). Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää digiosaamisen vahvuutta käytännön tekemisen tasolla. Luokittelutasoisen monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdot olivat:

1. Osaan käyttää digipalveluita muistin ja työohjeiden varassa
2. Osaan käyttää digipalveluita ja ymmärrän, miten ne toimivat
3. Osaan käyttää digipalveluita ja soveltaa osaamistani myös ongelmatilanteissa
4. Osaan käyttää digipalveluita ja arvioida niiden toiminnallisuuksia
5. Osaan käyttää digipalveluita ja haluan osallistua niiden kehittämiseen.

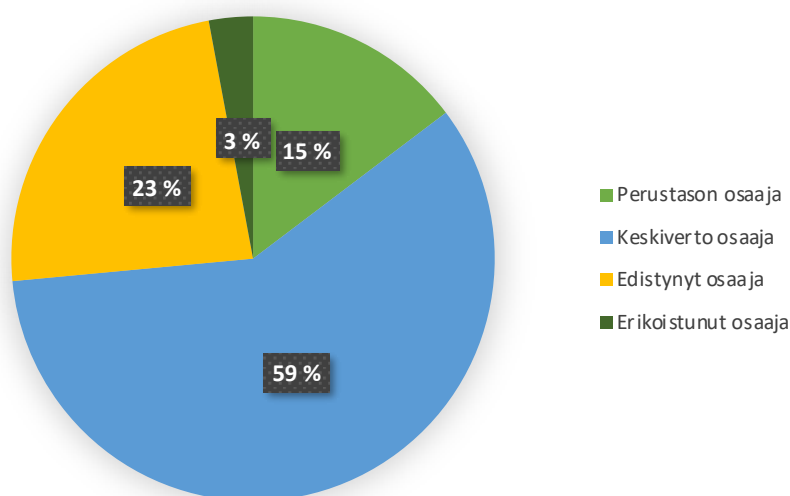
Vastaukset jakoutuivat kaikille vastausvaihtoehdoille. Suurin joukko vastaajia koki osaavansa käyttää digipalveluita ja soveltaa osaamistaan myös ongelmatilanteissa (35 %). 24 prosenttia vastaajista koki osaavansa käyttämisen lisäksi myös arvioida digipalveluiden toiminnallisuuksia. 15 prosenttia vastaajista koki osaavansa käyttää digipalveluita muistin ja työohjeiden varassa. Vastausjakauma on kokonaisuudessaan esitetty liitteessä 5.

Vastaukset uudelleen luokiteltiin käyttäen Torron ja Laineen (2021) ajatusmallin mukaista määrittelyä neljästä osaamisen tasosta seuraavasti:

- Perustason osaaminen: vastausvaihtoehto 1
- Keskiverto osaaminen: vastausvaihtoehdot 2 ja 3
- Edistynyt osaaminen: vastausvaihtoehto 4
- Erikoistunut osaaminen: vastausvaihtoehto 5

Tämän uudelleen luokittelun perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista, 59 % (n=20), kuului keskiverto osaajiin (vaihtoehdot 2 ja 3). Keskiverto-osaaminen tarkoitti sitä, että osaa käyttää digipalveluita, ymmärtää miten ne toimivat ja osaa myös soveltaa osaamistaan. 15 prosenttia vastaajista kuului perustason osaajiin, joiden digipalveluiden käyttäminen perustuu muistiin ja työhajeisiin. 24 prosenttia vastaajista on puolestaan edistyneitä osaajia. Edistynyt osaaminen edellytti digipalveluiden toiminnallisuuksien arviointiosaamista. Erikoistunutta osaamista oli kolmella prosentilla vastaajista. Erikoistunut osaaja kokee haluavansa osallistua myös digipalveluiden kehittämiseen.

Kuva 2. Vastaajien luokittelu digiosaamisen tason mukaan (n=34)



5.1.1 Yleinen digiosaaminen

Yleistä digiosaamista mitattiin teknisiä taitoja ja itsenäistä suoriutumista koskevilla kysymyksillä (liite 3, ss. 1—2). Vastausvaihtoehdot johdettiin edelleen valtionvarainministeriön julkisen hallinnon digiosaamisen ajatusmallista (Torro & Laine, 2021). Vastaajia pyydettiin arvioimaan yleistä digiosaamistaan seuraavilla toiminnan osa-alueilla:

1. Osaan tallentaa, kopioida ja siirtää tiedostoja (dokumentit, kuvat, videot) laitteiden (sähköposti, muistitikku, pikaviestit) ja pilvipalvelujen välillä
2. Osaan ladata ja asentaa tarvittavia sovelluksia ja ohjelmia laitteelle
3. Osaan tarkastella ja tarvittaessa muuttaa sovellusten ja ohjelmien asetuksia
4. Osaan työskennellä verkkovälitteisesti ja hybridisti (Teams, pikaviestit).

Kunkin osa-alueen kohdalla vastaajia pyydettiin arvioimaan osaamistasoaan valitsemalla seuraavista vaihtoehdoista:

1. osaan avustettuna
2. osaan omatoimisesti ohjeiden avulla
3. osaan itsenäisesti
4. osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muita
5. osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia.

Osa-alueiden vastausten keskiarvo vaihteli 3,4 ja 4,0 välillä. Suurin hajonta vastauksissa oli osiossa ”Osaan tarkastella ja tarvittaessa muuttaa sovellusten ja ohjelmien asetuksia” jossa vastaukset hajaantuivat kaikille viidelle asteikon osalle (taulukko 8). Vastausten perusteella yleinen digiosaaminen oli luokiteltavissa perusosaamiseen (vaihtoehto 1), keskiverto-osaamiseen (vaihtoehdot 2 ja 3), edistyneeseen osaamiseen (vaihtoehto 4) ja erikoistuneeseen osaamiseen (vaihtoehto 5). Näin tarkasteltuna yleisen digiosaamisen taso asettui keskimääräisesti edistyneen osaamisen tasolle. Tarkempi yleisen digiosaamisen jakaumataulukko esitetään liitteessä 5.

Taulukko 8. Yleisen digiosaamisen jakautuminen %

	1 osaan avustettuna	2 osaan omatoimisesti ohjeiden avulla	3 osaan itsenäisesti	4 osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muita	5 osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia	yhteensä %	numeerinen keskiarvo (1-5)
n = 34							
1 Osaan käynnistää ja kirjautua laitteille (tietokone, puhelin) ja käyttää ohjelaitteita	0 %	0 %	18%	62%	21%	100%	4,0
2 Osaan tallentaa, kopioida ja siirtää tiedostoja (dokumentit, kuvat, videot) laitteiden (sähköposti,	0 %	9%	27%	44%	21%	100%	3,8
3 Osaan ladata ja asentaa tarvittavia sovelluksia ja ohjelmia laitteelle	0 %	3%	32%	50%	15%	100%	3,8
4 Osaan tarkastella ja tarvittaessa muuttaa sovellusten ja ohjelmien asetuksia	3%	18%	32%	35%	12%	100%	3,4
5 Osaan työskennellä verkkovälitteisesti ja hybridisti (Teams, pikaviestit)	0 %	3%	15%	68%	15%	100%	3,9

5.1.2 Ammattikohtainen digiosaaminen

Työllisyyspalveluihin liittyvää ammattikohtaista digiosaamista mitattiin kymmeneen työllisyyspalveluiden asiantuntijan tehtävään liittyvän digitaaliseen palveluun tai ohjelmaan liittyvän kysymyksen avulla (liite 3, s.4). Tarkoituksena oli selvittää digiosaamisen tasoa tehtävien vaikeuden tasolla. Vastausvaihtoehdot kunkin digitaalisen palvelun tai ohjelman kohdalla Torron ja Laineen (2021) ajatusmallin pohjalta olivat:

1. hallitsen yksinkertaiset perustehtävät

2. hallitsen rutiinitehtävät ja niihin liittyvät selkeät ongelmatilanteet
3. hallitsen selkeät, myös ei-rutiinitehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet
4. hallitsen vaihtelevat ja soveltamista vaativat tehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet
5. keksin ratkaisuja tarvittaessa monimutkaisiin ongelmiin, joihin ei ole rutiiniratkaisuja lisäksi asteikkoon sisällytettiin vaihtoehto
6. en osaa sanoa/ei koske minua.

Osaaminen on luokiteltavissa edelleen perustason osaamiseksi (vaihtoehto 1), keskiverto-osaamiseksi (vaihtoehdot 2 ja 3), edistyneeksi osaamiseksi (vaihtoehto 4) ja erikoistuneeksi osaamiseksi (vaihtoehto 5).

Kaikki osiossa esitetyt digitaaliset palvelut ja ohjelmat ovat tutkimuskohteena olevien kuntien käytettävissä. Käytännössä palveluiden käytössä on kuitenkin aineiston perusteella nähtävissä kunta- ja käyttäjäkohtaisia eroja. Ajanvaraus- ja videoneuvottelujärjestelmät eivät ole käytössä kaikissa keskeisen palvelualueen kunnissa. YA-järjestelmää käyttäviä asiantuntijoita on osassa kuntia rajattu määrä. Typpi -järjestelmä on käytössä rajatulla asiantuntijajoukolla kaikissa kohderyhmän kunnissa.

Kullekin palvelulle on laskettu osaamistasoa kuvaava keskiarvo asteikon arvovälillä 1—5. Työn kannalta keskeisiksi digipalveluiksi ja ohjelmiksi voidaan vastausten perusteella todeta Microsoft Teams, TKK-TE-alusta sekä Ura ja A-TMT -asiakastietojärjestelmät, joiden kohdalla en osaa sanoa/ei koske minua -vaihtoehtoa ei valittu ollenkaan (taulukko 9). Näiden neljän keskeisen ohjelman tai palvelun osalta osaamisen taso asettuu keskimäärin keskivertotasolle (keskiarvon vaihteluväli 3,0—3,7).

Taulukosta 9 nähdään, että Yleisen avustusjärjestelmän (YA-järjestelmä) (38 %) ja ForeAmmatti -palvelun (27 %) käyttäjien osaaminen painottuu perustasolle (vaihtoehto 1). Typpi-järjestelmän osalta nähdään, että 50 prosenttia vastaajista on valinnut vastausvaihtoehdon en osaa sanoa/ei koske minua. Verrattain rajatun käyttäjäryhmän ilmoittama osaaminen painottuu kuitenkin edistyneen ja erikoistuneen osaamisen tasoille (vaihtoehdot 4 ja 5). Ammatillisen digiosaamisen jakaumat esitetään kokonaisuudessaan liitteessä 5.

Taulukko 9. Ammattikohtaisen digiosaamisen jakautuminen käytettävien digipalveluiden ja -ohjelmien mukaan %

n = 34	1 hallitsen yksinkertaiset perustehtävät	2 hallitsen rutiinitehtävät ja niihin liittyvät selkeät ongelmatilanteet	3 hallitsen selkeät, myös ei-rutiinitehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	4 hallitsen vaihtelevat ja soveltamista vaativat tehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	5 keksin ratkaisuja tarvittaessa monimutkaisiin ongelmiin, joihin ei ole rutiiniratkaisuja	en osaa sanoa/ei koske minua	yhteensä %	numeerinen keskiarvo (1-5)
Teams	3 %	21 %	27 %	41 %	9 %	0 %	101 %	3,3
TKK-TE -alusta	6 %	32 %	29 %	24 %	9 %	0 %	100 %	3,0
URA/ URA-VDI	0 %	18 %	15 %	44 %	24 %	0 %	101 %	3,7
A-TMT	3 %	15 %	27 %	44 %	12 %	0 %	101 %	3,5
Asiakkaan Työmarkkinatori	6 %	29 %	41 %	9 %	0 %	15 %	100 %	2,6
Ajanvarausjärjestelmä	3 %	6 %	21 %	15 %	3 %	53 %	101 %	3,2
Videoneuvottelujärjestelmä	3 %	6 %	12 %	15 %	3 %	62 %	101 %	3,2
YA-järjestelmä	38 %	18 %	15 %	9 %	3 %	18 %	101 %	2,0
ForeAmmatti	27 %	21 %	12 %	18 %	6 %	18 %	102 %	2,5
Typpi	0 %	9 %	15 %	15 %	12 %	50 %	101 %	3,6

5.2 Digipalveluita koskevat mielikuvat, mielipiteet ja mielenkiinto

Digiasenteita mitattiin kolmella eri kysymyskokonaisuudella, joista ensimmäinen sisälsi neljä väittämää ja toinen ja kolmas kumpikin viisi väittämää (liite 3, ss. 5—6). Väittämiin pyydettiin vastaamaan asteikolla 1) täysin eri mieltä 2) jokseenkin eri mieltä 3) ei samaa eikä eri mieltä 4) jokseenkin samaa mieltä 5) täysin samaa mieltä. Vastausten tarkastelussa on yhdistetty vastausvaihtoehdot 1 ja 2 erimieliseksi väitteen kanssa, vastausvaihtoehdot 4 ja 5 samanmieliseksi ja vastausvaihtoehto kolme on tulkittu neutraaliksi. Asenneväittämien jakaumataulukot on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 6.

Ensimmäiset neljä väittämää koskivat työssä käytettäviin digipalveluihin liittyviä mielikuvia. Merkittävimmin positiivisena näyttäytyi vastaajien luottamus omaan osaamiseensa suhteessa tulevaisuudessa käytettäviin digipalveluihin. Kaikki vastaajat olivat joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämästä ”Uskon, että voin oppia käyttämään tulevaisuuden digipalveluita”. 94 prosenttia vastaajista koki, että digipalvelut ovat olennainen osa tehtävänkuvaansa. 73 prosenttia vastaajista uskoi, että työympäristö voi muuttua paremmaksi digitalisoitumisen ja palvelukanavien monipuolistumisen myötä. Väitteen kohdalla vastaukset hajautuivat kuitenkin myös erimielisiksi (12 %) ja neutraaleiksi (15 %). 88 prosenttia vastaajista kertoi auttavansa mielellään muita digitaalisten palveluiden ja ohjelmien käytössä.

Toisen kysymyskokonaisuuden viisi väittämää koskivat mielipiteitä ja kokemuksia työssä käytettävistä digipalveluista (liite 6). 85 prosenttia vastaajista koki digipalveluiden lisäävän työn tehokkuutta, vaikka niiden käyttämisen opettelu veisi aluksi aikaa. 74 prosenttia vastaajista koki digipalveluiden lisäävän työhyvinvointia. 65 prosenttia vastaajista koki digipalveluihin liittyvien ongelmien ratkaisemisen vievän aikaa muilta työtehtäviltä. 88 prosenttia vastaajista koki digipalveluiden olevan käytännöllisiä ja tarkoituksenmukaisia omassa työssään.

Viimeiset viisi väittämää liittyivät mielenkiintoon ja motivaatioon käyttää digipalveluita työssä. Väittämiä esitettiin sekä positiivisina että negatiivisina. 74 prosenttia vastaajista koki, että digipalveluiden lisääntyminen ei vaikuta työn tehokkuuteen tai työstä suoriutumiseen negatiivisesti. 12 prosenttia vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että digipalveluiden lisääntyminen vaikeuttaa työstä suoriutumista ja laskee työn tehokkuutta. 82 prosenttia vastaajista ei koe jäävänsä jälkeen työympäristön digitaalisesta kehityksestä. 53 prosenttia vastaajista kertoo innostuvansa uusista työhön liittyvistä digitaalisista palveluista ja ohjelmista, kun taas 24 prosenttia vastaajista on väitteen kanssa eri mieltä. 6 prosenttia vastaajista kertoo digitaalisten palveluiden ja ohjelmien käytön aiheuttavan heissä ahdistusta. 68 prosenttia vastaajista on kiinnostunut siitä, miten digipalveluita on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa.

5.3 Avointen kysymysten analysointi ja tulokset

Kyselylomakkeessa oli yhteensä viisi, digiosaamiseen liittyvää avointa kysymystä. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli asetettu vapaaehtoiseksi. Kysymysten tarkoitus oli täydentää määrällistä aineistoa keräämällä tietoa siitä, mistä ja keneltä vastaaja on saanut digipalveluiden käyttöön ottamiseen liittyvää tarvitsemaansa tukea, minkälaisesta tuesta vastaaja on kokenut hyötyneensä ja minkälaista tukea hän olisi kaivannut. Lisäksi kysyttiin digiosaamiseen liittyviä vahvuuksia ja osaamisen kehittämisen tarpeita. Kysymyksistä kahteen, jotka koskivat vastaajan kaipaamaa tukea ja osaamisen kehittämisen tarpeita, ei saatu yhtään vastausta. Kolmeen muuhun kysymykseen vastattiin 27, 22, ja 19 kertaa. Laadullinen aineisto koostuu siis yhteensä kolmen eri kysymyksen 68 erillisestä vastauksesta.

Laadullisen aineiston osan analyysi aloitettiin Webropol Text mining -työkalun avulla. Työkalu tarjoaa myös erilaisia havaintojen visualisointiin liittyviä vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi liitteessä 7 esitetty sanapilvi. Text miningin avulla avoimista vastauksista poimittiin kysymyskohtaisesti useammin esiintyviä sanoja ja sanayhdistelmiä, jotka edelleen

ryhmiteltiin aiheittain. Sanapilvi visualisoi havainnot niin, että useimmin esiintyvät korostuvat suuremmalla fontilla. Fonttikoosta on siis pääteltävissä kyseisen sanan tai sanayhdistelmän esiintyvyyksiä aineistossa. Ryhmittelyn avulla aineistosta pystyttiin havaitsemaan toistuvia, digitukeen ja digiosaamiseen liittyviä, määrällistä aineistoa täydentäviä tekijöitä. Text mining- työkalun avulla tehty ryhmittely on esitetty kysymyskohtaisesti sanapilvien yhteydessä liitteessä 7.

Vastaajilta kysyttiin, keneltä tai mistä he kokevat saavansa tarvittaessa apua ja tukea uusien digipalveluiden käyttöönotossa. Vastaukset ryhmiteltiin viiteen ryhmään, jotka olivat työyhteisö, esihenkilö, perehdytys, tukipalvelut ja muut (liite 7). Aineiston perusteella merkittävin tuki uusien digipalveluiden ja digitaalisten laitteiden käyttöönotossa koettiin saatavaksi työyhteisöltä (n=23). Tämän lisäksi vastaajat mainitsivat saavansa tukea perehdytyksen kautta, erilaisista kirjallisista ja audiovisuaalisista ohjeista, esihenkilöiltä ja tekniseltä käyttötuelta.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, minkälaisesta tuesta vastaaja on hyötynyt eniten. Vastauksista muodostui Text mining- työkalun avulla edelleen viisi ryhmää; ohjeet, opastus, tukipalvelut, henkilökohtainen tuki ja muut. Merkittävimmin hyödyllisimmäksi aineiston perusteella koettiin henkilökohtainen, kohdennettu tuki (n=18). Henkilökohtainen tuki oli aineiston perusteella usein kollegan tarjoamaa ongelmanratkaisua, yhdessä tekemistä tai mallista oppimista. Lisäksi henkilökohtainen tuki oli teknisestä tuesta tarjolla olevaa henkilökohtaista palvelua, etäyhteyden avulla ongelmien ratkaisemista tai kohdennettua neuvontaa. Henkilökohtaiseksi tueksi miellettiin usein myös työpaikan perehdyttäjän tai kouluttaja-opastajan työyhteisölle tarjoama kohdennettu koulutus.

Vastaajilta kysyttiin myös, minkälaisia digiosaamisen vahvuuksia heillä on. Näistä vastauksista muodostui neljä ryhmää; tekniset taidot, rohkeus, asenne ja muut (liite 7). Omiksi digiosaamiseen liittyviksi vahvuuksiksi nimettiin aineistossa vahvimmin laitteiden ja palveluiden käyttöön liittyvä tekninen osaaminen (n=16). Sen lisäksi osa vastaajista ilmoitti vahvuudekseen rohkeuden käyttää ja harjoitella erilaisten digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöä sekä myönteisen asenteen digitaalisuuteen liittyen.

5.4 Tulosten ja tutkimuskysymysten tarkastelu

Aineistosta saatujen tulosten perusteella voidaan vastata tutkimuskysymyksiin, jotka koskivat työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden digiosaamista ja -asenteita. Ensimmäinen tutkimuskysymys etsi vastausta siihen, millä tasolla asiantuntijoiden digiosaaminen on

heidän itsensä arvioimana. Tämän kyselytutkimuksen perusteella Pirkanmaan kuntakokeilun keskisellä palvelualueella työskentelevät työllisyyspalveluiden asiantuntijat arvioivat digiosaamisensa Torron ja Laineen (2021) ajatusmallin mukaisesti keskimäärin keskiverto-osaamisen tasolle. Yleinen digiosaaminen asettui keskiarvoisesti edistyneen osaamisen tasolle. Tämän perusteella voidaan todeta, että kokonaisuutena tarkasteltuna keskisellä palvelualueella työskentelevien tekninen digiosaaminen on yleisesti hyvällä tasolla. Yleistä digiosaamista kuvaavat tulokset vastaavat myös valtionvarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston toteuttaman digitaitokartoituksen tuloksia, joiden mukaan suomalaisten digitaidot ovat hyvät älylaitteiden ja digitaalisten palveluiden käyttämisen osalta (VM, 2020). On kuitenkin mahdollista, että laajempi tutkimusaineisto olisi nykyinen katoprosentti huomioon ottaen tuottanut erilaisen tuloksen tutkimuskohteen osaamisen tasosta, eikä tuloksen näin ollen ole kritiikittä yleistettävissä kuvaamaan koko perusjoukkoa.

Ammattiin liittyvä digiosaaminen näyttäytyy jonkin verran hajaantuneempana. Ammattikohtaista digiosaamista kartoittavan kysymyksen tulosten perusteella voidaan selvästi osoittaa, että käytettävissä olevat digipalvelut ja -ohjelmat eivät ole yhtä laajasti käytössä kaikissa kesken palvelualueen kunnissa ja tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat arvioivat näihin liittyvää osaamistaan yleistä digiosaamista laajemmalla skaalalla. Ammattiin liittyvä digiosaaminen vaikuttaa keskittyvän myös yleistä digiosaamista yksilökohtaisemmin yksittäisille työntekijöille. Keskiarvoisesti heikoin osaamistaso ilmenee tulosten perusteella Yleisen avustusjärjestelmän, ForeAmmatti -palvelun ja asiakkaan Työmarkkinatorin kohdalla. Nämä kaikki ovat verrattain uusia käyttöönotettuja palveluita tai ohjelmia. Vaikka osaamisen keskiarvotulos on edellä mainittujen tuoreimpien palveluiden ja ohjelmien kohdalla muihin palveluihin verrattuna heikompi, esiintyy niiden kohdalla kuitenkin myös edistyneen ja erikoistuneen osaamistason arvoja.

Typpi-järjestelmä puolestaan on vain rajatun, lakisääteisen monialaisen yhteispalvelun piiriin kuuluvien asiakkaiden asiakaspalvelua toteuttavan asiantuntijajoukon käytössä oleva palvelu. Rajattu käyttäjäjoukko on nähtävissä myös tulosten perusteella. Huomionarvoista on se, että vaikka Typpiä käyttää verrattain pieni osuus asiantuntijoista, tämän kyselyn perusteella he kuitenkin arvioivat osaamisensa järjestelmän käyttäjinä pääosin edistyneen ja erikoistuneen osaamisen tasoille.

Laajempi tutkimusaineisto ja monipuolisempi edustavuus kesken palvelualueen kuntien työntekijöitä olisi voinut mahdollistaa tarkemman analyysin tekemisen ammattiin liittyvän digiosaamisen painotuksista kuntakohtaisesti. Tieto voisi olla merkityksellistä osaamisen johtamisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmista.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden työssä käytettäviin digipalveluihin liittyviä asenteita. Kysymys oli, millaisia nämä asenteet ovat. Työssä käytettäviin digipalveluihin liittyvät asenteet näyttävät tutkimuksen perusteella pääosin positiivisina. Selvä enemmistö kyselyyn vastanneista luottaa oman osaamisensa riittävän myös tulevaisuudessa digipalveluiden käyttämiseen ja uskoo digipalveluiden vaikuttavan positiivisesti työn tekemiseen. Digipalvelut koetaan yleisesti käytännöllisiksi ja tarkoituksenmukaisiksi ja niiden koetaan lisäävän työn tehokkuutta. Kuitenkin iso osa vastaajista kokee digipalveluiden ja -ohjelmien käyttöön liittyvien ongelmien vievän aikaa muilta työtehtäviltä ja osa vastaajista kokee digipalveluiden vaikeuttavan työstä suoriutumista. Digitalisaation vaikutuksia työn laatuun selvittänyt aiempi tutkimus toi esille samankaltaisia tuloksia julkisissa työllisyyspalveluissa työskentelevien kokemana (Pena-Casas, 2018, s. 30). Vaikka asenteet digipalveluiden käyttöön työssä liittyen olivat pääosin positiivisia, eivät kaikki vastaajat kuitenkaan kokeneet olevansa innostuneita digipalveluiden käyttöön liittyvistä mahdollisuuksista. Tulokset toivat esille myös digipalveluiden käytön aiheuttamaa ahdistusta.

Tämän opinnäytetyötutkimuksen ja erityisesti ammattikohtaista digiosaamista kartoittaneen kysymyksen tulosten perusteella voidaan siis olettaa, että työllisyyspalveluiden substanssiin liittyvä digiosaaminen on mahdollisesti keskittynyt yksittäisille työntekijöille tai työntekijäjoukoille. Pena-Casasin ja kumppaneiden (2018, s. 33) aikaisemman tekemän tutkimuksen perusteella on esitetty, että digipalveluiden käyttöön merkittävimmin vaikuttava tekijä on henkilön aiemmin hankittu digiosaaminen, joka puolestaan näyttäytyy paitsi sukupolvesta, myös koulutuksesta ja yksilöllisistä taidoista ja kiinnostuksesta riippuvaisena. Myös Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa esitetään, että psykologisilla, kulttuurisilla ja sosiaalisilla tekijöillä on usein teknisiä taitoja vahvempi vaikutus uuden teknologian käyttöönottoon (Hänninen ym., 2021, s. 36). Tämän aiemman tutkimuksen perusteella on mahdollista, että tämän opinnäytetyötutkimuksen kohderyhmässä edistynyt ja erikoistunut osaaminen erityisesti uusimpien digipalveluiden ja -ohjelmien osalta on keskittynyt henkilöille tai työyhteisöille, joilla on hyvät yleiset digitaidot ja jotka ovat kiinnostuneita ja innostuneita kokeilemaan digipalveluiden käyttämisen mahdollisuuksia työssään.

Opinnäytetyötutkimuksen perusteella on ilmeistä, että lähityöyhteisöllä ja henkilökohtaisella opastuksella on vahva merkitys digitaalisten palveluiden käyttöönotossa Pirkanmaan kuntakokeilun keskisellä palvelualueella. Tätä johtopäätöstä tukee myös aiempi tutkimus digituesta ja digiosallisuudesta. Suomalaisten digitaitokartoituksen mukaan tarjolla oleva tuki ja osaamisen parantaminen lisäisi digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä. Suurin tarve on

henkilökohtaiselle tuelle, jota kartoituksen mukaan tarjoavat lähi-ihmiset ja työssä käyville työyhteisö. (VM, 2020) Digiosallisuuden näkökulmasta läheisten ja lähi-ihmisten tuki on paitsi helposti saavutettavaan, myös kustannustehokasta (Hänninen ym., 2021, s. 36). Yksilön oma viiteryhmä, esimerkiksi työyhteisö, voi lisätä motivaation ottaa käyttöön uutta teknologiaa ja sen tarjoamia mahdollisuuksia. Kun konkreettinen ensikäden tieto palvelun käyttämisen hyödyistä on saatavilla lähellä, voi asenne digipalveluiden käyttöönottoon muuttua positiivisemmaksi. (Hänninen ym., 2021, s. 40)

Tämän toteutetun kyselytutkimuksen perusteella voidaan tehdä yleinen johtopäätös siitä, että Pirkanmaan kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella työskentelevällä henkilöstöllä on hyvät tekniset valmiudet tuottaa tulevan työllisyysalueen palvelustrategian mukaisia palveluita monikanavaisesti ja hyödyntää uutta teknologiaa työssään. Käytettävissä on jopa erikoistuneen tason digiosaamista. Yleinen asenneilmapiiri vaikuttaa positiiviselta, joskin on tärkeä kiinnittää huomio myös mahdollista ahdistusta tai teknostressiä kokevaan henkilöstöön. Vaikuttavien ja laadukkaiden palveluiden tuottamisen ja sitoutuneen, työstään innostuneen ja kehittämisorientoituneen henkilöstön tukemisen ja pysyvyyden näkökulmista tulevaisuudessa tulisi kiinnittää huomiota olemassa olevan digiosaamisen johtamiseen.

6 Opinnäytetyön arviointi

Edellisessä luvussa esiteltiin tutkimusaineistosta saadut tulokset ja niistä johdetut päätelmät. Ennen tulosten käytettävyyden pohdintaosuutta arvioidaan tässä luvussa vielä tutkimuksen kokonaisluotettavuutta. Luvun lopuksi tarkastellaan myös opinnäytetyön eettisyyttä ja sen aihetta kestävän kehityksen näkökulmasta.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan tarkastella arvioimalla sen reliabiliteettia, validiteettia, ajankohtaisuutta sekä tutkimuksen tekemiseen valittujen menetelmien tarkoituksenmukaisuutta, tutkijan objektiivisuutta ja hyvien tutkimuskäytäntöjen ja tutkimusetiikan toteutumista (Vilkkä, 2007, ss. 152—153; Heikkilä, 2014, ss. 28, 178—180). Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tulosten ei pitäisi olla sattumanvaraisia, vaan edustaa mahdollisimman tarkasti ja toistettavasti tutkimuskohteena olevaa perusjoukkoa. Tutkimuksen tarkkuutta heikentävät esimerkiksi satunnaisvirheet, pieni vastausprosentti, huolimattomuus tietojen syöttämisessä ja mittausvirheet (Vilkkä, 2007, ss. 149—150). Tutkimuksen tarkkuutta arvioitaessa on

huomioitava myös, että tutkimuksen tuloksia tarkastellaan vain sen pätevyysalueella, eikä tulosten perusteella tehdä yleistyksiä pätevyysalueen ulkopuolella eri ajassa tai kohderyhmässä. (Vilkkä, 2007, s. 149; Heikkilä, 2014, ss. 28, 30)

Opinnäytetyötutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, joten tutkimukseen ei sisälly otoksen valintaan liittyvään tarkkuusarviointia. Lopullisen aineiston edustavuutta suhteessa perusjoukkoon on pyritty arvioimaan mahdollisimman kattavasti käytettävissä olevien tunnuslukujen sekä vertailutilaston avulla (luku 4.2). Lopullisen aineiston koko oli 34 kyselyvastausta, vastausprosentti oli 52. Vastaamatta jättäneiden osuus perusjoukosta oli 42 prosenttia. Pieni aineisto lisää aina osaltaan satunnaisten tulosten mahdollisuutta. Voidaan olettaa, että kyselyyn vastaamatta jättäneet eroavat jollain lailla kyselyyn vastanneista (Heikkilä, 2014, s. 76). Katoanalyysi huomioon ottaen aineistosta ei voitu luotettavasti analysoida kuntakohtaisia tuloksia eikä työskentelykuntaa voitu pitää taustamuuttujana. Perusjoukon kokoon (N=65) suhteutettuna lopullisen aineiston koko ja edustavuus riittää kuitenkin Pirkanmaan kuntakokeilun keskisen palvelualueen kokonaisuuden työntekijöiden digiosaamisen ja -asenteiden kuvaamiseen yleisellä tasolla. Lopullisen aineiston koon perusteella aineistoa on analysoitu tunnuslukuja tarkastelemalla eikä vaativampia tilastollisia testausmenetelmiä ole käytetty. Aineisto on koottu ja käsitelty pääasiassa Webropol- ja Microsoft Excel -ohjelmien avulla. Aineistoa on käsitelty manuaalisesti vastausten uudelleen luokitteluvaiheessa (ikäjakaumat, työskentelyaika). Sähköinen aineistonkeruu ja tilasto-ohjelmien käyttö pienentävät oleellisesti aineiston käsittelyyn liittyvien virheiden mahdollisuutta.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä onko tutkimuksella onnistuttu mittaamaan sen tavoitteen mukaisia asioita (Vilkkä, 2007, s. 150; Heikkilä, 2014, s. 27). Validiteetin kannalta keskeistä on, onko tutkimuksen tärkeimmät käsitteet onnistuttu operationalisoimaan niin, että mittareilla on pystytty keräämään tutkimustehtävän kannalta olennaista ja tarkkaa tietoa (Vilkkä, 2007, s. 150). Validiteetin arvioiminen edellyttää tutkimuksen mittariston tarkastelua ja esimerkiksi mittariin valittujen asteikoiden toimivuuden ja tarkoituksenmukaisuuden arviointia.

Opinnäytetyötutkimuksen tutkimustehtävän ja tutkimuskysymyksiin vastaamisen vuoksi oli määriteltävä digiosaamisen ja digiasenteen käsitteet. Käsitteiden operationalisoinnin ja tutkimukseen soveltuvan mittariston rakentamisen apuna käytettiin Kimmo Vehkalahden (2008, ss. 13; 20—21) esittelemää mittauskehikkoa (ks. tarkemmin luku 3.2.1). Lisäksi mittariston rakentamisen pohjana on käytetty kattavasti sekä lähdekirjallisuutta että olemassa olevaa tutkimusta. Kyselylomakkeesta ja mittaristosta pyydettiin palautetta ensin

opinnäytetyöohjaajalta ja opinnäytetyöryhmältä, jonka jälkeen sen esitestasi kolme henkilöä. Lomakkeen testauksen jälkeen havaittiin muutamia epätarkkuuksia mittareissa ja niitä tarkennettiin. Esitestauksesta huolimatta kyselylomakkeen vapaaehtoisessa palauteosiossa nousi varsinaisen tutkimuksen aikana esille kysymyksen asettelun epätarkkuus. Lomakkeella kysyttiin ”Kuinka monta vuotta olet työskennellyt OMA-valmentajana tai vastaavissa tehtävissä toisella nimikkeellä?” On mahdollista ja todennäköistä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksen eri tavoin. Kysymyksen tarkoitus oli selvittää vastaajan työuran pituutta työllisyyden hoidon tehtävissä. Palauteosiossa vastaaja toi ilmi, että kysymys oli epätarkka ja jätti tulkinnan varaa siihen, kysyttiinkö kokonaistyöuran pituutta vai aikaa, jonka on työskennellyt kuntakokeilussa. Epätarkan mittarin vuoksi sen tuloksia ei voida pitää riittävän luotettavina, jotta työskentelyaikaa työllisyyden hoidon tehtävissä olisi voitu pitää riippumattomana muuttujana aineiston analysoinnissa.

Tutkimuksen objektiivisuutta arvioitaessa on huomioitava muun muassa tutkijan asema suhteessa tutkittavaan kohteeseen. Tämän opinnäytetyötutkimuksen tekijä työskentelee itse työllisyyspalveluiden asiantuntijana Pirkanmaan kuntakokeilun keskisellä palvelualueella. Omakohtainen ammatillinen ymmärrys tutkimuskohteesta ja kontekstista yhtäältä tukee tutkimuksen validiteettia. Toisaalta tutkimuksen objektiivisuuden toteutumisen arvioinnissa on kiinnitettävä huomioita aineistonkeruun tapaan ja tutkimuksen tekijän aseman mahdolliseen vaikutukseen tutkimustuloksista johdettuihin päätelmiin ja tehtyihin tulkintoihin. Sähköinen, anonyymi kyselytutkimus tutkimustapana vähentää tutkijan vaikutusta kyselyn vastauksiin. Aineiston edustavuuden arvioinnissa havaittiin kuitenkin, että keskisen palvelualueen kunnista Nokia oli yliedustettuna lopullisessa aineistossa suhteessa perusjoukkoon (luku 4.2). On mahdollista, että tutkimuksen tekijän asema työyhteisön jäsenenä kyseissä kunnassa on lisännyt vastausaktiivisuutta. Kuten aiemmin tässä luvussa todettiin, työskentelykuntakohtaisia vertailuja ei kuitenkaan tehty, minkä vuoksi kokonaisaineistossa tutkijan asemasta mahdollisesti johtuva yliedustus yhden kunnan työntekijöissä ei merkittävästi heikennä tutkimuksen kokonaisluotettavuutta. Objektiivisuuden toteutumiseksi opinnäytetyötä on tehty tiiviissä yhteistyössä opinnäytetyöohjaajan ja opinnäytetyöryhmän kanssa. Tutkimusta ja sen toteutusta sekä raportointia on arvioitu opinnäytetyöryhmän tapaamisissa säännöllisesti suunnitteluvaiheesta toteutukseen ja viimeistelyyn. (Heikkilä, 2014, ss. 76, 180)

Opinnäytetyötutkimuksen kokonaisluotettavuuden arvioimiseksi tähän raporttiin on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti tutkimuksen tekemisen prosessi, siihen vaikuttaneet taustatekijät, tutkimuksen tekijän asema tutkimuskohteena olevassa työyhteisössä sekä tutkimusmenetelmiä koskevat valinnat ja aineiston analyysin vaiheet.

Tutkimus tuottaa tietoa rajatusta tutkimuskohteesta ja tutkimustulokset kertovat tarkasti vain kyselyyn vastanneiden tutkimushetkellä kokemasta digiosaamisen tasosta ja digiasenteista. Tutkimustulokset ovat ajankohtaisia ja opinnäytetyötutkimuksen tavoitteisiin vastaavia. Tuloksia on tarkasteltu suhteessa olemassa olevaan, aikaisempaan tutkimustietoon. Tutkimus toteutettiin suunnitellussa aikataulussa. (Vilkkä, 2007, ss. 153—153; Heikkilä, 2014, ss. 178—180)

6.2 Opinnäytetyön eettisyys ja kestävä kehityksen näkökulma

Tutkimuksen etiikkaa voidaan lähteä tarkastelemaan etiikan yleisten määritelmien kautta. Etiikan avulla tarkastellaan ja pohditaan sitä, mikä on oikein tai väärin suhteessa toisiin ihmisiin kussakin tilanteessa. Siksi etiikka on osa jokapäiväistä elämää ja päätöksentekoa. (Kuula, 2019, Etiikka ja tutkimusetiikka- luku, 1. kpl) Normatiivinen etiikka pyrkii määrittelemään oikeat ja noudatettavat etiikan säännöt ja siksi se on tutkimusetiikkaa vahvimmin määrittävä etiikan lähtökohta. Tutkimuksen vaikutuksia tulee arvioida paitsi suhteessa tutkimukseen osallistuviin henkilöihin, myös laajemmin yhteisöihin ja ryhmiin, joita he edustavat. Seurausten ja vaikutuksien arviointi voi olla ennakoiden haastavaa, mutta erityisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, miten tutkimuksen kohdetta kuvaillaan kirjallisessa raportissa ja tutkimukseen liittyvissä muissa mahdollisissa julkaisuissa. (Kuula, 2019, Etiikka ja tutkimusetiikka -luku, 6. kpl, Tunnistaminen ja kirjoitustapa -luku, 3. kpl)

Tutkimusetiikka on myös normistoa, joka ohjaa tutkijaa ammatillisella tasolla tutkimuksen tekemisessä. Tästä näkökulmasta Kuula (2019, Etiikka ja tutkimusetiikka -luku, 9. kpl) esittää tutkimusetiikan normien kolme pääryhmää: totuuden etsimistä ja tiedon luotettavuutta ilmentävät normit, tutkittavien ihmisarvoa ilmentävät normit ja tutkijoiden keskinäisiä suhteita ilmentävät normit. Opinnäytetyön eettisyyttä on mielestäni loogista tarkastella näiden normien mukaisesti.

Opinnäytetyötutkimuksen keskeisimmät tutkimuseettiset kysymykset liittyvät aineiston hankintaan ja käsittelyyn sekä hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden tiedostamiseen, tunnistamiseen ja noudattamiseen. Eettisesti kestävä tutkimuksen keskiössä ovat tutkimuksen kannalta perusteltu ja harkittu tutkimusstrategia, -menetelmä ja kohderyhmän valinta. Tutkimuksen tulee noudattaa tieteellisen tutkimuksen periaatteita ja yleisesti luotettavana pidettäviä tutkimustapoja. Totuuden etsimisen ja tiedon luotettavuuden normeihin liittyy vahvasti myös tutkimuksen luotettavuuden arviointi, joka edellyttää tutkimuksen ja aineistonkeruun ja -analysoinnin huolellista raportointia (Kuula, 2019, Etiikka ja tutkimusetiikka -luku, 10. kappale; Vilkkä, 2007, ss. 152—153). Opinnäytetyötutkimuksen

menetelmät on valittu tutkimuksen tavoitteen ja tarkoituksen perusteella. Tarkemmat tutkimusmenetelmälliset valinnat on pyritty kuvaamaan ja perustelemaan kattavasti opinnäytetyöraportissa luvussa 3.2.

Aineistonhankinta ja -analyysi tutkimuseettisesti kestäväällä tavalla edellyttää tutkittavien ihmisarvoa ilmentävien normien sisäistämistä ja noudattamista. Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua tutkittavien henkilökohtaiseen, tietoon perustuvaan suostumukseen. Tutkimuseettisesti merkityksellistä on, että tutkimukseen osallistuvilla on tosiasiallisesti käytettävissään riittävä tieto tutkimussuostumuksen antamiseksi (Kohonen ym., 2019, s.8–9). Tutkimuksen tavoite, tarkoitus, aineistonhankinnan tavat sekä aineiston käsittelyyn ja tallentamiseen liittyvät prosessit tulee esitellä tutkimukseen kutsuttaville kirjallisesti ennen varsinaisen tutkimuskyselyn aloittamista. Opinnäytetyön aihe, tutkimuksen vaiheet ja keskeiset periaatteet on esitelty etukäteen kohderyhmään kuuluville suullisesti ja kirjallisesti. Tutkimukseen liittyviä kysymyksiä on ollut mahdollista esittää sekä esittelytilaisuudessa että myöhemmin yksityisesti sähköpostitse tai puhelimitse. Tutkittavien suostumus on pyydetty kirjallisesti kyselylomakkeella, ja tutkimukseen osallistuvilla on ollut mahdollisuus tutustua tutkimuksen tietosuojailmoitukseen ennen suostumuksen antamista. Opinnäytetyöraportin liitteistä 1,2,3 ja 4 on nähtävissä ja arvioitavissa kirjallisesti kohderyhmään kuuluville annetut tutkimusta koskevat tiedot.

Tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti on perinteisesti vahva, tutkimusta ja raportointia ohjaava normi (Kuula, 2019, Tutkimusaineistot ja tekijänoikeus -luku, 9. kpl). Kun tutkimukseen osallistuvilla luvataan anonymiteetti, tulee huolehtia aineiston anonymisoinnista ja tarkastella myös kirjallisen raportin osalta, että yksittäisten tutkimukseen osallistuvien tunnistamattomuudesta on huolehdittu (Kuula, 2019, Tunnistettavuus, anonymisointi ja aineistojen arkistointi -luku, 1.—3. kpl, Tunnistettavuus tutkimusjulkaisuissa -luku, 1. kpl). Tutkimuseettiseen työskentelyyn liittyy vahvasti myös toimintaa ohjaavan lainsäädännön ja hyvän tieteellisen käytännön tunteminen ja noudattaminen. Tyypillisimmin on syytä huolehtia siitä, että tutkimusaineiston keräämisen, analysoinnin ja raportoinnin yhteydessä noudatetaan niitä lakeja ja säännöstöjä, joiden tarkoituksena on suojella henkilön yksityisyyttä. On tunnistettava, sisältääkö aineisto henkilötiedoiksi luokiteltavia suoria tai epäsuoria tunnistetietoja, arvioitava onko näiden tietojen kerääminen ja tallentaminen tutkimuksen kannalta merkityksellistä ja tarpeellista sekä huolehdittava lakisääteisten tietosuojailmoitusten ja rekisterin pitäjän velvollisuuksien ajantasaisuudesta. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden informointi on keskeinen osa myös tietosuojan toteutumisesta (Kuula, 2019, Henkilötietolaki ja tutkimus -luku).

Opinnäytetyön tutkimusaineiston tunnistettiin tulevan sisältämään epäsuoria tunnistetietoja, joista muodostuu tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötietorekisteri. Tutkimuksen kannalta arvioitiin olennaiseksi kysyä tutkittavien syntymävuotta ja työskentelykuntaa sekä sukupuolta. Sukupuolen ilmoittaminen oli vapaaehtoista. Näitä epäsuoria tunnistetietoja yhdistämällä voi olla mahdollista tunnistaa yksittäinen tutkimuskyselyyn vastaaja, minkä vuoksi tutkimussuunnitelman liitteeksi laadittiin myös tietosuojailmoitus (liite 2). Tutkimuksen tulosten raportoinnissa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että kvantitatiivinen aineisto on anonymisoitu ja tulokset esitetty muodossa, joka takaa tutkimukseen osallistuneiden tunnistamattomuuden (Kuula, 2019, Kvantitatiivisen lomakeaineiston anonymisointi -luku, kpl 4., 6.—9.). Tämä on vaikuttanut osaltaan tulosten analysointitarkkuuteen, kun kaikkien taustatietojen perusteella ei voitu anonymiteetin kunnioittamisen vuoksi muodostaa vertailuryhmiä.

Eettisesti kestävä tutkimus noudattaa myös tutkijoiden keskinäisiä suhteita määrittäviä normeja. Tämä liittyy vahvasti jo olemassa olevan tiedon ja tutkimuksen tunnistamiseen, arvostamiseen ja kunnioittamiseen (Kuula, 2019, Etiikka ja tutkimusetiikka -luku, 10. kpl; Vilka, 2007, s. 165). Eettisesti vahvan tutkimuksen taustatyö on tehty huolella ja jo olemassa oleva, aiempi tutkimus on huomioitu. Aikaisempaan tutkimukseen tulee viitata asianmukaisesti ja oikein perustein. Opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa nimenomaisesti tutkimuskohteena olevasta joukosta. Aikaisempaa tutkimusta digitalisaatiosta, digitalisaation vaikutuksista työhön, digiosaamisesta, teknostressistä ja digiasenteista on tehty kuitenkin runsaasti kansallisesti ja kansainvälisesti. Luvussa 2.6 esitellään joitain keskeisiä, kymmenen vuoden sisällä tehtyjä tutkimuksia, jotka tutkimusaiheeltaan ja tuloksiltaan ovat olleet taustoittamassa tätä opinnäytetyötä ja tarjoavat vertailutuloksia tulosten tarkastelulle. Lisäksi on erikseen mainittu tutkimukset, joiden mittaristoa on käytetty apuna ja vertailukohteena opinnäytetyön kyselyn muotoilussa. Lähteet on lueteltu kokonaisuudessaan raportin lopuksi ja niihin on viitattu raportissa hyvän raportointikäytännön mukaisesti.

Opinnäytetyön aihe on suoraan sidoksissa teknologian kehitykseen ja digitalisaatioon. Digitalisaatio on viime vuosien merkittävin teknologinen kehitys ja vaikuttaa lähes kaikilla toimialoilla, minkä vuoksi digitaaliset palvelut ovat yleistyneet myös julkisella sektorilla (Dufva & Rekola, 2023, s. 48). Yleinen tietoisuus ekologisesta kestävyyskriisistä näkyy entistä vahvemmin myös työelämän muutoksena. Pyrkimys luopua fossiilisista polttoaineista ja resurssien ylikulutuksesta muuttaa ammattikenttää ja luo jatkuvan osaamisen ja työn kehittämisen tarpeen. (Dufva & Rekola, 2023, s. 27) Teknologian kehitys mahdollistaa paljon ja digitaaliset palvelut ovat avainasemassa myös hiilineutraalimman tulevaisuuden saavuttamisessa, saasteiden vähentämisessä ja luonnon kantokyvyn ja monimuotoisuuden

tukemisessa. Kestävän tulevaisuuden kannalta on kuitenkin tärkeä pohtia, millä ehdoilla kehittyvää teknologiaa otetaan käyttöön ja sen käyttäjistä kertyvää dataa kerätään. (Dufva & Rekola, 2023, ss. 48—49) Sosiaalisesti kestävämpi tulevaisuus edellyttää osallisuuden vahvistamista ja eettisesti kestävää toimintaa. Osallisuutta voidaan edistää ja riskitekijöitä pienentää digipalveluihin liittyvää käyttäjätietoisuutta ja osaamista vahvistamalla.

Digiosaamisen kehittämisen tulisi pyrkiä suunnitelmallisesti myös tuottamaan tietoa kestävämmistä tavoista hyödyntää laitteita ja käsitellä digitaalista dataa. (Dufva & Rekola, 2023, s. 29; Liikenne- ja viestintäministeriö, 2021, ss. 25—26). Uusia digipalveluita kehitettäessä ja hankittaessa tulisi kiinnittää huomiota myös niiden ympäristö- ja ilmastovaikutuksiin sekä sosiaalisesti kestävä yhteiskunnan vahvistamiseen. Liikenne- ja viestintäministeriön ICT-alan ilmasto- ja ympäristöstrategiassa myös viranomaistahot on nimetty aktiiviseksi toimijoiksi kestävämmän kehityksen tavoitteiden edistämiseksi (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2021, ss. 26, 28).

7 Näkökulmia digiosaamisen johtamiseen

Opinnäytetyö tuotti ajankohtaisen katsauksen Pirkanmaan kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella työskentelevien asiantuntijoiden olemassa olevasta, ajankohtaisesta digiosaamisesta. Saatua tietoa voidaan hyödyntää organisaation osaamisen johtamisessa. Keskeinen haaste on, varmistaa osaamisen pysyvyys ja jakautuminen tarkoituksenmukaisesti tulevalle työllisyysalueelle.

Työhön liitettävässä osaamisessa yhdistyvät sosiaalisissa ympäristöissä, koulutuksessa ja työssä kehittyneet valmiudet ja yksilölliset, persoonalliset ominaisuudet (Viitala, 2021, luku 2.3., toinen kappale). Viitala (2021, luku 3.6., toinen kappale) esittää, että organisaation kilpailukyky on riippuvainen osaamisesta, sen käyttämisestä ja kehittämisestä. Osaamisen kehittämistä ei voida tehdä ulkoapäin johtamalla, mutta sen kehittämistä voidaan kuitenkin tukea johtamisen keinoin. Osaamisen johtamisen tulee olla suunnitelmallista, strategialähtöistä ja tarveperustaista aktiivista toimintaa. (Viitala, 2021, luku 3.6., kappaleet yksi ja 5.—7.; Sumkin & Tuomi, 2012, 1. luku, kolmas, neljäs ja 17. kappale)

Osaamisen johtamista voidaan tarkastella erilaisten teorioiden avulla. Nämä teoriat luovat viitekehyksiä myös organisaation osaamisen johtamisen strategioille. HRSS-teorian mukaan henkilöstökäytäntöjen vaikutukset ovat yksilöllisiä, koska ne ovat riippuvaisia kokemuksista, arvostuksista ja tulkinnoista (Viitala, 2021, luku 1.3., toinen kappale). Tämän teorian perusteella osaamisen johtaminen edellyttää ymmärrystä yksilöiden kokemuksista,

asenteista ja ajatuksista. AMO-mallin (*ability, motivation & opportunity*) mukaan yksilön suorituskky riippuu osaamisesta, motivaatiosta ja mahdollisuuksista suoriutua hyvin, minkä vuoksi näihin osa-alueisiin kannattaa yrittää vaikuttaa myös johtamisen keinoilla. Näin ollen osaamisen johtamisen kautta tulisi pyrkiä takaamaan kattava ja tarpeisiin vastaava perehdytys, riittävät osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja kehittämään työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksia ja -kokemuksia. (Viitala, 2021, luku 1.3., toinen, seitsemäs ja kahdeksas kappale)

Aiempi tutkimus digitalisaation vaikutuksista työhön, digiosallisuudesta ja digitoimijuudesta myötäilee näitä edellä esiteltyjä yleisiä osaamisen johtamisen teorioita, ja osaamisen johtamisella mahdollisesti saavutettavissa olevat hyödyt ovat nähtävissä myös tämän tutkimuksen tulosten kautta. Sosiaalisen kontekstin merkityksen ymmärtäminen auttaa edistämään digimyoenteisyyttä ja digipalveluiden käyttöönottoa työyhteisön avulla. Digitaalisten työvälineiden käyttämättä jättäminen ei tämän tutkimuksen tulosten perusteella ainakaan laajemmin selity teknisen taidon puutteilla. Digiosallisuus Suomessa -hanke nostaa esiin digitaalisen valinnan -käsitteen (Hänninen ym., 2021, s. 39). Digitaalinen valinta on yksilölähtöistä toimintaa olla käyttämättä tarjolla olevia digitaalisia palveluita. Palveluiden käyttämättä jättäminen ei tyypillisesti selity pelkästään teknisten taitojen puutteella tai palveluiden saavuttamattomuudella. Kyse voi olla esimerkiksi palvelulähtöisestä käyttämättömyydestä, jolloin yksittäinen palvelu rajataan pois käytöstä yksilö- tai työyhteisötasolla. Osaamisen johtamisen ja kehittämisen näkökulmasta onkin tämän vuoksi tärkeä ymmärtää kokemustasolla, mikä motivoi yksilön tai ryhmän toimintaa digitaalisissa toimintaympäristöissä. Minkälaiset digitaaliset palvelumuodot koetaan oman työn kannalta hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi? Teknologiakeskeinen palvelutarjonta ja -kehitys ei itsessään tue digiosallisuutta. Digiosallisuuden tukeminen ja vahvistaminen edellyttää yksilön ja ryhmän toimintaan ja motivaatioon liittyvien sosiaalisten ja fyysisten tekijöiden huomioimista. (Hänninen ym., 2021, ss. 36, 39—40)

Yksilön kokemukseen siitä, että hän suoriutuu työstään ja että hänen osaamisensa riittää myös tulevaisuuden työtehtävien tekemiseen, voidaan vaikuttaa tarjoamalla henkilökohtaisiin tarpeisiin vastaavaa koulutusta ja riittävä perehdytys uusiin tehtäviin. Tulevaisuuden palvelukehityksen edellytys on, että henkilöstöllä on myös jatkossa riittävästi oikeanlaista osaamista. TiimiVerkko – hankkeen julkaisemassa Digisti kohti työelämää! -kokemuksia digipalveluiden kehittämisestä -julkaisussa tuodaan esille erään digipalvelun kehittämisprojektin kokemuksia nimenomaan digipalvelua työssään käyttävien ammattilaisten näkökulmasta. Keskeinen, muun tutkimuksen tukema, havainto oli, että digitaalisuuden käyttöönotolle on varattava riittävästi aikaa. Myös TiimiVerkko -hankkeessa

havaittiin, että oikein kohdennettu digikoulutus ja digituki lisäävät henkilöiden halukkuutta ja kykyä kehittää ja hyödyntää digipalveluita omassa työssään. (Paasu-Hynynen, 2020, ss. 54—55; Pena-Casas, 2018, s.32)

Opinnäytetyötutkimuksen tulosten ja aiemman tutkimus- ja teoretiedon perusteella on perusteltua pohtia konkreettisia keinoja tukea nyt jo olemassa olevia hyviä digitukikäytäntöjä sekä osaamisen kehittämistä ja myönteistä palvelukehittämistä tulevaisuudessa. Työn sujuvuuden ja mielekkyyden kannalta keskeistä on huolehtia riittävästä teknisestä tuesta ja vahvistaa edelleen työyhteisöjen digitoimintavalmiutta. Työssä käytettävien digipalveluiden tulee olla tarkoituksenmukaisia ja niiden valinnassa ja kehittämisessä tulisi huomioida vahvasti ammattikohtaiset käyttötarpeet ja -toiveet. Myönteinen asenneilmapiiri ja innokkaasti digipalveluita käyttävät työyhteisön jäsenet tulisi nähdä ylläpidettävänä voimavarana ja osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia tulisi tarjota kohdennetusti yksilötasolla.

TiimiVerkko -hankkeessa saatiin myönteisiä kokemuksia työyhteisöä tukevan digiasiantuntijan käyttämisestä. Digiasiantuntija toimi substanssiin liittyvien digitaalisten ratkaisujen ja sovellusten asiantuntijana, vastasi soveltuvien ohjelmien kartoittamisesta, käyttöönotosta ja muiden asiantuntijoiden kouluttamisesta sekä substanssiin liittyvästä käytöntuesta. Digiagentit olivat digiratkaisujen käytöstä innostuneita työyhteisön jäseniä, jotka osallistuivat palveluiden innovointiin, kehittämiseen ja jalkauttamiseen ja pitivät tiimin sisäistä innokkuutta yllä. (Paasu-Hynynen, 2020, ss. 13,15) Vastaavanlaiselle toiminnalle voisi tämän opinnäytetyötutkimuksen perusteella olla peruste ja hyvät edellytykset myös tulevalla työllisyysalueella ainakin kokeilun keskisen palvelualueen muodostamassa palveluysikössä. Oikein kohdennetun osaamisen ja tarkoituksenmukaisten palveluiden kehittämisen kautta on mahdollista parantaa asiakaspalvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Laadukkaiden palveluiden vaikuttavuus riippuu asiantuntijoiden digiosaamisesta ja -asenteista, mutta jo tehdyn tutkimuksen mukaan myös niitä käyttävien asiakkaiden digisoveltuvuudesta (Virtanen ym., 2023, s. 5). Virtasen ja kumppaneiden (2023, s. 5) mukaan asiakaslähtöinen palveluohjaus edellyttää asiantuntijalta riittävää osaamista tunnistaa asiakkaan digisoveltuvuuden muodostumisen syitä. Jatkotutkimus työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden osaamisesta tunnistaa asiakkaiden yksilöllisiä, digisoveltuvuuteen vaikuttavia ominaisuuksia voisi olla hyödyllistä digipalvelukehityksen ja palveluiden vaikuttavuuden tukemiseksi. Kartoittamalla olemassa olevan osaamisen taso ja osaamisen kehittämisen tarpeet, on mahdollista kehittää edelleen henkilöasiakastyön vaikuttavuutta ja kokonaisvaltaista palveluohjausta.

Lähteet

- Aalto, J. (2022). *Digiloikka yhdessä yössä: digitaitojen kehittyminen, asennemuutos ja teknostressi*. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-202206173466>
- Aho, S., Arnkil, R., Hämäläinen, K., Lind, S., Spangar, S., Tuomala, J., Ojala, S., Saloniemi, A., Stenvall, J., Melin, H. & Mäkiäho, A. (2022). *Työllisyyden kuntakokeilujen arviointi: I väliraportti*. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-449-1>
- Aho, S., Arnkil, R., Hämäläinen, K., Lind, S., Spangar, S., Tuomala, J., Ojala, S., Saloniemi, A., Stenvall, J., Mäkiäho, A. (2023). *Työllisyyden kuntakokeilut vedenjakajalla: Arviointitutkimuksen II väliraportti*. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-220-6>
- Aho, S., Arnkil, R., Hämäläinen, K., Lind, S., Spangar, S., Tuomala, J., Ojala, S., Saloniemi, A., Stenvall, J. (2024). *Työllisyyden kuntakokeilujen arviointi*. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-047-9>
- Almonkari, M. (2007). *Jännittäminen opiskelun puheviestintätilanteissa*. (Jyväskylä Studies in Humanities) [Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. JYX. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3059-2>
- Arene. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene. <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Arola, M. (2022). Mistä puhumme kun puhumme osaamisesta. Blogi. <https://www.sitra.fi/blogit/mista-puhumme-kun-puhumme-osaamisesta/>
- Dufva, M. & Rekola, S. (2023). *Megatrendit 2023. Ymmärrystä yllätysten aikaan*. Punamusta Oy. https://www.sitra.fi/app/uploads/2023/01/sitra_megatrendit-2023_ymmarrysta-yllatysten-aikaan.pdf
- Fahmi, T. A., Tjakraatmadja, J. H., & Ginting, H. (2023). An empirical study of emerging digital culture and digital attitudes in an established company. *Journal of industrial engineering and management*, 16(2), 342-362. <https://doi.org/10.3926/jiem.5976>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Edita. <https://www.ellibslibrary.com/fi/hamk/978-951-37-6495-1>
- 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*. Valtioneuvosto, selvitys- ja tutkimustoiminta. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

- Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja -a. (2021). *Kyselylomakkeen laatiminen*.
Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto [ylläpitäjä ja tuottaja].
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja -b. (2021). *Mittaaminen: muuttujien ominaisuudet*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto [ylläpitäjä ja tuottaja].
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S.-K. (toim.). (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa* (2. uud. p.). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 3/2019.
<https://tinyurl.com/yw8rbmtv>
- Koivisto, T. (2023). *Digitoimijuus terveydenhuollon ammattilaisen työssä*. [Väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Punamusta Oy. Yliopistopaino. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-3102-3>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S., Wilska, T.-A. (2022). *Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus -hankkeen loppuraportti*. Valtioneuvosto, selvitys- ja tutkimustoiminta.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Laki Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>
- Laki Julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista 916/2012.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916#L1P4>
- Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230380>
- Laki Työllistämisen edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>
- Liikenne- ja viestintäministeriö. 2021. *Climate ja Environmental Strategy for the ICT sector*.
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 2021:6. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-595-8>
- Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L., & Himberg, T. (2016).
Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta.
<http://www.jyu.fi/mehu>
- Nardi, P. M. (2016). *Doing survey research: A guide to quantitative methods* (Third edition.).
Routledge, Taylor & Francis Group.
- Paasu-Hynynen, S. (2020). Luku 1 – Vaihteellinen digiratkaisujen käyttöönottomalli.
Teoksessa Heimovaara-Kotonen E. & Paasu-Hynynen, S. (toim.). *Digisti kohti*

- työelämää! Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä.* Punamusta Oy.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-585-2>
- Pena-Casas, R., Ghailani, D. & Coster, S. (2018). *The impact of digitalization on job quality in European Public Services the Case of homecare and employment service workers.* European social Observatory. <https://tinyurl.com/4tf3828z>
- Skov, A. (2016). *What is Digital Competence? The Digital Competence Wheel.* <https://digital-competence.eu/dc/en/front/what-is-digital-competence/>
- Sumkin, T., & Tuomi, L. (2012). *Osaamisen ja työn johtaminen: Organisaation oppimisen oivalluksia* (1. p.). Talentum Meda.
- Tampere.fi. (2023). *Palvelujen järjestämissuunnitelma. Tampereen seudun työllisyysalue.* Tampereen kaupunki. <https://tinyurl.com/2mz2aj8k>
- TEKN. (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.* https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- TEM. (2023). *Lait TE-palveluiden siirrosta kuntiin vahvistettiin.* Tiedote. Työ- ja elinkeinoministeriö. <https://tem.fi/-/lait-te-palveluiden-siirrosta-kuntiin-vahvistettiin>
- Terp, R., Kayser, L., & Lindhardt, T. (2021). Older Patients' Competence, Preferences, and Attitudes Toward Digital Technology Use: Explorative Study. *JMIR human factors*, 8(2), e27005. <https://doi.org/10.2196/27005>
- THL. (2023). *Digitaaliset palvelut.* Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>
- Tieteen termipankki (5.12.2023): Kasvatustieteet: asenne.
<https://tieteen termipankki.fi/wiki/Kasvatustieteet:asenne>
- Torro, H. & Laine, M. (2021). Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa. Ajatusmallin päivitys 2020. Valtionvarainministeriö.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>
- Vehkalahti, K. (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät.* Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Viitala, R. (2021). *Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit* (1. painos.). Edita Publishing Oy. <https://www.ellibslibrary.com/fi/hamk/978-951-37-7838-5>
- Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.
- Vilkka, H. (2021b). *Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin.* PS-kustannus.
- Vilkka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet.* Tammi.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>
- Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kainiemi, E., Hakamäki, P. & Heponiemi, T. (2023). *Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät - Katsaus digipalveluiden*

hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä. THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-138-2>

VM. (2023). *Digitalisaation edistämisen ohjelma lisäsi ymmärrystä digitalisaation tilanteesta Suomessa*. <https://tinyurl.com/y7n9fmwx>

VM. (2020). *Digitaitokartoitus- digitaalinen kysely*. Valtiovarainministeriö. <https://tinyurl.com/3w37yns3>

Vuorikari, R., Kluzer, S. & Punie, Y. (2022). *DigiComp 2.2. The Digital Framework for Citizens. With new examples of knowledge, skills and attitudes*. European Comission. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Liite 1. Aineistohallintasuunnitelma

Opinnäytetyön nimi: Asenteet, valmiudet ja osaaminen: vaikutus ja merkitys digipalveluiden käyttöönotossa työllisyyspalveluiden asiantuntijatyössä

Tekijä: Elina Ranta, Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit, Hämeen ammattikorkeakoulu

1 Tutkimusaineiston tallennus ja säilytys

Opinnäytetyön aineisto muodostuu Webropol -ohjelmistolla toteutetusta sähköisistä kyselylomakevastauksista. Tutkimukseen osallistuminen on tutkittaville vapaaehtoista ja kirjalliseen suostumukseen perustuvaa. Tutkimukseen osallistuvilla on esitelty tutkimuksen tavoite ja tarkoitus, aineiston hallinnan menetelmät ja periaatteet, aineiston käsittelyyn osallistuvat henkilöt ja näiden yhteystiedot.

Sähköinen aineisto tallentuu salasanasuojattuun Webropol- ohjelmistoon. Analyysivaiheessa aineisto tallennetaan HAMKin Wihi-järjestelmään luottamukselliselle alueelle, josta se kuitenkin poistetaan ennen raportin julkaisemista. Tämän lisäksi se varmuuskopioidaan salasanasuojattuun OneDrive -kansioon ja salasanasuojatulle muistitikulle. Näihin tallennuspaikkoihin on pääsy vain opinnäytetyön tekijällä. Tarvittaessa aineistoa on mahdollisuus tarkastella myös opinnäytetyön ohjaajalla. Aineistoa ei luovuteta eteenpäin muille osapuolille. Aineisto kerätään ja säilytetään vain tämän suunnitelmassa yksilöidyn opinnäytetyön tekemistä varten. Aineistoa säilytetään yksi (1) vuosi opinnäytetyön hyväksymispäivämäärästä eteenpäin. Tämän jälkeen aineisto hävitetään Hämeen ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaisesti.

2 Henkilötietojen ja arkaluonteisten tietojen käsittely

Tutkimukseen osallistuvilta ei kerätä suoria henkilötietoja (nimi, henkilötunnus, osoite). Kyselylomakkeella kerätään tutkittavista kuitenkin epäsuoria tunnistetietoja, kuten ikä, työskentelykunta ja koulutustausta. Yhdistettynä toisiinsa nämä tiedot voivat mahdollistaa yksittäisen henkilön tunnistamisen, minkä vuoksi näitä on käsiteltävä henkilötietoina. Näin ollen tutkimusaineiston keräämisestä ja käsittelystä tehdään tietosuojailmoitus, johon tutkimukseen osallistuvilla on mahdollisuus tutustua ennakkoon. Tietosuojailmoitus linkitetään kyselylomakkeelle. Rekisterin ylläpitäjänä toimii opinnäytetyön tekijä. Henkilötietoja ei julkaista opinnäytetyön raportissa tai sen liitteenä. Tutkimusaineisto anonymisoidaan ennen julkaisua.

3 Opinnäytetyöaineiston omistajuus

Opinnäytetyön tutkimusaineiston omistaa opinnäytetyön tekijä. Aineistoa ei luovuteta sellaisenaan eteenpäin muille osapuolille. Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanina toimiva Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilun keskinen palvelualue saa käyttöönsä tutkimusaineiston perusteella tehdyt tutkimustulokset.

Liite 2. Tietosuojailmoitus

TIETOSUOJAILMOITUS

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit, YAD23

Hämeen ammattikorkeakoulu

12.1.2024

Olet osallistumassa Ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavan opiskelijan opinnäytetyötutkimukseen, jonka aiheena on työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden digiosaamisen ja -asenteiden merkitykset digipalveluiden käyttöönotossa.

Tässä tietosuojailmoituksessa on kerrottu henkilötietojesi käsittelystä kyselytutkimukseen liittyen.

Tässä opinnäytetyötutkimuksessa henkilötietoja ovat epäsuorat tunnistetiedot, joita yhdistämällä voi olla mahdollista tunnistaa yksittäinen tutkimukseen osallistunut henkilö. Varsinaisessa tutkimusraportissa ja muissa mahdollisissa tutkimustuloksia esittelevissä julkaisuissa tutkimusaineisto ja tulokset esitellään anonymisoituna niin, että yksittäinen tutkimukseen osallistunut henkilö ei ole tunnistettavissa.

Suoria tunnistetietoja (nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero) ei kerätä.

Henkilötietorekisteri muodostuu kyselytutkimukseen osallistuneista henkilöistä.

1. Rekisterinpitäjä

Elina Ranta (0505167397 / elina.ranta@student.hamk.fi)

2. Henkilötietojen käsittelijät

Tutkimusaineiston keräämiseen käytetään seuraavia tietojenkäsittelijät:
Webropol Oy:n kyselyohjelmisto

Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta ulkopuolisille osapuolille.

Tutkimusaineiston tarkasteluun on oikeus opinnäytetyötä ohjaavilla henkilöillä (Hämeen ammattikorkeakoulu).

3. Käsiteltävät henkilötiedot

Henkilötietojasi käsitellään tiedotteessa kuvattua tarkoitusta varten. Tiedote on kyselytutkimukseen osallistumiskutsun liitteenä. Tarkempi kuvaus kerättävistä henkilötiedoista tämän tietosuojailmoituksen aluksi.

4. Henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste

Rekisteröidyn suostumus (tietosuoja-asetuksen artikla 6.1.a, erityiset henkilötietoryhmät 9.2.a)

5. Henkilötietojen siirto EU/ETA ulkopuolelle

Henkilötietojasi ei siirretä EU/ETA -alueen ulkopuolelle.

6. Henkilötietojen suojaaminen

Henkilötiedot suojataan käyttäjätunnuksella, salasanalla ja käytön rekisteröinnillä.

7. Henkilötietojen säilyttäminen

Henkilötietoja sisältävä aineisto säilytetään vuosi opinnäytetyön valmistumisesta. Aineisto säilytetään kohdassa 6 esitetysti suojattuna ja hävitetään oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti.

8. Rekisteröidyn oikeudet

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla) (jos perusteena käytetään suostumusta ks. kohta 4) Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla) Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla) Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla) Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla) Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla) (jos perusteena käytetään oikeutettua etua ks. kohta 4) Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu oikeutettuun etuun.

Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen

Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä rekisterinpitäjään (ks. kohta 1).

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu. Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

Liite 3. Kyselylomake OMA-valmentajien digiosaaminen ja -asenteet

OMA-valmentajien digiosaaminen ja -asenteet

☐ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Olet osallistumassa Hämeen ammattikorkeakoulun Ylempään ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötutkimukseen, jonka aiheena on OMA-valmentajien digiosaamisen ja -asenteiden merkitykset digipalveluiden käyttöönotossa. Tervetuloa mukaan!

Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kyselytutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimusaineisto kerätään nimettömänä ja tutkimustulokset tullaan esittämään niin, ettei yksittäinen vastaaja ole vastausten perusteella tunnistettavissa. Tutkimuksen tarkempi kuvaus ja tietosuojailmoitus on luettavissa kutsuviestistä.

Kyselyssä käytetään termejä digipalvelu ja digitaaliset laitteet. Digipalvelulla tarkoitetaan verkkosivua, mobiili-sovellusta tai näihin liittyvää toiminnallisuutta. Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä myös sovelluksia ja ohjelmistoja, joita käytetään arjessa ja työssä. Digitaalisilla laitteilla tarkoitetaan välineitä, joilla käytetään digitaalisia ja sähköisiä palveluita.

Kyselyssä kerätään tietoa digiosaamisesta ja -asenteista. Osaaminen on tietoa, teknistä taitoa sekä ominaisuuksia. Digiosaaminen on erityisesti digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämiseen liittyvää osaamista. Digiasenteet ovat erityisesti digitaalisuuteen, teknologiaan ja digipalveluihin liittyviä, yksilökohtaisia tunteita ja ajatuksia.

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta *

- ☐ Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja annan suostumukseni vastausteni käyttämiseen.
- ☐ Ymmärrän, että vastauksiani käsitellään luottamuksellisesti ja että voin perua osallistumisen tutkimukseen missä vaiheessa tahansa. Ymmärrän, että ennen suostumukseni peruuttamista annettuja vastauksia voidaan edelleen käyttää tutkimuksen aineiston osana.

Arvioi digiosaamistasi seuraavien väittämien kautta. Valitse mielestäsi omaa osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. *

	1 osaan avustettuna	2 osaan omatoinisesti ohjelman avulla	3 osaan itsenäisesti	4 osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muilta	5 osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia
1 Osaan käynnistää ja kirjautua laitteille (tietokone, puhelin) ja käyttää ohjelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 osaan avustettuna	2 osaan omatoinisesti ohjeiden avulla	3 osaan itsenäisesti	4 osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muilta	5 osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia
2 Osaan tallentaa, kopioida ja siirtää tiedostoja (dokumentit, kuvat, videot) laitteiden (sähköposti, muistitikku, pikaviestit) ja pilvipalvelujen välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Osaan ladata ja asentaa tarvittavia sovelluksia ja ohjelmia laitteelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Osaan tarkastella ja tarvittaessa muuttaa sovellusten ja ohjelmien asetuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Osaan työskennellä verkkovälitteisesti ja hybridisti (Teams, pikaviestit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse seuraavista väittämistä omaan osaamiseesi parhaiten sopiva vaihtoehto.*

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
1 Opin uusien digipalveluiden käytön helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Saan riittävästi apua ja tarvitsemaani tukea uusien digipalveluiden käyttöönotossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Tunnistan oman digiosaamiseni ja sen mahdolliset kehittämistarpeet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keneltä tai mistä saat tarvittaessa apua ja tukea uusien digipalveluiden käyttöönotossa?

Minkälaisesta tuesta olet hyötynyt eniten?

Jos et ole saanut riittävästi tarvitsemaasi tukea, minkälaista tukea olisit kaivannut?

Minkälaisia digiosaamisen vahvuuksia sinulla on?

Arvioi omaa osaamistasi seuraavien työhön liittyvien palveluiden tai ohjelmien käyttäjänä.
Valitse osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto: *

	1 hallitsen yksinkertaiset perustehtävät	2 hallitsen rutiinitehtävät ja niihin liittyvät selkeät ongelmatilanteet	3 hallitsen selkeät, myös ei-rutiinitehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	4 hallitsen vaihtelevat ja soveltamista vaativat tehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	5 keksin ratkaisuja tarvittaessa monimutkaisiin ongelmiin, joihin ei ole rutini ratkaisua
<u>Teams</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>TKK-TE -alusta</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
URA/ URA-VDI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A-TMT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan Työmarkkinatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajanvarausjärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videonuvottelujärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YA-järjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>ForeAmmatti</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Typpi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse seuraavista kuvauksista yksi, joka mielestäsi parhaiten kuvaa omaa digiosaamistasi:*

- ☐ Osaan käyttää digipalveluita muistin ja työohjelman varassa.
- ☐ Osaan käyttää digipalveluita ja ymmärrän miten ne toimivat.
- ☐ Osaan käyttää digipalveluita ja soveltaa osaamistani myös ongelmatilanteissa.
- ☐ Osaan käyttää digipalveluita ja arvioida niiden toiminnallisuksia.
- ☐ Osaan käyttää digipalveluita ja osaan ja haluan osallistua niiden kehittämiseen.

Minkälaisia digiosaamiseen liittyviä osaamisen kehittämisen tarpeita sinulla on?

Seuraavat väittämät liittyvät mielikuviin. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vaihtoehto: *

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Uskon, että voin oppia käyttämään tulevaisuuden digipalveluita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digipalvelut ovat olennainen osa tehtävänkuvaani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minusta työympäristöni voi muuttua paremmaksi digitalisoitumisen ja palvelukanavien monipuolistumisen (sähköinen asiointi, etäasiointi) myötä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autan mielelläni muita digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seuraavat väittämät liittyvät mielipiteisiin. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vaihtoehto: *

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Mielestäni digitaaliset palvelut lisäävät työn tehokkuutta, vaikka niiden käytön opiskelu vie aluksi aikaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisten palveluiden käyttäminen lisää työhyvinvointia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset palvelut ja ohjelmat helpottavat ja sujuvoittavat työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digipalveluihin liittyvien ongelmien ratkaisu vie aikaa muilta työtehtäviltäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digipalvelut ovat käytännöllisiä ja tarkoituksenmukaisia työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seuraavat väittämät liittyvät mielenkiintoon ja motivaatioon. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto: *

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Digitaalisten palveluiden lisääntyminen vaikeuttaa työtäni ja laskee tehokkuuttani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen jääväni jälkeen työympäristöni digitaalisessa kehityksessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostun uusista, työhöni liittyvistä digitaalisista palveluista ja ohjelmista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digipalveluiden ja ohjelmien käyttäminen aiheuttaa minulle ahdistusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kiinnostaa, miten digipalveluita voi hyödyntää työssäni tulevaisuudessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Digiosaamista ja -asenteita koskevat tutkimuskysymykset on nyt käsitelty Loppuksi vielä muutama taustatietokysymys:

Valitse valikosta kunta, jossa tällä hetkellä työskentelet: *

- ☐ Nokia
- ☐ Ylöjärvi
- ☐ Pirkkala
- ☐ Kangasala
- ☐ Lempäälä ja Vesilähti
- ☐ Orivesi

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt OMA-valmentajana tai vastaavassa tehtävässä toisella nimikkeellä? *

_____ vuotta

Minä vuonna olet syntynyt? *

Yksittäisten vastaajien syntymävuodet eivät käy ilmi lopullisista tuloksista kuvaavista raporteista.

_____ syntymävuotesi

Sukupuoli *

- ☐ mies
- ☐ nainen
- ☐ muu
- ☐ en halua ilmoittaa

Kysely päättyy tähän, suurkiitos osallistumisestasi! Voit halutessasi antaa palautetta tutkimusaiheeseen tai kyselylomakkeeseen liittyen alla:

Palautetta tutkimuksen aiheesta tai kyselylomakkeesta:

Liite 4. Saatekirje

Tervetuloa osallistumaan opinnäytetyötutkimukseen!

Teen Hämeen ammattikorkeakoulussa Ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon (Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit) liittyvää opinnäytetyötutkimusta työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden (OMA-valmentajien) digiasenteista ja -osaamisesta ja näiden merkityksestä digipalveluiden käyttöönottoon. Tutkimuskutsu on lähetetty kaikille Pirkanmaan kuntakokeilun keskeisellä palvelualueella (Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi, Orivesi, Kangasala, Lempäälä ja Vesilahti) työskenteleville OMA-valmentajille Kehyskuntienkokeilu -postituslistan kautta.

Tutkimusaineisto kootaan sähköisellä kyselylomakkeella, johon pääset vastaamaan myöhemmin viestissä olevan linkin kautta. Vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kysely toteutetaan nimettömänä ja kaikki tutkimustulokset tullaan esittämään niin, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa hänen antamiensa vastausten perusteella. Tutkimuksessa kysytään epäsuoria tunnistetietoja (esimerkiksi ikä, työskentelykunta, koulutus) ja näiden käsittelystä kerrotaan tarkemmin erillisessä tietosuojailmoituksessa, johon voit tutustua tämän [linkin](#) kautta.

Opinnäytetyötutkimuksen ensisijaisena tavoitteena lisätä ymmärrystä OMA-valmentajien digiosaamisesta ja digiasenteista ja siitä, miten ne vaikuttavat työssä tarvittavien digipalveluiden käyttöönottoon. Tutkimus on ajankohtainen nyt käynnissä olevan uuden työllisyysalueen valmistelutyön kannalta. Tutkimuksen avulla on mahdollista tuoda esille nimenomaisesti OMA-valmentajien valmiuksia työskennellä tulevaisuuden monikanavaisissa ympäristöissä ja minkälaista tukea ja perehdytystä tämä edellyttää. Saadun tiedon avulla voidaan toivottavasti tukea monikanavaisten palveluiden johtamista ja tulevien työllisyyspalveluiden palvelukehitystä sekä vahvistaa henkilöstön osaamista, pysyvyyttä ja työssä jaksamista tulevaisuuden työllisyyspalveluissa.

Osallistumalla tutkimukseen voit siis olla mukana vaikuttamassa ja tuottamassa tietoa tulevaisuuden palveluiden suunnittelua ja rakentamista varten! Kiitos osallistumisestasi!

Linkki kyselylomakkeelle: <https://link.webropolsurveys.com/S/5092CDD8C0FF63FB>

Vastausaikaa on 24.3.2024 asti. Lisätietoja opinnäytetyötutkimuksesta saat minulta puhelimitse: 050 xxxxxxx, sähköpostitse: [sähköpostiosoite] tai Teamsin välityksellä (Elina Ranta, Nokian kaupunki). Olethan yhteydessä myös, mikäli linkki tietosuojailmoitukseen tai kyselylomakkeelle ei toimi!

Yhteistyöstä kiittäen,

Elina Ranta

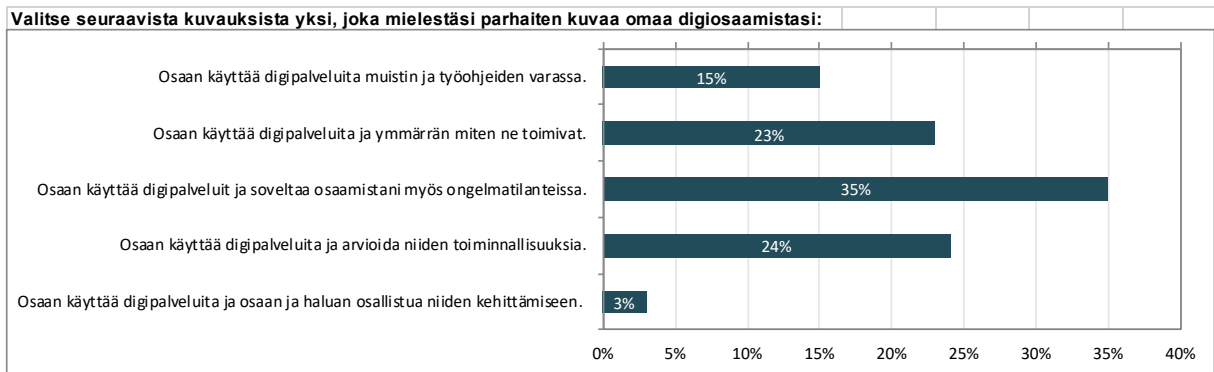
OMA-valmentaja

Liite 5. Digiosaamista koskevien osioiden jakaumataulukot (n=34)

Arvioi digiosaamistasi seuraavien väittämien kautta. Valitse mielestäsi omaa osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.								
	1 osaan avustettuna	2 osaan omatoimisesti ohjeiden avulla	3 osaan itsenäisesti	4 osaan sujuvasti, neuvon tarvittaessa muita	5 osaan toimia ja ratkoa monimutkaisia ongelmia	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
1 Osaan käynnistää ja kirjautua laitteille (tietokone, puhelin) ja käyttää ohjelaitteita	,0%	,0%	17,6%	61,8%	20,6%	34	4,0	4,0
2 Osaan tallentaa, kopioida ja siirtää tiedostoja (dokumentit, kuvat, videot) laitteiden (sähköposti,	,0%	8,8%	26,5%	44,1%	20,6%	34	3,8	4,0
3 Osaan ladata ja asentaa tarvittavia sovelluksia ja ohjelmia laitteelle	,0%	2,9%	32,4%	50,0%	14,7%	34	3,8	4,0
4 Osaan tarkastella ja tarvittaessa muuttaa sovellusten ja ohjelmien asetuksia	1	6	11	12	4	34	3,4	3,0
5 Osaan työskennellä verkkovälitteisesti ja hybridisti (Teams, pikaviestit)	,0%	2,9%	14,7%	67,7%	14,7%	34	3,9	4,0
Yhteensä	1	11	42	88	28	170	3,8	4,0

Valitse seuraavista väittämistä omaan osaamiseesi parhaiten sopiva vaihtoehto.								
	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
1 Op in uusien digipalveluiden käytön helposti.	,0%	,0%	8,8%	53,0%	38,2%	34	4,3	4,0
2 Saan riittävästi apua ja tarvitsemaani tukea uusien digipalveluiden käyttöönotossa.	,0%	8,8%	11,8%	50,0%	29,4%	34	4,0	4,0
3 Tunnistan oman digiosaamiseni ja sen mahdolliset kehittämistarpeet.	,0%	,0%	8,8%	38,2%	53,0%	34	4,4	5,0
Yhteensä		3	10	48	41	102	4,2	4,0

Arvioi omaa osaamistasi seuraavien työhön liittyvien palveluiden tai ohjelmien käyttäjänä. Valitse osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto:								
	1 hallitsen yksinkertaiset perustehtävät	2 hallitsen rutiinitehtävät ja niihin liittyvät selkeät ongelmatilanteet	3 hallitsen selkeät, myös ei- rutiinitehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	4 hallitsen vaihtelevat ja soveltamista vaativat tehtävät ja niihin liittyvät ongelmatilanteet	5 keksin ratkaisuja tarvittaessa monimutkaisiin ongelmiin, joihin ei ole rutiiniratkaisuja	6 en osaa sanoa/ei koske minua	Yhteensä	
Teams	1 2,9%	7 20,6%	9 26,5%	14 41,2%	3 8,8%	,0%	34	
TKK-TE -alusta	2 5,9%	11 32,4%	10 29,4%	8 23,5%	3 8,8%	,0%	34	
URA/ URA-VDI	6 ,0%	5 17,7%	5 14,7%	15 44,1%	8 23,5%	,0%	34	
A-TMT	1 2,9%	5 14,7%	9 26,5%	15 44,1%	4 11,8%	,0%	34	
Asiakkaan Työmarkkinatori	2 5,9%	10 29,4%	14 41,2%	3 8,8%	5 ,0%	14,7%	34	
Ajanvarausjärjestelmä	1 2,9%	2 5,9%	7 20,6%	5 14,7%	1 2,9%	53,0%	34	
Videoneuvottelujärjestelmä	1 2,9%	2 5,9%	4 11,8%	5 14,7%	1 2,9%	61,8%	34	
YA-järjestelmä	13 38,2%	6 17,7%	5 14,7%	3 8,8%	1 2,9%	6 17,7%	34	
ForeAmmatti	9 26,5%	7 20,6%	4 11,8%	6 17,6%	2 5,9%	6 17,6%	34	
Typpi	,0%	3 8,8%	5 14,7%	5 14,7%	4 11,8%	17 50,0%	34	



Liite 6. Digiasenteita koskevien osioiden jakaumataulukot (n=34)

Seuraavat väittämät liittyvät mielikuviin. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vaihtoehto:								
	1 täysin eri mieltä	2 jokin ei mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Uskon, että voin oppia käyttämään tulevaisuuden digipalveluita.	,0%	,0%	,0%	32,4%	67,6%	34	4,7	5,0
Digipalvelut ovat olennainen osa tehtävänkuvaani.	,0%	3,0%	2,9%	38,2%	55,9%	34	4,5	5,0
Minusta työympäristöni voi muuttua paremmaksi digitalisoinnin ja palvelukanavien	,0%	11,8%	14,7%	41,2%	32,3%	34	3,9	4,0
Autan mielelläni muita digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä.	,0%	2,9%	8,8%	47,1%	41,2%	34	4,3	4,0
Yhteensä		6	9	54	67	136	4,3	4,0

Seuraavat väittämät liittyvät mielipiteisiin. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vaihtoehto:								
	1 täysin eri mieltä	2 jokin ei mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Mielestäni digitaaliset palvelut lisäävät työn tehokkuutta, vaikka niiden käytön opiskelu vie aluksi aikaa.	,0%	2,9%	11,8%	32,4%	52,9%	34	4,4	5,0
Digitaalisten palveluiden käyttäminen lisää työhyvinvointia.	,0%	20,6%	5,9%	52,9%	20,6%	34	3,7	4,0
Digitaaliset palvelut ja ohjelmat helpottavat ja sujuvoittavat työtäni.	,0%	8,8%	5,9%	44,1%	41,2%	34	4,2	4,0
Digipalveluihin liittyvien ongelmien ratkaisu vie aikaa muilta työtehtäviltäni.	3,0%	8,8%	23,5%	50,0%	14,7%	34	3,6	4,0
Digipalvelut ovat käytännöllisiä ja tarkoituksenmukaisia työssäni.	,0%	2,9%	8,8%	47,1%	41,2%	34	4,3	4,0

Seuraavat väittämät liittyvät mielenkiintoon ja motivaatioon. Valitse kullekin väittämälle omia ajatuksiasi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto:								
	1 täysin eri mieltä	2 jokin ei mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Digitaalisten palveluiden lisääntyminen vaikeuttaa työtäni ja laskee tehokkuuttani.	12	13	5	4		34	2,0	2,0
Tunnen jääväni jälkeen työympäristöni digitaalisessa kehityksessä.	35,3%	38,2%	14,7%	11,8%	,0%	34	1,8	2,0
Innostun uusista, työhöni liittyvistä digitaalisista palveluista ja ohjelmista.	13	15	5	1		34	3,5	4,0
Digipalveluiden ja ohjelmien käyttäminen aiheuttaa minulle ahdistusta.	38,2%	44,1%	14,7%	3,0%	,0%	34	2,0	2,0
Minua kiinnostaa, miten digipalveluita voi hyödyntää työssäni tulevaisuudessa.	,0%	23,5%	23,5%	35,3%	17,7%	34	3,9	4,0

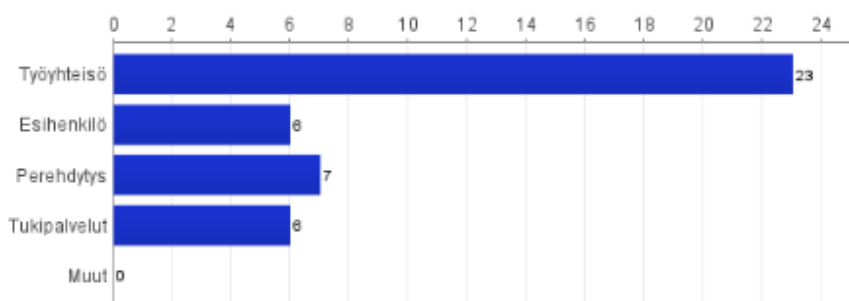
Liite 7. Laadullisen aineiston ryhmittely Text mining -työkalun avulla

Keneltä tai mistä saat tarvittaessa apua ja tukea uusien digipalveluiden käyttöönotossa?

Sanapilvi

alueen annetuista asiakastuki digipalvelut enemmän eniten ensimmäisiltä ensisijainen erilaisin **esihenkilöltä**
 esihenkilöt esimiehet esimies helposti henkilöstölle herättää hyvin infot it-tuesta it-tukipalveluista johon joissakin
 järjestänyt kaikkiin kirjalliset kirjallisista kollegat **kollegoilta** konkreettinen konkreettisuus kouluttajan
 koulutukset kysymyksen käyttöohjeista käyttöönottojen käyttöönottotukea käytännössä lapsilta lisäksi niiden nykyään
 ohjeet **ohjeista** ohjeistuksista ohjelmistojen olemassa olevan osallistumalla palveluntarjoaja palvelunumeroista
 parhaiten perehdytykset pääsääntöisesti siiltä soittaa sovelluksiin sovellusten tarkoituksen **tarvittaessa** tekninen
 tiedon tieto tukea tukikeskuksesta tukipalvelu tulee **työkavereilta** työkaverilta työkaverit työnantaja
 työohjeet työpaikan työyhteisöjen työyhteisöstä useammin useinkaan valtori vastaavat voisit yhteiset

Ryhmät



Minkälaisesta tuesta olet hyötynyt eniten?

Sanapilvi

aihepiirin aloittaa asiakaspalvelu asiantuntevaa auttaa auttavat digipalveluita edellä eniten esihenkilö etenevistä
 etäohjauksesta etäohjaus etäyhteyden **hyvin hyvät** hyötynyt itselleni joissakin joltain järjestetään järjestänyt
 karollina katsomaan katsomassa katsotaan kokeilemaan **kollegan koneen koulutukset** kuntoon
 kuvanäytöt kädestä **käyttöön** käyttöönottojen **käytännön** laitteiden lähinnä mainitut minulle **miten** näihin
 näistä **näytetään ohjeet ohjeista** ohjelmien oikeaa ongelmaa opastetaan otetaan otossa
 ottaneet palkan pitkää ryhdytään selitetään selkeät tavallisesti te-akatemia **teksti toimivat tuesta**
 tukikeskus työkavereilta **työkaverit** työohjeet työpaikan työssä uudessa **vaihe vaiheelta** valtorin
valtorin videota vierestä vinkeistä välityksellä yhteinen yhteydessä

Ryhmät



Minkälaisia digiosaamisen vahvuuksia sinulla on?

Sanapilvi

aikaisempia diginativius digiosaamisen digipalveluiden digipalveluita digipalvelun digipalvelut digistä digitaidot
 elämässäni ennakkoluuloton erilaisia huolissaan huomaan hyvät ilmiselvää joten kautta kertyä
 kokeilla kyvyn käyttämistä käyttö käyttöön käytössä käytöstä luonnollinen mahdollistamasta
 niiden niitä nopea nopeasti nuori näkökulmasta ohjelmistoja ohjelmistojen olisi olleet
 ongelmia opiskellessani oppimaan osaan ottaa palvelujen palvelun pitkään polkuja positiivisesti pyrin
 päivittäin päästä pääsääntöisesti rohkeus saralla sähköpostin taidot tarkoittaa teams teamsin tietotekniset
 tietysti toimi tulee turvallisilta tutuiksi tykkään työssä työssäni työtäni työyhteisöni täytän uskallan uskallus
 uuden uusia vahvuutena vaikka vapaa-ajalla verran ymmärrystä

Ryhvät

