



Karelia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK)

Digipaja – Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien työttömien digiosaamisen kartoitus

Tuomo Parkkinen

Opinnäytetyö, Toukokuu 2023

www.karelia.fi

**OPINNÄYTETYÖ****Toukokuu 2023****Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

SUOMI

+358 13 260 600

Tekijä

Tuomo Parkkinen

Nimeke

Digipaja – Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien työttömien digiosaamisen kartoitus

Toimeksiantaja

Joensuun kaupungin työllisyyspalvelu Taitamo

Tiivistelmä

Opinnäytetyöni aiheena oli suunnitella ja toteuttaa kuntouttavaan työtoimintaan soveltuva digiosaamista kartoittava toimintamalli. Toimintamallin tarkoituksena oli tukea ja kehittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digitaitoja. Tavoitteena oli luoda toiminnallinen ja helposti muunneltava kartoitusmalli, jossa dialogisuus on keskiössä. Valmis tuotos antaa toimeksiantajalleni Taitamo Joensuulle uusia tapoja kartoittaa asiakkaidensa haasteita ja vahvuuksia digipalveluiden sekä laitteiden käsittelyssä.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja opinnäytetyöprosessissa käytettiin konstruktivistista mallia. Keskeisempiä menetelmiä olivat haastattelut ja havainnointi, joiden pohjalta luotiin toimintaympäristöön ja asiakasryhmälle sopiva toimintamalli. Suunnittelua ja toimintaa arvioitiin osallistuvan arvioinnin sekä reflektoinnin avulla.

Tuotoksena syntyi kuusi digipajaa sekä toiminnallinen toimintamalli digitaitojen kartoitukselle. Toimintamalliin kuuluu kartoituslomake, haastattelulomake sekä ohjeet kartoituksen järjestämiseen. Toimintamallia voidaan jatkokehittää useille eri asiakasryhmille sen muokattavuuden vuoksi. Suunnittelussa huomioitiin järjestämisen sujuvuus ja resurssit, joiden vuoksi toimintamallia voidaan käyttää useissa eri organisaatioissa tukemaan digitaitojen kehitystä.

Kieli

suomi

Sivuja 47

Liitteet 3

Liitesivumäärä 18

Asiasanat

digitalisaatio, digiosaaminen, kuntouttava työtoiminta, digiosaamisen kartoitus

**THESIS****May 2023****Bachelor's Degree in Social Services**

Tikkarinne 9

FI 80200 JOENSUU

FINLAND

Tel. +350 13 260 600

Author(s)

Tuomo Parkkinen

Title

Digipaja – Surveying Digital Competences of the Unemployed in Rehabilitative Work Activities

Abstract

The subject of this thesis was to plan and execute an operational model for surveying digital competences of rehabilitative work activity participants. The objective of the operational model is to support and develop the digital competences of clients in rehabilitative work activities. The aim was to create a functional and adaptable survey model that emphasised dialogue. The finished model provides Taitamo Joensuu, the commissioner, new ways for surveying their clients' digital services and equipment related challenges and strengths.

The thesis was implemented as a practice-based thesis, and the constructivist model by Kari Salonen was utilised during the thesis process. The key methods included interviews and observations that were used to create a suitable operational model for the operational environment and client group. Collective evaluation and reflection were applied to evaluate planning and workshop activities.

The thesis process resulted in six digital workshops and a practice-oriented operational model for surveying digital competences. The operational model consists of a survey and an interview form, as well as instructions for organising the survey. Due to its adaptability, this operational model can be developed further to match the needs of several client groups. Furthermore, fluent operation and available resources were considered during planning, which enables the operational model to be used in several different organisations to support the development of digital competences.

Language

Finnish

Pages 47

Appendices 3

Pages of Appendices 18

Keywords

digitalisation, digital competences, rehabilitative work experience, survey

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Digitalisaatio	6
2.1	Digipalveluiden käyttämisen vaatimukset ja saavutettavuus	7
2.2	Digituki	9
3	Digiosaaminen ja digitaitotasot	10
4	Työttömien työnhakijoiden digiosaaminen ja sen tukeminen	12
4.1	Työttömät asiakasryhmänä	12
4.2	Työttömiltä vaadittavat digitaidot	13
4.3	Työttömän tukeminen ja dialogin merkitys	15
4.4	Kuntouttava työtoiminta	16
5	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	18
6	Opinnäytetyön lähtökohdat	19
6.1	Toimeksiantaja	19
6.2	Tarkoitus ja tavoite	20
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	21
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	21
7.2	Opinnäytetyötä ohjaava prosessi	21
7.3	Tiedonhankinnan menetelmät	22
7.4	Arviointimenetelmät	24
8	Opinnäytetyön prosessi	25
8.1	Aloitusvaihe	25
8.2	Suunnitteluvaihe	27
8.3	Toteutusvaiheen esivaihe ja käytännön toteutus	29
8.4	Toteutusvaiheen tarkistus	32
8.5	Viimeistelyvaihe	33
9	Digipaja – Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien työttömien digiosaamisen kartoitus	35
10	Pohdinta	38
10.1	Johtopäätös	38
10.2	Ammatillinen kasvu	40
10.3	Luotettavuus ja eettisyys	41
10.4	hyödynnettävyys ja jatkokehittämismahdollisuudet	43
	Lähteet	44
	Liitteet	47

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Digitaitojen kartoituslomake

Liite 3: Ohjeet digipajan järjestämiseen sekä digitaitojen kartoittamiseen

1 Johdanto

Digitalisaation vaikutus palveluihin ja niiden käyttäjiin on valtava. Digitaalisuus ja sähköiset palvelut ovat jokapäiväistä arkeamme. Digitaalisuus näkyy työssä, koulussa, päiväkodissa ja vapaa-ajalla. Tämän vuoksi digitaidot voidaan käsitellä kansalaistaidoiksi, joita modernissa yhteiskunnassamme on osattava. (Pohjois-Pohjanmaa 2021, 5.) Digitaidoista on tullut hyvin tärkeä taito jokaiselle ihmisryhmälle. Silti huolestuttavat määrät tutkimuksia osoittavat kuinka entistä suurempi määrä ihmisiä jää digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. (Ahola, Hirvonen 2021). Nämä yksilöt ja ryhmät toimivat yhteiskunnassa, jossa eivätkä pärjääkään esimerkiksi työnhaussa tai useissa erilaisissa digipalveluissa. Digitalittomuus voi helposti johtaa siihen, ettei ihminen osaa hakea oikeaa apua haasteisiinsa, joka voi johtaa henkilön syrjäytymiseen yhteiskunnasta.

Työni tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla voidaan kartoittaa henkilöiden digiosaamista ja taitotasoa toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen. Toimintamalliin sisältyvät digipajat, jossa kartoitetaan osallistujien digiosaamista käyttäen toiminnallista osuutta, jonka jälkeen arvioidaan työskentelyä kartoittavalla haastattelulla, jossa arvioidaan osallistujan digitaitoihin liittyviä kehityskohteita. Haastattelun tukena käytettiin digipajoissa täytettyä kartoituslomaketta. Digipajat toteutettiin joulukuussa 2022 Joensuun Taitamon työympäristössä.

Toimeksiantajani on Joensuun työllisyyspalvelu Taitamo. Toimintamalli on luotu kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunnalle. Työni ohjaavana prosessina toimii konstruktivistinen-malli, jossa asiakkaiden osallisuus oli keskiössä. Työssäni pohdin dialogin ja vuorovaikutuksen merkitystä digitaitojen kehittämisessä sekä digitalisaation vaikutusta työttömiin. Lopuksi arvioin toimintamallin toimivuutta sekä avaan toteutuksesta syntyneitä kysymyksiä.

2 Digitalisaatio

Digitalisaatio ja sen mukana tulleet sähköiset palvelut ovat tehneet digitaaloista arvokkaan osaamisalueen ihmisten jokapäiväiseen arkeen. Digitalisaatio nähdään tuovan yhteiskuntaan uusia mahdollisuuksia, joiden lisäksi tulevat uudet vaatimukset liittyen yhteiskunnan jäsenien yhä laajempiin ja monimutkaisempiin taitoihin (Digi- ja väestötietovirasto 2023, 2). Sosiaali- ja terveysministeriön (2016) mukaan digitalisaatio tarkoittaa toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien sisäistämistä sekä palveluiden sähköistämistä. Digitaalisissa julkisissa palveluissa otetaan vahvasti huomioon käyttäjälähtöisyys, kuten palveluiden helppokäyttöisyys ja turvallisuus, jonka vuoksi hallintoa kehitetään asiakkaan näkökulmasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a.)

Jatkuvasti laajeneva digitalisaatio ulottuu jo laajasti ihmisten arkeen. Etenkin sosiaalityössä teknologiaa ja verkkopalveluita hyödynnetään useissa työtehtävissä. Sosiaalityössä digitalisaatio on lisännyt uusia palvelumuotoja, joustavuutta ja osallisuutta. Esimerkiksi sähköisellä asiointilla verkon kautta pitkien välimatkojen kunnissa asuville asukkaille on pystytty helpommin tarjoamaan palveluita ilman turhaa matkustusta, koska asiointi tapahtuu verkon kautta etänä. Julkisen hallinnon asiakasstrategiaksikin on muovautunut digipalveluiden ensisijaisuus viranomaisasioissa. (Valtiovarainministeriö 2023.) Silti useilla ihmisillä on haasteita löytää verkosta palveluita tai ne nähdään liian monimutkaisiksi. Tämän vuoksi digituen tarve löytyy kaikilla yhteiskunnan tasoilla. (Uski 2022.)

Teknologian kehittyminen voi lisätä ihmisten hyvinvointia, mutta myös samanaikaisesti heikentää oikeudenmukaisuutta ja syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta. Digitaalisten palveluiden suunnittelussa unohdetaan usein ihmiset, joilla ei ole osaamista tai mahdollisuutta käyttää internetiä. (Rahikka 2013, 21.) Nämä yksilöt ja ryhmät jäävät helposti ilman tukea tai kannustusta digipalveluiden viidakkoon, jonka vuoksi digitaidot jäävät olemattomille tasoille sekä motivaatio oppia niitä laskee.

Digitalisaatio tuo mukanaan uudenlaisia muotoja vuorovaikutukseen ja osallisuuteen. Osallisuudessa henkilöllä on käytössään tarvittavat aineelliset resurssit ja tuntee olevansa osa yhteisöä, jossa voi vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Digitalisen toimijuuden kautta näiden oletuksien täytyessä puhutaan digitaalisesta osallisuudesta. Digitaalinen osallisuus edellyttää kuitenkin tietoteknillisiä taitoja eivätkä kaikki ole yhtä kyvykkäitä käyttämään uudenlaisia käytänteitä. (Ahola, Hirvonen 2021, 10.)

2.1 Digipalveluiden käyttämisen vaatimukset ja saavutettavuus

Digipalveluiden vahvuus on niiden avoimuus ja tasa-arvoisuus. Digipalvelut ovat aina avoinna mihin kellon aikaan tahansa sekä saavuttavat kaukanakin palveluista asuvat samalla tavalla kuin muutkin. Lisäksi digipalvelut ovat halvempia järjestää ja tukea, mutta eivät sovellu kaikkiin palveluihin. (Nikkilä 2017.)

Monien palveluiden muuttuminen sähköisiksi digipalveluiksi, voidaan yhteiskunnan jäseniltä vaatia tietynlaista digiosaamista, jotta kaikilla yhteiskunnassa olisi mahdollisuus käyttää digipalveluita. Digiosaamisella tarkoitetaan digiympäristössä käytettävien yksittäisten taitojen muodostamaa kokonaisuutta. Digitaalisiksi kansalaistaidoiksi on luokiteltu: Ymmärrys internetin toiminnoista ja kuinka sitä käytetään ja miksi, Sähköinen asiointi ja vahvatunnistautuminen sekä omien asioiden hoitaminen verkossa, sähköposti, tiedon tuottaminen verkkoon, verkostoituminen, osallistuminen, laite ja sovellus peruskäyttö, digitaalinen maksaminen ja dataosaaminen. Nämä perustaidot liittyvät osallisuuden ja arjen kannalta tärkeisiin teemoihin, kuten turvallisuuteen, asiointiin, opiskeluun ja työskentelyyn. (Digi- ja väestötietovirasto 2023, 3–4.)

Digipalveluiden käyttämisen vaatimukset syntyvät, kun monet palvelut siirtyvät fyysisistä palveluista verkkoon. Asioita ei hoideta enää välttämättä kasvokkain samassa tilassa, vaan monien palveluiden käyttäminen on muovautunut monimuotoisemmaksi internetin avulla. Esimerkiksi verkkovuorovaikutus, kuten kirjallinen viestittely ja ryhmächätit verkossa ovat luoneet uusia tapoja vuorovaikutukselle, mutta myös väärinymmärryksille. Sanattoman viestinnän puuttuminen

pakottaa käyttäjän opettelemaan uudenlaisen vuorovaikutustavan. (EHYT 2020.) Tämä voi luoda monelle palveluiden käyttämisestä haasteellisempaa. Osa selviää omilla taidoillaan riittävän hyvin päivittäisestä asioinnista verkossa, mutta osa tarvitsee enemmän tietoa, osaamista ja tukea verkossa asiointiin.

Digipalveluita ja niiden käyttökokemusta yritetään luoda yhdenvertaisiksi kaikille käyttäjille tarjoamalla esimerkiksi reaaliaikaista digitukea ja ohjeita palveluiden käyttöön. Myös palveluiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä on yritetty luoda käyttäjystävälliseksi käyttämällä selkokieltä. Tutustumista ja tietoutta eri digipalveluista pyritään levittämään monipuolisesti yhteiskunnan jäsenille eri kanavia pitkin, kuten kirjastoissa, televisioissa sekä lähipalveluissa asioitaessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c.) Tiedottaminen lisää tietoisuutta digipalveluista ja tekevät niistä yhä näkyvämmän osan palvelujärjestelmää. Tämä saattaa tukea joitakin yksilöitä tai ryhmiä kokeilemaan digipalveluita, koska ovat kuulleet niistä.

Sosiaalihuollon digipalveluiden tarjonta on epätasaista eri puolilla Suomea, joka voi vaarantaa ihmisten yhdenvertaisuutta. Palveluiden siirtyminen verkkoon ei tulisi poistaa vaihtoehtoista asiointi- ja tiedotuskanavia, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palvelumahdollisuuksia. Kunnilla olisi tärkeää selvittää digipalveluiden kehittämisen suunta asiakkaidensa toiveista ja paikallisista olosuhteista, jotta digipalvelut suunniteltaisiin vastaamaan juuri alueen asiakkaiden tarpeisiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 72–73.) Asiointi- ja tiedotuskanavien siirtyminen pelkästään verkkoon voi luoda asiakkaille pahan kuvan digipalveluista. Tämä voi luoda ihmiselle periaatteen olla vihainen ja boikotoida kaikkea verkkoon ja digiin liittyvää, joka tuo mukanaan mahdollisuuden digisyrjäytyä yhteiskunnasta.

Digisyrjäytymisellä tarkoitetaan, kun ihminen ei pysty, halua tai osaa käyttää digitaalisia ohjelmia, palveluita tai laitteita ja tämän vuoksi jää tai ajautuu yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle. Tämä kasvattaa eri väestöryhmien eroja esimerkiksi tiedonsaannissa ja osallisuudessa. Digisyrjäytyminen vaikuttaa henkilön mahdollisuuksiin käyttää e-palveluita ja laitteita, kuin tietää verkon palvelumahdollisuuksista ja edes käydä verkossa. Digisyrjäytyminen voi tapahtua

missä elämänvaiheessa tahansa ja vaikuttaa elämän eri osa-alueissa, kuten työelämässä, kuluttajana, kansalaisena ja sosiaalisissa suhteissa. (Hyppönen, Ilmarinen 2019, 280–281.)

Digitaalisten palveluiden hyvinvointivaikutukset tulevat silloin ilmi, kun palvelut ja osaaminen on kaikkien ulottuvilla. Tämän vuoksi suunnittelussa on otettava erityisesti huomioon ihmisten erilaisuus. Digipalveluiden saavutettavuudella tarkoitetaan, että kaikilla olisi mahdollisuus käyttää palveluita näkö- ja kuulovammaisuudesta, luki- ja oppimisvaikeudesta, muistihäiriöistä tai kieli taidosta riippumatta. Saavutettavuudessa on myös huomioitava eri laitteiden käyttäjät, jotta tabletin, tietokoneen ja kännykän käyttäjät pystyisivät käyttämään palveluita laitteesta huolimatta yhtä toimivasti. Saavutettavuuden suunnittelussa toimii yrityksillä “suunnittele kaikille- periaate. (Aluehallintovirasto. 2020.)

Digitaalisten palveluiden selkeyden ja käytettävyyden vuoksi on luotu lakeja, jotka määräävät eri verkkopalvelut tehtäväksi mahdollisimman laajalle väestöryhmille. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019, 1 §) on tarkoitettu edistämään digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja saavutettavuutta, jotta verkon sisältö ja palvelut sopisivat paremmin jokaiselle niiden käyttäjälle yhdenvertaisesti. Laki (306/2019, 4 §) takaa viranomaispalvelut sellaisiksi, joita on helppo ja selkeä löytää ja käyttää. Laki määrää myös saavutettavuusvaatimukset verkkosivustoille (306/2019, 2 §, 7 §), joita kautta sivuston havaittavuus, ymmärrettävyys, sekä käyttöliittymän ja navigoinnin hallittavuus ovat luotu sellaisiksi, että ne ovat tukea tarvitsevalle tai vammaiselle henkilöille saavutettavissa.

2.2 Digituki

Julkisten palveluiden nopea siirtyminen verkkoon on luonut tilanteita, ettei suurella määrällä ihmisiä ole mahdollisuuksia käyttää näitä palveluita eri syistä. Näissä tilanteissa esimerkiksi digituki voi auttaa, mikä tarkoittaa opastusta esimerkiksi verkkoasioinnin, sovellusten tai älylaitteiden käyttämiseen. Digitukea voidaan tarjota etätukena esimerkiksi chatin, puhelimen tai videon avulla,

lähitukena eri asiointipisteillä, vertaistukena tai kotiin vietävänä apuna tai jopa eri koulutukset kansalaisopistoissa tai verkossa. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.) Tarjoamalla riittävästi digitukea eri palveluissa auttaa digiympäristöissä vähemmän asioivia yksilöitä ja ryhmiä totuttelemaan digipalveluiden käyttöön.

Digikuilulla tarkoitetaan usein internetin tai laitteiden käyttöön liittyvää sosiaalista epätasa-arvoa. Digikuilussa teknologian saatavuudessa, saavutettavuudessa tai käytettävyydessä on aukkoja, jotka ovat johtaneet joidenkin yksilöiden tai yhteiskunnan ryhmien osaamattomuuteen tai haluttomuuteen oppia digitaalisia palveluita tai laitteita. Haasteita digikuilussa oleville ryhmille ja yksilöille tuovat internetyhteyden vaatimus sekä laitteet. Vaikka laitteet ja internetyhteys olisi kaikilla saatavilla, näihin vaadittavat digitaidot ja niiden oppiminen on tietyille henkilöille ja ryhmille erittäin vaativaa. Digitaalisten taitojen kehittäminen ja digituki nousevat erittäin tärkeiksi tekijöiksi digikuilun ehkäisemiseksi. (Valtioneuvosto 2021, 18–19)

Digituella voidaan luoda jokaiselle yhdenvertaiset mahdollisuudet toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassamme ja hyödyntää sen tuomia etuja parhaalla mahdollisella tavalla. Kunnilla on lakisääteinen velvoite järjestää ja tarjota digitukea asukkailleen. Digitaaloilla ja niiden kehittämisellä selkeä vaikutus ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja osallisuuteen vahvistumiseen. (Pohjois-Pohjanmaa 2021, 5.)

3 Digiosaaminen ja digitaitotasot

Digitaalisessa yhteiskunnassa riittäväällä digiosaamisella mahdollistetaan turvallinen ja eettinen toiminta digitaalisissa ympäristöissä. Kaikille yhteisten perustaitojen lisäksi elämäntilanteissa voi muodostua tarpeita uusille digitaaloille. Digiosaamisesta on muistettava, ettei digiosaaminen ole koskaan valmis ja taitojen ylläpitämiseksi laitteita ja on käytettävä säännöllisesti, jotta osaaminen kasvaa ja kehittyy. (Digi- ja väestötietovirasto 2023, 3, 17.)

Digitaidoilla tarkoitetaan kykyä käyttää laitteita ja toimia verkkoympäristöissä. Digitalisaation aikakaudella jokaiselle ihmiselle on tärkeää oppia edes perusdigitaidot, jotta jokainen osaa ja voi toimia verkossa turvallisesti. Euroopan komission (2022) määritelmä digitaidolle on jaettu viiteen osaan; ongelmanratkaisukyky verkossa, digilukutaito, verkkoturvallisuus, kommunikaatio verkossa ja digitaalisen sisällön tuotanto. (Euroopan komissio 2022, 7.)

Digitaitojen merkitys modernissa yhteiskunnassa on niin laaja, että niiden kartoitukseen on tehty useita erilaisia työvälaineitä. Esimerkkinä Osaamisella osallisuutta – hanke toteutti digivalmennusta vuonna 2020 erityistä tukea tarvitseville ja työelämän ulkopuolella oleville aikuisille. Ohjattavalla oli käytössään digipolku-kortti, joka hahmottaa digituen tarvetta, tavoitteita ja antaa kuvan digiosaamisen laajasta teemasta. Digitaitojen kartoituksessa käytettiin hyväksi Osaamisella osallisuutta -hankkeeseen luotua digitaitotestiä. Nettitestit eivät ole kaiken kattavia, mutta auttavat hahmottamaan digituen tarpeita. (EURA 2014 2023.)

Opetushallituksen rahoittamassa DiKATA-hankkeessa luotiin digitaitotasoja määrittävä malli. Taitotasot auttavat määrittämään henkilön osaamisen ja helpottavat luomaan jatkoa taitojen kehitykselle. Digitaitojen kehittäminen on jatkuva prosessi, joka lisää itsenäisyyden tunnetta ja tukee työelämässä toimimista. Osaamistasot olivat jaettu kolmeen ryhmään: Aloittava käyttäjä, peruskäyttäjä ja hyötykäyttäjä. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus RY 2020.)

Aloittava käyttäjä ei ole juuri perehtynyt eri laitteiden, kuten puhelimen, tietokoneen tai tabletin käyttöön, mutta haluaa oppia käyttämään laitteita sen verran, kuin yhteiskunnassa sitä vaaditaan. Näiden käyttäjien tavoitteena on kasvattaa heidän valmiuksiaan käyttää laitteita ja palveluita, jotta se onnistuisi sujuvasti ja turvallisesti. Peruskäyttäjän taitotaso vastaa jo yhteiskunnan tarpeita, mutta hänen tavoitteenaan on käyttää ja hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssä, opiskelussa ja vapaa-ajalla. Peruskäyttäjä osaa myös jo tuottaa ja muokata verkossa löytyvää tietoa ja soveltaa verkosta löytyviä sovelluksia arkeen. Kolmas ja viimeinen digitaitotasossa on hyötykäyttäjä, joka pystyy hyödyntämään verkkopalveluita ja laitteita laajasti ja tehokkaasti eri elämän osa-alueilla.

Hyötykäyttäjä osaa hyödyntää, viestiä ja olla vuorovaikutuksessa erilaisissa verkostoissa ja hänen osaamisalueisiinsa kuuluu erityisesti tiedonhaku ja –hallinta, ajanhallinta sekä tekijänoikeudet. Tavoitteeksi hyötykäyttäjälle muodostuu uusien laitteiden, välineiden, toimintatapojen ja käytäntöjen omaksuminen vapaa-ajalla, töissä ja opiskelussa. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus RY 2020.)

4 Työttömien työnhakijoiden digiosaaminen ja sen tukeminen

4.1 Työttömät asiakasryhmänä

Työttömyydellä on vaikutus heikkenevään terveyteen ja toimintakykyyn. Usein työllistymisongelmia aiheuttavat haasteet ovat monitahoisia ja vaikeasti hahmotettavia, jossa haasteellinen elämäntilanne ja syrjäytyminen yhdistyvät terveysongelmien kanssa. Työttömän määritelmä on henkilö, joka ei ole työsuhteessa tai on kokonaan lomautettu tai säännöllinen työaika viikossa on alle neljä tuntia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 4–5). Työttömien työkyvyn arviointi ei ole helppoa asiakasryhmän laajan haasteiden kirjon vuoksi. (Blomgren 2016.)

Työttömiä tuetaan työllistymistä tukevilla palveluilla, joiden tavoitteena on saada asiakas koulutukseen tai palkkatyöhön. Pitkään työttömänä olleita voidaan tukea työnhaku-, työllistymis-, ja työelämävalmiuksia tukevilla toimilla, kuten kuntouttavalla työtoiminnalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) Sosiaalityön pää tavoitteena työttömien kohdalla on saada katkaistua pitkään jatkunut työttömyys tai ehkäistä työttömyysjakson pitkittyminen, jotta työttömyyden negatiiviset vaikutukset eivät vaikuttaisi asiakkaan elämään.

Pitkäaikaistyöttömyys on riski ihmisen terveydelle ja hyvinvoinnille ja koskee suurta joukkoa ihmisiä. Selkeä vaikutus työttömyydellä on ihmisen toimeentuloon, joka voi johtaa köyhyyteen ja sen tuomiin haasteisiin, kuten huonoon terveyteen. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019). Henkilö luetaan pitkäaikaisyöttömäksi, jos hän on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pitempään. (Tilastokeskus 2022). Työvoimapalveluiden ja työvoimapolitiittiset

toimenpiteiden vaikutuksia työttömien terveyteen ja hyvinvointiin on tutkittu vähän, mutta tutkitusti interventiot ovat tuottaneet sivuvaikutuksena myös hyvinvointivaikutuksia. (Mäntysaari, Ylistö 2021. 250–251.)

4.2 Työttömiltä vaadittavat digitaidot

Digitalisaatio ja palveluiden siirtyminen verkkoon ovat herättäneet useat ihmiset eri kyselyiden mukaan pohtimaan omaa ja läheisten pärjäämistä digiympäristöissä. Sosiaali- ja työllisyysalan digipalvelut ja etäohjaus pitkien välimatkojen maakunnassa (SoTyDigi) –hankkeen tavoitteena oli kehittää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitoja tukemalla toimijoita asiakkaidensa digiosaamisen tunnistamisessa ja tuen tarpeen suunnittelussa. (Karelia 2022.)

Vuonna 2022 SoTyDigi -hankkeen tekemän kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digikartoituksen mukaan osaamistaso ja valmiudet ovat hyvin eriäviä. Hanke oli jakanut osaamistason neljään erilaiseen tyyppiin: 1. Digi-innostujat, jotka ovat hyvin kiinnostuneita uudesta teknologiasta ja palveluista. 2. Digi-pärjääjät, joiden digitaidot riittävät arjen toimintaan. 3. Digiarat, joille digitaliset laitteet ja palvelut ovat käytössä hyvin harvoin ja lopuksi 4. Digittömät, jotka ovat jääneet verkkopalveluiden ja laitteiden ulkopuolelle. (Soininen 2022.) Osaamistasot helpottavat sosiaali- ja työllisyyspalveluiden tarjoajia luomaan malleja ja tukitoimia digitukea tarvitseville asiakkaille. Osaamistasomallit eivät tietenkään ole täysin tarkkoja, mutta auttavat luomaan pohjaa asiakkaan taitotason ymmärtämiseen ja mahdollisten tukitoimien järjestämiseen.

Sosiaalityön asiakkaalle lähtökohtana riittäville digitaidoille alkaa arjen kannalta välttämättömillä peruspalveluilla, kuten ajanvaraukset, pankkiasiat, toimeentuloasiat. Turvallinen sähköinen asiointi on tärkeä opetella mahdollisimman aikaisin. Palveluiden käyttöön ja opetteluun tarvitaan laitteet sekä digiosaamista, joka voi olla haasteellista henkilölle, jolla on kielteisiä tunteita älylaitteista ja digipalveluista. (Juujärvi 2022, 494.) Hyvin digiaran asiakkaan kanssa yksilöllinen ohjaus kasvokkain on paras vaihtoehto, jolloin otetaan huomioon asiakkaan mahdolliset haasteet, sekä rauhallisuus ja selkeys ohjauksessa. Kun laitteet ja

perusosaaminen laitteella toimii, on mahdollista opetella jotain asiakkaalle yksilöllistä tiettyä asiaa, kuten työnhakua verkossa.

Digitaitojen kehittäminen voi olla haasteellista ilman laitteita tai paikkaa, jossa näitä taitoja kertyisi. Digitaitojen ollessa niin sanotusti kansalaistaitoja, olisi jokaisen hyvä pyrkiä kehittämään niitä edes aloittavan käyttäjän tasolle. Yleisesti digitaitoja kertyy työtehtävissä ja harrastuksien parissa, mutta parhaiten ne kehittyvät itsenäisen kiinnostuksen ja tarpeiden mukaisesti. (TE-Toimisto 2022.)

Digisyrjäytyminen on otettava vakavasti, jonka vuoksi on luotava malleja tukemaan digitaitojen kehitystä. Tavoite digitaalisen yhdenvertaisuuden toteutumisesta on hyvin tärkeää yhteiskunnalle, jonka edistämiseen vaaditaan tuen tarjoamista heille, jotka sitä tarvitsevat. Digitukea tarvitaan laitteiden ja verkkopalveluiden käyttämiseen, jonka lisäksi tukea tarvitaan sen viestimisessä ja tiedottamisessa, jotta useampi ymmärtäisi mistä ja milloin tukea voi hakea. (Pohjois-Pohjanmaa 2021, 4.)

Työhaussa digitaidot tulevat entistä enemmän ilmi nykypäivänä. Työnhaku ja itsensä promoaminen painottuvat usein verkossa oleviin kanaviin, kuten LinkedIn-profiiliin. Työnhaku tapahtuu sähköpostia lähettämällä, jossa omat kyvyt ja osaaminen näytetään video-CV:n kautta. Videohaastattelut ja jopa TE-palveluiden työnhakuprosessit hoidetaan suoraan verkossa ja työnkuvaan voi suuressa todennäköisyydellä erilaisten laitteiden ja ohjelmien käyttö. (TE-Palvelut 2021.) Digitalisaatio on tuonut työnhakijalle suuret odotukset digitaitojen suhteen. Monilla on kyvyt lähteä itsenäisesti hakemaan tietoa ja apua digiosaamisen kehittämisessä. Osalle tällainen vaatimustaso voi hämärtää omaa ymmärrystä omasta osaamisesta, millä on vaikutus henkilön motivaatioon ja haluun lähteä testaamaan omia taitojaan.

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin astuessa voimaan Suomessa 2.5.2022 työnhakijalla on työnhakuvelvoite, jonka mukaan hakijan täytyy hakea tietty määrä työpaikkoja kuukaudessa, jotta oikeus työttömyysturvaan säilyy. Mallin tarkoitus on aktivoida työnhakijaa hakemaan töitä omatoimisesti. Asiakas saa

enemmän tukea työttömyyden alussa prosessin oppimiseen. (TE-Palvelut 2022.) Uusi työvoimapalvelumalli toi työttömille työnhakijoille suuren vastuun etsiä työpaikkoja määrättyssä ajassa. TE-palvelut kannustavat ja ohjaavat hakijaa etsimään töitä ”Työmarkkinatorista”, joka on uusi verkkopalvelu. Tässä tilanteessa pitkäaikaistyöttömät jäävät helposti digituen ulkopuolelle ja vaikka perusdigitaitoja heillä löytyisikin, eivät ne ole riittäviä palveluiden käyttöön. (Kääriäinen, Kuusisto, Pajula & Karhiainen 2022, 70).

4.3 Työttömän tukeminen ja dialogin merkitys

Työllistymistä tukevien palveluiden tarkoitus on kuntouttaa ja ylläpitää asiakkaiden työkykyä, jotta mahdollisuus päästä palkkatöihin lisääntyisi. Työkyvyllä tarkoitetaan henkilön toimintakyvyn, osaamisen ja ammattitaidon muodostamaa kokonaisuutta suhteessa työn vaatimuksiin. (Tarvainen 2022). Kaikissa työllisyttä tukevissa vaiheissa tuetaan asiakkaan osallisuutta ja tukea tarjotaan asiakkaan työkyvyn ja elämäntilanteen mukaan. (THL 2023.)

Sosiaalitoimen asiakkaiden puutteelliset sosiaaliset olot, vaikeat elämäntilanteet, heikot toimintaedellytykset sekä vähäinen elämänhallinta kuvaavat sosiaalitoimen asiakkaiden elämää. Tämän vuoksi heidän haasteensa ovat monesti vaikeasti hahmotettavissa ja laajoja. Tällaisissa tilanteissa toimijuus on otettava vahvasti huomioon. (Tuominen 2021, 102–103.)

Toimijuuden tunne on, kun ihminen kokee pystyvänsä vaikuttamaan toimintaansa, tilanteisiin, tapahtumiin, omaan elämäänsä tai muihin ihmisiin. Valinnanvapaus, tavoitteellisuus, ennakointi ja itseohjautuvuus ovat toimijuuden osa-alueita. Osilla sosiaalityön asiakkaista nämä osa-alueet ovat juuri puutteellisia tai näkyvät heikosti arjessa. Toimijuuteen kuuluu myös kyky reflektoida ja arvioida omaa toimintaa, sekä tehdä tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Pitkäaikaisasiakkaat voivat tuntea toimijuutensa rajalliseksi, jonka vuoksi on tärkeä huomioida asiakkaan kuulemisen lisäksi osallisuus. (Tuominen 2021, 102–103.)

Vuorovaikutuksellisuus tulee vahvasti ilmi tilanteissa, jossa asiakas on usein kokenut elämässään menetyksiä, epäoikeudenmukaisuutta tai alistamista. Näiden tekijöiden vuoksi luottamus itseen, sosiaalityöhön ja jopa tulevaisuuteen on lähökohtaisesti heikkoa. (Matthies yms 2021, 191.). Tällaisessa tilanteessa osallistamalla keskustelijat voidaan tukea vuorovaikutuksen edistämistä, nostamalla aihe yhteiseen tarkasteluun ja pyrkimällä yhteiseen ymmärrykseen. Tätä sanotaan dialogiksi eli vuorovaikutteiseksi keskusteluksi, jossa keskustelijat ajattelevat ja reflektovat yhteiseen päämäärään pääsemiseksi. Dialogia voidaan käyttää työvälineenä monissa tilanteissa, kuten voimaantumisen edistämässä. (Rahikka 2013, 53–55).

Voimaantuminen ja osallisuus ovat yhteydessä toisiinsa, koska molemmat lähtevät ihmisestä itsestään. Voimaantumisen keskiössä on henkilön tavoitteet, tausta ja usko omiin kykyihin. Voimaantumisen vahvistetaan henkilön kykyä hallita omaa elämäänsä, jonka kautta päätöstentekokyky, mahdollisuuksien tunnistaminen ja usko omiin tekoihin, voimavaroihin sekä taitoihin kehittyvät. (Rissanen 2021, 138–139.) Jokaisella henkilöllä on omat vahvuudet, jotka yksilön on itse ymmärrettävä. Työttömän osaamista ja tämän omien kykyjen tunnistamista voidaan vahvistaa löytämällä tämän vahvuudet ja osaamisalueet esimerkiksi dialogin avulla. Tätä voidaan sanoa motivoivaksi keskusteluksi, joka menetelmänä toimii vahvistamaan ja motivoimaan asiakasta käyttäen avoimia kysymyksiä. (Motivoiva haastattelu 2020).

Uusien taitojen oppimisessa tai kehittämisessä motivaatiolla on suuri merkitys onnistumiseen. Henkilöllä on oltava jokin syy tai tavoite asian oppimiseen. Työtön itse on oman elämänsä asiantuntija, joten tavoitteet ja syyt löytyvät häneltä itseltään. Asiakasosallisuudella on suuri merkitys asiakkaan muutokseen motivoimisessa ja sitä voidaan tukea dialogilla, kohtaamisella ja vuorovaikutuksella. (Rissanen 2021, 139–140).

4.4 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on työllistymistä tukeva palvelu työttömille, jossa tuetaan henkilön pääsyä työmarkkinoille. Toimintaa muokataan henkilön työ- ja toimintakykyä kykyjen mukaan mielekkääksi ja tarpeeksi vaativaksi. Prosessin tarkoitus on tukea henkilön valmiuksia päästä takaisin yhteiskunnan rattaisiin. Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) tarkoitus on edistää pitkäaikaistyöttömän henkilön edellytyksiä päästä takaisin avoimille työmarkkinoille, koulutukseen tai muihin työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamiin palveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan lain 13 § määrää, että valmennuksen sisältöön kuuluu elämänhallintaan, työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita, joita voidaan järjestää yksilö- tai ryhmätoimintoina erilaisissa toimintaympäristöissä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 14 §) mukaan hyvinvointialue järjestää kuntouttavaa työtoimintaa.

Työnhaun tukemisella vahvistetaan työllisyysmahdollisuuksia. Tämä sisältää myös toimia, joilla kartoitetaan henkilön osaamista ja taitoja ja suunnitellaan, kuinka näitä osaamisenosa-alueita voisi vahvistaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 22.) Kuntouttava työtoiminnan asiakkaat pääsevät kehittämään taitojaan valmennuksessa, jonka vuoksi digitaitojen kehittäminen on erittäin sopivaa toimintaa. Erityisesti digitaidoistaan arkoja ja vähemmän osaavia voidaan kannustaa ja opettaa käsittelemään laitteita ja digipalveluita.

Kuntouttavalla työtoiminnalla on suuri merkitys sosiaalipalveluna. Sen tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla eri vaihtoehtoja työtoiminnan ja muiden palveluiden kautta. Toiminnalla vähennetään negatiivisia vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn mitä työttömyys voi aiheuttaa ja sillä vahvistetaan henkilön elämän- ja arjenhallintaa sekä toiminta- ja työkykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan vahvuuksia ja toimintakykyä voidaan arvioida kartoituksilla, joilla toimivia tukitoimia voidaan tarjota asiakkaalle. Digitalisaation vaikutuksien vuoksi työllistymiseen liittyvät digitaidot ja digitaitojen kartoitukset nousevat tärkeiksi asioiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Suomessa on edelleen osa väestöstä digikuilussa tai digisyrjäytyneitä, jotka käyttävät internetiä hyvin harvoin tai eivät ollenkaan. (Karelia 2022). Tämä väestön osa on vaarassa jäädä useiden palveluiden tai työmarkkinoiden ulkopuolelle, jos oikeanlaista tukea ei ole heille tarjolla.

5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Opinnäytetyöni inspiraationa käytin Linnun ja Karhapään 2021 valmistunutta opinnäytetyötä ”DIGGARI – Lievästi kehitysvammaisille suunnattu digitaalinen nuortenilta”, jossa tekijät suunnittelivat ja toteuttivat digitaalisia verkko-ohjauksellista viriketoimintaa kehitysvammaisille. Tutkimuksen tietoperustan teeman samankaltaisuus tuki sopivan teoriatiedon löytämistä. Lisäksi toiminnallisen osuuden huomioidut auttoivat huomioimaan mahdollisia haasteita oman prosessin suunnittelu-, sekä toteutusvaiheessa.

Digi arkeen -hanke järjesti vuonna 2021 verkkotilaisuuden, jossa pohdittiin eri lähes 40 eri organisaation kanssa ihmisten digiosaamista ikäryhmittäin. Digi arkeen -hankkeen tarkoitus on selvittää, millainen on ihmisten digitaalisten oppimispolku koko elämän ajan. Keskusteluissa selvitettiin tarvittavia digitaalisia taitoja 2020-luvulla, taitojen hankkimisen haasteita ja minkälaisissa tilanteissa digitaaliset taidot tulevat elämän aikana vastaan. Ikäryhmistä otettiin keskusteluissa huomioon kaikki ihmisen ikävaiheet, eli lapsesta ikääntyväksi. Tutkitusta tiedosta tuli ilmi, että vaikka suomen yleinen digiosaaminen on korkealla tasolla, on silti merkittävä määrä ihmisiä vailla tarvittavia digivalmiuksia. Merkittäviä johtopäätöksiä keskusteluista syntyi: ikäryhmät eivät määritä digitaalisia taitoja, digiosaaminen on aloitettava mahdollisimman varhain, ikääntyneet tarvitsevat digitaalisen kehittämiseen vertaistukea, ihmisiä on kannustettava digipalveluiden käyttöön ja jatkuvaan oppimiseen ja digitaalisten taitojen kehittäminen on jatkuva prosessi. (Valtiovarainministeriö 2021.)

Digi- ja väestötietoviraston 2021 julkaisemassa ”nuorten digitaaliset taidot” -kartoituksessa ilmeni, että nuoret tuntevat jäävänsä yksin eri digipalveluiden ja digitaalisen asioinnin opettelussa. Nuorten kipupisteet verkkopalveluissa löytyivät erityisesti palveluiden löydettävyydessä, ymmärrettävyydessä ja käytettävyydessä. Käsiteltiin sitä, että nuoret ovat modernissa digimaailmassa automaattisesti nauttimaan laitteiden ja digipalveluiden käyttämisestä on siis väärä ja haitallinen nuorten kehitykselle. Kartoituksessa käy ilmi, että nuorille unohdetaan usein opettaa

digitaalisia perustaitoja ja verkossa asiointia, koska moni olettaa nuorten olevan digitaalisesti niin taitavia, että osaavat nämä asiat. (Digi- ja väestötietovirasto 2021.)

Valtiovarainministeriö julkaisi vuonna 2020 Digikartoitus- kyselyn, jonka tarkoituksena oli kerätä tietoa suomalaisten ja erityistä tukea tarvitsevien kohderyhmien digitaidoista ja digituen tarpeesta. Kyselyyn vastanneet koostuivat kaikista ikäryhmistä ja olivat pääsäännöllisesti eläkeläisiä tai työssäkäyviä. Tiedolla haluttiin selvittää mihin tilanteisiin ja minkälaista tukea suomalaiset tarvitsevat. Tavoitteena oli myös päivittää ja kehittää digipalveluita tunnistamalla niiden käyttöä haittaavia tekijöitä. Kyselyn perusteella suomalaisten digitaidot olivat hyvällä tasolla ja suomalaiset sijoittuivat kansainvälisessä vertailussa kärkisijoille. Suurimpana huolenaiheena vastaajien parissa nousi ikääntyneiden digiosaaminen, jossa osasyynä on digilaitteiden käyttämättömyys. Syinä tälle mainittiin osamattomuus käyttää laitteita, varallisuus hankkia laitteita ja terveydelliset syyt käyttää niitä. (Valtiovarainministeriö 2020, 3, 6–10).

6 Opinnäytetyön lähtökohdat

6.1 Toimeksiantaja

Sain toimeksiannon Joensuun työllisyyspalveluiden valmennusympäristö Taitamolta, joka on tehnyt yhteistyötä SoTyDigi-hankkeen kanssa työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitojen kehittämiseksi. Joensuun Taitamo on kuntouttava työtoimintapalvelu, joka tarjoaa työttömille työnhakijoille yksilöllisiä valmennuspolkuja turvallisessa ja yksilöllisessä ympäristössä. Tämä tukee työnhakijaa kohti työelämää. Jokaiselle Taitamon valmennukseen tulijalle luodaan henkilökohtaiset tavoitteet, joihin pääsemiseksi toiminnassa työskennellään. Tavoitteet voivat vaihdella sosiaalisista terveydellisiin asioihin tai sopivan koulutuksen löytymiseen. (Joensuu 2022.)

Vuonna 2023 alussa Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ään tuli muutos voimaan, jolloin järjestämisvastuu kuntouttavasta työtoiminnasta siirtyi hyvinvointialueille. Tämä muutos vaikutti opinnäytetyöni aikataulullisesti sekä lisäsi Taitamon ohjaajien työmäärää prosessin aikana. Taitamon toimintaan oli suunniteltu tapahtuvan suuria muutoksia, joten syksyllä aloittamani työskentely oli saatava toteutusvaiheeseen ennen joulua. Hyvällä aikataulutuksella ja työskentelytahdilla saimme suunnitelman ja toteutuksen suoritettua ajoissa.

6.2 Tarkoitus ja tavoite

Tarkoitukseni oli luoda Joensuun Taitamolle toimintamalli kartoittamaan ja tukemaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digitaitoja. Nykypäivänä kansalaisilta vaaditaan tarvittavat digitaidot, jotta jokaisella on samanlaiset valmiudet toimia yhteiskunnassa tasa-arvoisesti. Kartoituksella voidaan luoda kuva asiakkaiden osaamisesta ja minkälaista tukea heille tulisi tarjota, sekä vahvistaa asiakkaan itsearvioimiskykyä. Kartoituksella voidaan myös tunnistaa digilaitteita ja palveluita hankaloittavia tekijöitä ja tätä kautta löytää myös paranteluohdotuksia jo olemassa oleviin digipalveluihin ja –ympäristöihin.

Tavoitteeni on luoda toiminnallinen menetelmä, jossa dialogisuus on keskiössä. Menetelmään kuuluu toiminnallinen osuus, arviointia ja keskustelua. Tämän menetelmän avulla voidaan vahvistaa asiakkaan ymmärrystä omista taidoistaan toimiessaan eri verkkoympäristöissä ja –palveluissa.

Tuotoksena loin työpajat ja kartoituslomakkeen digiosaamisen kartoittamiseen. Tämän digipajan voi järjestää yksilöllisesti tai pienen ryhmän kanssa. Kartoitus ja digipajat toteutettiin toimeksiantajani Joensuun valmennusympäristö Taitamon ympäristössä. Osallistujat työskentelivät työpajassa, jossa testataan digitaitoja, kuten tietokoneen käyttöä. Tehtävinä oli laiteosaamisen arviointia, kuten hiiren ja näppäimistön käyttöä. Tavoitteena oli käyttää laitteita ja ohjelmia vaadituilla tavoilla. Nämä tehtävät ovat: Eri sivuilla vierailut ja tiedon löytäminen, kuten hakukoneen käyttö, sähköpostin käyttö, pankin, Kelan ja työmarkkinatorin sivuilla käynti. Kartoituslomakkeen ja tehtävien luonnissa otin huomioon

Taitamon asiakkaiden tarpeet, kuten mitkä digitaidot olisivat juuri heille tärkeimpiä esimerkiksi työnhaussa.

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimintamalli tai tuotos, joka tulisi ammatilliseen käyttöön. Siinä näkyy työelämälähtöisyys, käytännönläheisyys ja osoittaa alan tiedon ja taidon hallinnasta. Tuotos voi olla ohjeistus, opastus, työkalu tai tapahtuman toteutus. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee tärkeässä osassa esille yhdistynyt käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän tavoin. (Vilkkä, Airaksinen 2003, 9–10.)

Lopullinen tuotos toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina jokin konkreettinen tuote. Tämän vuoksi raportoinnissa on kerrottava tuotoksen saavuttamiseen käytettyjä keinoja. Toteutustavassa on tekijän käytettävä omaa osaamista ja mielikuvitusta ja pohtia kuinka päämäärään päästään. (Vilkkä, Airaksinen 2003, 51.) Tarve digitaitojen kartoitusvälineelle löytyi toimeksiantajaltani Joensuun Taitamolta, jonka asiakkaille tuotoksesta olisi paljon hyötyä. Tämän vuoksi valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, koska se antaa mahdollisuuden luoda jotain konkreettista. Digitaidot teemana on hyvin ajankohtainen ja tutkimuksia tehdään kaiken aikaa, joten oli innostavaa päästä luomaan digitaitoja kartoittava toimintamalli digitaitojen kehittämisen hyväksi.

7.2 Opinnäytetyötä ohjaava prosessi

Valitsin opinnäytetyöni ohjaavaksi prosessiksi Salosen konstruktivistisen mallin, koska yhteisöllinen ja osallistava prosessi mahdollistaisi juuri asiakasryhmälle luodun tuotoksen. Konstruktivistisella mallilla tarkoitetaan opinnäytetyön ohjaavaa prosessia, jossa yhteisöllinen ja osallistava näkökulma sekä

sosiopedagoginen työote tulevat vahvasti esille. Konstruktivistisessa mallissa keskitytään eri vaiheiden tärkeyteen ja koko prosessin ymmärtämiseen ja hallintaan, kuten kehityshankkeen suunnittelun huolellisuuteen, vaiheistamiseen, oppimiseen toiminnan kautta ja erityisesti prosessin osallistamiseen. Tässä ajatuksessa tulevat myös esille laaja menetelmäosaaminen ja tutkimuksellinen kehittämisote. (Salonen 2013, 16.) Periaate suunnittelun huolellisuudesta ja prosessivaiheiden ymmärtämisestä ja hallitsemisesta luovat vahvan pohjan omalle työskentelylle.

Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi kulkee toimijoiden ja toimintaympäristön kanssa dialogisessa tai trialogisessa vuorovaikutussuhteessa. Tällä tarkoitetaan keskusteluja, palautteen antoa ja vastaanottoa ja jatkuvaa reflektointia, joiden kautta voidaan määritellä prosessin oikea suunta. Nämä tilanteet syntyvät eri toimijoiden ja osallistujien vuorovaikutuksessa keskenään toiminnan aikana. (Salonen 2013, 6.) Jatkuva arviointi ja palautteen huomioiminen tuotosta rakentaessa tukevat prosessin onnistumismahdollisuuksia. Jos mahdollisuus palautteeseen on, on se tärkeä vastaanottaa, vaikka se tarkoittaisi suurtakin määrää korjattavaa. Tämä varmistaa sen, että prosessi on jossakin vaiheessa valmis ja toimiva tuotos.

7.3 Tiedonhankinnan menetelmät

Tiedontuottamisen tarkoitus käytännössä on luoda uutta tietoa, mitä voidaan käyttää kehittämiseen tai innovaatioihin. (Salonen 2013, 10.) Tieto, joka tuotetaan kehittämisprosessin aikana, on yleisesti käytännöllistä ja kehittämisen tukemiseen. Kehittämistoiminnan intressit, kuten rahoittajat tai organisaatiot, määrittävät myös tiedon luonteen ja käyttötavan. Tiedon tuottamisella voidaan tavoitella toiminnan kehittämistä, toiminnan ohjausta oikeaan suuntaan, luoda pysyviä käytäntöjä ja rakenteita tai tarkastella kysymyksiä tai ongelmia. (Toikko, Rantanen 2009, 113–115.) Opinnäytetyön prosessini alkoi toimeksiannosta, jonka pohjalta lähdin suunnittelemaan mahdollista tuotosta. Minun oli yhdistettävä teorian tieto käytäntöön, joiden kautta pystyin luomaan toimivan

toimintamallin toteutukseen ja valmiin tuotoksen toimeksiantajalleni. Tähän auttoivat useat vierailut Taitamolla ennen toteutusta.

Valitsin tiedonhankinnan menetelmikseni haastattelun ja havainnoinnin, joiden kartoitin asiakkaiden toimintaa Taitamolla. Esivaiheessa erityisesti keskustelin digiosaamisteemasta, joiden perusteella pystyin muokkaamaan kartoituslomaketta ja toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Havainnoinnilla tutkitaan ilmiötä ja kerätään tietoa seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Menetelmänä tämä mahdollistaa havainnoitsijan pääsyn tapahtumien luonnolliseen ympäristöön, mutta voi haluumattaan häiritä läsnäolollaan tutkittavaa tilannetta tai tapahtumaa. Havainnointia voidaan käyttää esimerkiksi haastattelun tukena. (KvaliMOTV 2022b.) Osallistujien täyttäessä kartoituslomaketta, pääsen havainnoimaan heidän osaamistaan laitteiden ja verkkopalveluiden käytössä. Näistä syntyviä huomioita otan puheeksi haastattelussa.

Haastattelut eri prosessin vaiheissa luovat tietoa mielipiteistä, kokemuksista, käsityksistä, havainnoista ja asenteista. Haastattelussa vuorovaikutus on isossa roolissa, koska sillä tutkija kerää aineistoa. Haastattelu voi olla avoin, eli strukturoimaton tai strukturoitu, kuten lomakehaastattelut. Erilaisia haastattelun muotoja ovat esimerkiksi teemahaastattelut, ryhmähaastattelut ja asiantuntijahaastattelut. (Koppa 2021.) Haastattelu toimii tärkeänä menetelmänä kartoituskeskustelussa ja tarkoitukseni on toteuttaa ne teemahaastatteluna. Teemahaastattelu nähdään kuuluvan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välille ja tarkkojen kysymyksiensä sijaan keskitytään tiettyyn teemaan. (KvaliMOTV 2022a).

Digiosaamisen kartoituslomake toimii työvälineenä kehittämis- ja vahvuusosa-alueiden löytämisessä. Haastattelussa lomaketta voidaan käyttää keskustelun pohjana, jonka kautta voidaan luoda vapaata keskustelua ja näin mahdollistaa vuorovaikutusta. (THL 2022b). Luomani digiosaamisen kartoituslomake on luotu SoTyDigi –hankkeen tekemän digiosaamisen kartoituslomakkeen (versio 1.2) pohjalta. Kartoituksella tarkoitetaan tuen tarpeen tunnistamista kartoittamalla oppimisvalmiuksia ja haasteita, jonka pohjalta syntyvää tietoa voidaan käyttää esimerkiksi tukitoimien suunnittelussa ja toteutuksessa. (Jyväskylän

ammattikorkeakoulu 2022). Osallistujan täyttämän kartoituslomakkeen avulla voidaan helpottaa haasteellisten osa-alueiden esiin tuomista.

7.4 Arviointimenetelmät

Asiakasosallisuus tuo uusia näkökulmia kehittämistyöhön. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänen kokemuksensa eroavat ammattilaisen työstä. Tällä tiedolla pystytään parantamaan palveluita tai toimintaa ja lisää asiakkaiden osallistamista prosessiin. Osallisuus tukee asiakkaan voimaantumista, syventää osallisten ja organisaatioiden tietoperustaa ja mahdollistaa parempien palveluiden luonnin. (THL 2020.) Ennen työpajoja jalkauduin Taitamon eri toimipisteille, jossa voin tutustua asiakkaisiin ja pohtia heidän kanssaan digitaito teemaa ja ottaa vastaan palautetta ja näkökulmia työpajaan liittyen. Näin pystyn osallistamaan ryhmän prosessiin, jossa heillä on mahdollisuus auttaa luomaan työpajasta mahdollisen toimiva heitä varten.

Salosen konstruktivisen mallin mukaan, vaikka tarkistusvaihe on osa prosessi, voidaan ajatella sen kuuluvan jokaisen prosessin vaiheeseen. Arvioinnilla tarkistetaan, onko kehitettävä asia menossa oikeaan suuntaan ja palautetaanko se takaisin työstövaiheeseen vai suoraan viimeistelyvaiheeseen. Haastattelut, jatkuva itsereflektointi ja palaverit toimijoiden kanssa toimivat arvioinnin menetelminä. (Salonen 2013, 18, 22.)

Jokaisen digipajan jälkeen arvioimme mikä toimi ja mikä ei. Osallistujien ja toimijoiden palautteet ovat erittäin tärkeitä, jotta digipajoista saadaan mahdollisimman toimivia. Kartoituslomakkeesta löytyvät huomiot osioon osallistuja saa kirjoittaa myös palautetta ja huomioita liittyen tehtäväosaan. Osallistavassa arvioinnissa osallistetaan osallistujaa arvioimaan ja kehittämään toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan esimerkiksi palautteen avulla. (Kivipelto 2008, 24).

Reflektointi on jatkuvaa oman prosessin tutkintaa, jossa pysähdytään pohtimaan projektin tilaa ja prosessin suuntaa yhdessä toimijoiden kanssa.

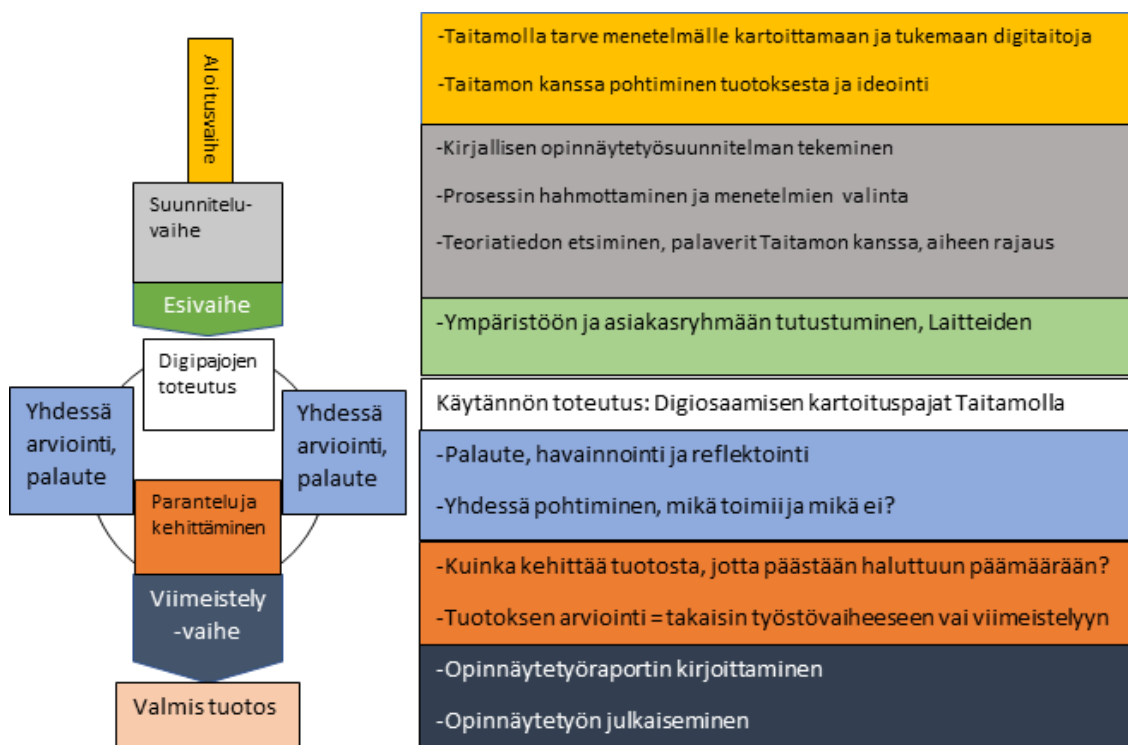
Tasavertainen ja vuorovaikutteinen keskustelu luo selkeämmän kuvan prosessin tilasta ja suunnasta. Heti aloitusvaiheesta valmiiseen tuotokseen jatkuva osallistaminen ja toimintaympäristön mukaan ottaminen on prosessin ydin. Tarkka suunnittelu, jatkuva arviointi ja osallistamisesta tulevat kehitysideat ja näkökulmat tukevat prosessin etenemistä oikeaan suuntaan. (Salonen 2013, 16–18.)

Kehittävän palauteen tavoite on auttaa kehittämään työskentelyä, viedä prosesseja eteenpäin ja tuottaa uudenlaista osaamista. Palautteella voidaan tukea henkilöä tunnistamaan omaa osaamistaan, toiminnan vahvuuksia ja kehittämistarpeita suhteessa vaadittuihin tavoitteisiin. (Autio 2018.) Taitamon henkilökunnan ja sen asiakkaiden osallistaminen prosessiin antamalla palautetta ja kehitysideoita antaa aivan uusia näkökulmia asioihin ja tukee luomaan toimivan tuotoksen. Osallistujien palaute muokkaa tuotosta asiakaslähtoisemmäksi.

8 Opinnäytetyön prosessi

8.1 Aloitusvaihe

Prosessi seurasi konstruktivistista mallia, jossa prosessivaiheet suunniteltiin tarkasti. Arviointi ja jatkuva reflektointi otettiin myös vahvasti huomiin, jotta lopullisesta tuotoksesta tulisi mahdollisimman viimeistelty. Tuotosta arvioitiin ja kehiteltiin toteutuksen aikaan niin kauan, kunnes olin löytänyt sopivan ja toimivan toimintamallin. Tuotoksen loppuksi kuului viimeistely, jolloin raportoin prosessin vaiheet opinnäytetyöhöni.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessini kuvattuna konstruktiviseen-malliin.

Toimeksiannon opinnäytetyölleni löysin SotyDigi-hankkeen kautta. Joensuun työllisyyspalvelu Taitamo tarvitsi asiakaskunnalleen digitaitojen kartoitukseen tukevaa työvälinettä. Yhteyshenkilöt löytyivät Taitamolta ohjaajikseni prosessin ajaksi ja suunnittelu alkoi hyvin nopeaan tahtiin. Allekirjoitimme toimeksiantosopimuksen ja selvitimme tutkimusluvut kuntoon, jonka jälkeen alustavasti lähdin tutkimaan työttömiä asiakasryhmänä ja yritin löytää tämän ryhmän erityispiirteitä, kuinka lähestyä oikeanlaisen tuotoksen suunnittelussa. Sovin tutustumiskäyntejä Taitamon yksikköön, jossa pääsin näkemään Taitamon työskentelyympäristöä sekä tutustumaan asiakasryhmään.

Tarve toimivalle digitaitojen kartoitusvälineellä kuntouttavan työtoiminnan ympäristössä on noussut vuosien saatossa. Digitalisaation vaikutus työttömiin ja työnhakijoihin on merkittävä. Työnhakijalta vaaditaan perustaidot laitteiden ja internetin käytöstä, joka on vuosien saatossa tullut oletetuksi taidoksi työhaussa. Tämä jättää useat työnhakijat digikuiluun, josta henkilöllä on hyvin haastava päästä pois tai löytää oikeanlaista tukea taitojen kehitykseen. Digitaalisten

kartoitus antaa yleisen kuvan henkilön osaamisesta digiasioissa ja auttaa löytämään henkilön kriittiset kehityskohdat digitaidoissaan.

Aloituvaiheessa olimme aktiivisesti yhteyksissä Taitamon yhteyshenkilön kanssa. Alustavien tietojen perusteella loin mahdollisia toteutuksien suunnitelmia esiteltäviksi. Yhteisissä palavereissa pääsimme keskustelemaan tarkemmin mahdollisesta tuotoksesta ja minkälaisia tarpeita asiakasryhmällä digitaitojen teemaan liittyen. Alustavana tuotoksena esittelin pelkän digitaitojen kartoituslomakkeen, mutta Taitamo oli hyvin varma, että kartoituksen olisi oltava toiminnallinen tapahtuma asiakkaille. Taitamolla oli jo suuri määrä erilaisia lomakkeita kartoitukseen, mutta sujuva ja helposti järjestettävä toimintamalli puuttui. Näillä alustavilla tiedoilla lähdin rakentamaan digitaitojen kartoitusta pajatoimintana. Alustavana tavoitteenani oli luoda nopea, helposti muokattava ja järjestettävä toimintamalli, joka on luotu erityisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille.

8.2 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheen tavoitteena oli toimivan mallin löytäminen kartoitukseen. Palaverien kautta syntyneiden ideoiden kautta valitsin toiminnallisen pajan toimintamalliksi, jota lähdin jatko kehittämään. Pajatoiminta vaikutti alustavasti parhaiten toimivalta Taitamon ympäristöön, koska siinä yhdistyy dialogisuus ja toiminnallisuus, jossa osallistuja on keskiössä. Toiminnallisuuden tarkoituksena on aktivoida asiakkaat tekemään konkreettisia tekoja ja löytämään vahvuuksia tekemisen kautta. Kartoituksessa tulisi näkyä osallistujan konkreettinen osaaminen, jonka pajatoiminta mahdollistaisi. Tekeminen ja toiminnallisuus voivat myös aktivoida osallistujia ymmärtämään omia taitojaan ja voimaannuttaa heitä. Pajatoiminnan lisäksi yhdistin toimintaan haastattelun, jossa osallistuja itse voi kertoa pajatoiminnassa suoritettujen tehtävien onnistumisia ja ajatuksia teemaan.

Digipajoihin ja oman osaamisen kartoitukseen osallistuminen on tarkoitus olla mahdollisen helppoa. Pajojen kestoksi on arvioitu taitotasosta riippuen 10–30

minuuttia, jonka jälkeen jokaisen kanssa käydään noin 5–10 minuutin keskustelu digitaito teemasta ja lomakkeesta. Asetin digipajan osallistujamääräksi noin 3–5 henkilöä per ryhmä, koska tällaisen ryhmän ohjaus ja seuranta olisi mahdollisimman toimivaa. Tarkoitukseni on, että digipajoihin on mahdollista saapua ilman mitään valmisteluita, joten loin sähköpostia koskeviin tehtäviin testitilit, joita osallistujat pystyivät käyttämään. Lisäksi toteutukseen vaadittavat tietokoneet tulivat Joensuun Taitamolta lainaksi työpajoihin.

Alustavan suunnitelman digipajoista valmistuessa jalkauduin Joensuun Taitamon ympäristöön tutustumaan asiakasryhmään. Pääsin tutustumaan Taitamon kuntouttavan työtoiminnan eri tiimeihin, joissa asiakkaat työskentelivät, kuten tuunaustiimiin sekä It-tiimiin. Kummankin tiimin kanssa pääsin keskustelemaan digitaitoteemasta ja digitaitoihin liittyvistä haasteista. Sain alustavasti kerättyä tärkeää tietoa kartoituslomaketta varten, koska tiimien asiakkaiden ikäjakauma ja digitaitotasot vaihtelivat laajasti. Useilla oli jotain kokemusta laitteiden, kuten tietokoneiden ja älypuhelinien käyttämisestä, mutta palveluiden käyttäminen ja ohjelmaosaaminen oli usein melko vierasta. Useat asiakkaat väheksyivät digitaitojaan ja tunsivat tarvitsevänsä tukea digitaitojen kehityksessä.

Tutustuessani Taitamon ympäristöön huomioin kuinka digipajojen järjestämisessä on huomioitava työskentely-ympäristö tarkasti, koska rauhallisia tiloja ei ollut pienen ryhmän kanssa työskentelyyn. Yhteisissä tiloissa tapahtuva toiminnallinen osuus on oltava mahdollinen aktiivisessa ympäristössä. Toiminnallisen osuuden jälkeen tapahtuva haastatteluosuus olisi parasta hoitaa rauhallisessa paikassa, mutta mahdollisuus yleisissä tilanteissa tapahtuvalle haastattelulle on mahdollista. Tämän huomion vuoksi loin haastattelukysymykset olemaan mahdollisimman avoimia eivätkä liian henkilökohtaisia, jotta keskustelun voi käydä yleisissäkin tiloissa.

Vierailu Taitamon ympäristössä sekä keskustelut asiakkaiden ja ohjaajien kanssa tukivat tuotoksen kehitystä. Palautteet ja ajatukset auttoivat minua luomaan tehtävälomakkeen osiot ja siihen kuuluvat kysymykset. Asiakkaiden kokemukset liittyen erityisesti verkossa käytävään työnhakuun ja erilaisten tukien hakemisesta auttoivat minua luomaan kysymyksiä ja ohjeistuksia

tehtävälomakkeeseen. Ilmi nousi usein eri laitteiden ja palveluiden käyttö sekä sähköpostin lähettämisen haasteet. Useille verkkohakukoneet, kuten Google, olivat tuttuja, mutta tiedon etsiminen ja löytäminen sen kautta oli haastavaa esimerkiksi kielitaidon vuoksi.

Taitamossa käyntieni välissä kerkesin palautteen ja havaintoni perusteella muokata kartoituslomaketta asiakasryhmälle sopivaksi. Kartoitus osa-alueita olisi löytynyt useita, mutta tarkoitukseni oli luoda mahdollisimman helposti lähestyttävä kartoitustapa. Tämän vuoksi kartoituksessa keskityttiin neljään osa-alueisiin: 1. Tietokoneen/laitteen käyttö, 2. Hakukoneen käyttö, 3. Palveluiden käyttö, 4. Sähköpostin käyttö. Valitsin nämä osa-alueet kartoitukseen, koska näiden osaaminen voi parhaiten osoittaa osallistujan laite-, digipalvelu-, sekä tiedonhakuosaamista.

Aluksi olin suunnitellut lisääväni vielä osan liittyen verkkoturvallisuuteen, mutta teeman monimutkaisuuden vuoksi halusin keskittyä helpommin lähestyttäviin teemoihin. Sain eräältä asiakkaalta pohdittuani verkkoturvallisuusteemaa loistavan idean. Lisäsin tästä huomiosta pari osiota verkkoturvallisuudesta muihin osioihin, joita voidaan avata paremmin haastattelussa.

Palautteella ja jatkuvalla arvioinnilla on ollut toteutuksen toimivuuden kannalta erittäin suuri vaikutus. Ohjaajien palaute ja huomiot muokkasivat suunnitelmaa alkuvaiheessa paljon. Asiakkaiden huomiot ja asiakasryhmästä havaittu yleinen taitotaso muovasivat taas kartoitukseen liittyvää toimintaa ja teemoja asiakasryhmälle sopivaksi. Alustavassa vaiheessa tapahtuvat muutokset olivat helppo muokata ja tunsin prosessin etenemän hyvin sujuvasti. Kun suunnitelma ja tuotos vaikuttivat hiotuilta ohjaajien ja itseni mielestä, asetimme toteutuksen päivämäärät ja Taitamon ryhmät, joiden kanssa toteutusta lähdemme suorittamaan.

8.3 Toteutusvaiheen esivaihe ja käytännön toteutus

Digipajojen toteutuksen päivämääräksi asetettiin vuoden 2022 joulukuu. Ennen toteutusta olin tehnyt ja jakanut Taitamon tiimeille saatekirjeet, jotka täyttivät

ennen toimintaan osallistumista. Digipajat olivat alustavasti tarkoitettu järjestettäväksi useina eri päivinä, jolloin jalkauduin Taitamon eri työskentely-ympäristöihin ja tiimeihin suorittamaan kartoitukset digipajoissa. Loppujen lopuksi digipaja toteutettiin kuutena eri päivänä joulukuun aikana, jolloin työskentelin digipajassa noin 4–5 tuntia per päivä. Tiimeistä osallistui kartoitukseen asiakkaita It-, Suvanto-, Siivous-, Tuunaus-, sekä Tekniikkatiimeistä.

Digipajojen järjestäminen eri päiville oli hyvin nopeaa ja helppoa. Laitteiden, lomakkeiden ja tilojen varmistamisen jälkeen pystyin vastaanottamaan halukkaita kartoitukseen ja pajatoimintaan. Toteutukset tapahtuivat kahdessa eri Taitamon pisteessä, jossa toisessa pahatoiminta suoritettiin yleisessä tilassa, jossa tehtävälomakkeen tekoon osallistujilla oli käytössä pöytätietokoneet. Toisessa pisteessä pajatoimintaan oli varattu huone, jossa kartoitus voitiin järjestää rauhallisessa tilassa.

Kummassakin tilassa toteutetut pajat toimivat erittäin hyvin ja olin yllättynyt, kuinka digipaja oli mahdollista järjestää yleisessä tilassa, jossa muita ihmisiä työskentelee ja tekevät omia asioitaan. Useiden osallistujien mielestä yleisen tilan hälinä ei häirinnyt tehtävälomakkeen tekemistä. Yleisessä tilassa työskentely myös auttoi vapaaehtoisia osallistumaan pajatoimintaan, koska hiljaiset seuraajat huomasivat toiminnan sujuvuuden. Tämä varmasti madalsi monien osallistujien jännitystä osallistua pajatoimintaan.

Haastavin vaihe toteutuksessa oli vapaaehtoisien osallistujien löytäminen kartoitukseen. Taitamon ohjaajien avustuksella etsin digipajoihin osallistujia, joille kerroin kartoituksen tarkoituksesta ja toiminnan vapaaehtoisuudesta. Digipajaan osallistui kerrallaan eri määrä asiakkaita. Jos halukkaita löytyi keralla useampi, pystyin toteuttamaan pajatoiminnan 2–4 hengen ryhmissä. Järjestin myös pajatoiminnan tarvittaessa yksilöllisesti. Digipajoihin lopullisesti osallistui Taitamon osalta 22 asiakasta, joista yksikään ei keskeyttänyt kartoitusta. Kartoitukset saatiin tehtyä alusta loppuun hyvään tahtiin, kuin halukkaita vapaaehtoisia osallistui kartoitukseen.

Useilla osallistujilla oli huomattava alustava jännitys ja epäröinti erityisesti omia digitaitoja kohtaan, mutta tehtävälomakkeen nähdessään useat uskaltautuivat osallistumaan. Useat myös kertoivat kartoituksen lopussa, kuinka kokemus oli positiivinen ja yllättävä. Osallistujia helpotti myös tieto, ettei kartoituksen suorittamiseen mene hirveästi aikaa ja on mahdollista nopeuttaa kartoitusta pilkkomalla osiot, jotka olivat osallistujille hyvin tuttuja ja ottaa ne puheeksi haastattelussa.

Haastattelut toteutettiin mahdollisimman nopeasti toiminnallisen osuuden jälkeen, kun tehtävälomake oli saatu tehtyä. Jokainen teki tehtävälomakkeen osioita omaan tahtiin ja valmistuessaan otin heidät haastatteluun, jossa kävimme läpi käytyjä asioita. Haastattelut järjestettiin pääasiallisesti yksilöllisesti, mutta testasimme osien osallistujien toiveesta haastattelua pienessä ryhmässä. Tämä helpotti samanaikaisesti etenevien osallistujien odottelua, mutta mielestäni selkeästi vaikutti haastateltavien itsearviointikykyyn.

Haastattelussa huomion tehtävälomakkeessa tulleita asioita ilmi, kuten mitkä onnistuivat ja mitkä olivat haastavia. Avoimin kysymyksin herättelin haastateltavaa pohtimaan omia ajatuksia liittyen digitaitoihin ja digiteemaan. Lähtökohtani oli löytää jokaisesta osallistujasta positiivisia asioita ja pohtia heidän digiosamistamista ja mahdollista kehitystä. Haastattelut olivat avaavia haastattelijalle, kuin myös haastateltavalle, etenkin kun pohdimme yhdessä kehitysajatuksia ja mitä taitoja ja miksi olisi hyvä kehittää. Haastattelun lopuksi arvioin osallistujan digitaitotason, joka yleisesti oli korkeampi, mitä osallistuja itse oli arvioinut ennen kartoitusta.

Jatkuva reflektointi ja arviointi olivat hyvin läsnä koko toteutusprosessin ajan. Kartoituksen ja haastattelun lopuksi kysyin aina palautetta toiminnasta ja sain hyviä vinkkejä ja huomioita, joita pystyin käyttämään tuotoksen kehityksessä. Tehtävälomakkeessa löytyi myös jokaiseen osioon huomio-osio, johon osallistuja pystyi kirjaamaan ajatuksia tai parannusehdotuksia ylös. Kartoituksien välissä käydyt keskustelut ohjaajien kanssa auttoivat myös löytämään kehityskoh-
tia toteutukseen.

8.4 Toteutusvaiheen tarkistus

Useat toteutusajat mahdollistivat sen, että pystyin tarvittaessa korjata ja kehittää kartoituslomakkeita ja digipajaa entisestään. Kartoituksessa ilmi tulleet asiat, kuten joidenkin kysymyksien haastavuus tai epäselkeys tai kirjoitusvirheet olivat helposti korjattavissa seuraavalle toteutuspäivälle. Toteutuspäivien välissä arvioin erityisesti tehtävälomakkeen osioiden toimivuutta ja haastatteluissa tulleita asioita.

Digipajojen toteutuksista nousi ilmi digitaitojen kartoituksen tärkeys. Kartoituksen ja haastattelun perusteella useilla osallistujilla ei ollut digiosaajan taustaa, mutta perusdigitaidot, kuten hakukoneen, laitteen ja internetin yleinen käyttö oli tuttua. Haastatteluissa nousseet keskustelut liittyen osallistujien käsitykseen omista digitaidoistaan ja niiden kehityksestä toivat ilmi, ettei usealla osallistujista ole realistista ymmärrystä omista digitaidoistaan. Osallistujat, jotka vastasivat ennen kartoitusta omien digitaitojen olevan heikot, kuten 1/5 tai 2/5 kertoivat haastatteluvaiheessa arvioinnin syyksi osaamattomuuden ohjelmoida tai käyttää haastavia työohjelmia, kuten Microsoft Officea. Nämä osallistujat selvisivät lähes kaikista kartoituksen tehtävistä keskimäärin hyvin sujuvasti. Usein myös kirjoittamisen ja laitteen käytön nopeus johti useiden osallistujien aliarvioivan omia digitaitojaan ennen kartoitusta. Myös negatiiviset kokemukset palveluiden käytöstä, kuten Työvoimatoimiston ja Kelan sivuilla ovat johtaneet useilla ymmärrykseen, etteivät omaa hyviä digitaitoja.

Tärkeänä arvioinnin kohteena oli saavutettavuuden ja muokattavuuden varmistaminen. Digipajan toiminnallisen osuuden vaikeustaso oli luotu mahdollistamaan mahdollisimman monien eri taitotason omaavien osallistumisen. Tehtävälomake sisälsi hyvin päivittäisiä asioita, kuten laitteen käynnistys ja hakukoneen käyttö, mutta esimerkiksi sähköpostiosiossa digitaitamattomat saattavat tarvita enemmän tukea ja ohjausta. Pää tavoite tehtävillä oli kumminkin löytää vahvuudet ja mahdolliset kehityskohteet, joten sopivan vaikeustason löytäminen oli erittäin kriittistä toimintamallin onnistumiselle.

Tehtävälomakkeessa oli osioita, jotka oli suunniteltu tehtäväksi eri digitaitotasoa omaavien henkilöiden kanssa. Toiminnallisessa osuudessa osallistujan ei tarvitse välttämättä suorittaa kaikkia vaadittavia tehtäviä, mutta asia on otettava huomioon viimeistään haastattelussa. Haastatteluissa tuli ilmi, että joidenkin osioiden tai tehtävien tekemättä jättämisen syyt olivat yleensä tehtävän helpous tai aikataululliset syyt, kuten kiire.

Tuotoksen muokattavuuden vuoksi pystyin tekemään pientä hiomista ja kehitystä vielä toteutuksenkin aikana. Etenkin tehtävälomaketta korjattiin useana päivänä pienten virheiden vuoksi ja hakukoneen kysymyksien selkeyden vuoksi. Tehtävälomakkeen muokattavuus tuli hyvin nopeasti ilmi toteutuksessa, kun osa osallistujista halusi tehdä tehtävälomakkeen omalla älypuhelimellaan. Pienten muutoksien kanssa tehtävälomake toimi yhtä hyvin älypuhelimella, kuin tietokoneella, jolle tehtävälomake oli alun perin luotu.

Digipajojen järjestäminen tuli usein ilmi ohjaajien kanssa ja kuinka helposti kartoitus oli järjestää. Kartoitusta kokeiltiin järjestää myös yllättäen tilassa, johon emme alun perin olleet suunnitellut digipajan järjestämistä. Yhden tietokoneen vuoksi nämä pari kertaa järjestettiin yksilötoimintana, jotka onnistuivat hyvin helposti. Pystyimme arvioimaan, että kartoitus on mahdollista järjestää lähes kaikissa tiloissa, jos laitteet ovat käytössä.

Ohjeistus oli yksi asia, jota kehitelimme toteutuspäivien välissä. Ennen digipajoja käydään läpi yleiset asiat, kuten vapaanehtoisuus ja kuinka tehtävälomake toimii ja kuinka haastattelut etenevät. Tehtävälomakkeessa lukee ja tulee ilmi toimintatapa, mutta halusimme tuoda selkeyttä osallistujille. Selkeä ja nopea aloitus olivat hyvin tärkeää, jotta kartoitus ei pitkittyisi. Ohjeistus jatkokehityksessä nousi myös aiheeksi, koska pohdimme toimintamallin ohjeistuksen jakamista ohjaajille. Aloin alustavasti suunnitella ohjerunkoa digipajojen järjestämiseen, jotta järjestäminen ja toteutus tulisi olemaan sen järjestäjille selkeämpää.

8.5 Viimeistelyvaihe

Toteutuksessa tulleet palautteet ja jatkuva tuotoksen arviointi muuttivat tehtävälomaketta sekä digipajaa parempaan suuntaan. Viimeisellä toteutuskerralla sain hyvin osallistujia, joiden kanssa kävimme päivitetyn digipajan läpi. Palaute oli hyvin positiivista eikä kartoitukseen tai toimintaan liittyviä haitallisia virheitä tai huomioita löytynyt.

Taitamon digipajojen jälkeen Sotydingi-hankkeesta minuun oltiin yhteydessä tarkoituksena käyttää luomaani kartoitusmallia digitaitojen kartoituksessa. Annoin heille kartoitukseen liittyvät materiaalit ja pienen ohjeistuksen digipajan järjestämiseen. Toteutus oli sujunut hyvin ja kartoitusmenetelmästä tuli paljon positiivista palautetta. Sain myös kehitysideoita etenkin tehtävälomakkeeseen liittyen, joita vielä korjailin selkeämmiksi. Etenkin palveluiden käyttö -osio muutettiin tukemaan palveluihin hakeutumistiedon etsimistä.

Jatkokehityksen sekä käytön vuoksi suunnittelin ja loin ohjelomakkeen digipajan sekä kartoituksen järjestämiseen. Ohjelomakkeen nimeksi annoin "Ohjeet digipajan järjestämiseen sekä digitaitojen kartoittamiseen", jonka loin osaksi tuotosta. Ohjeissa kerrotaan digipajan järjestämiseen tarvittavat materiaalit ja tilat, sekä avaavat mahdollisuuksia kartoituksen ja tehtävälomakkeen muokkaamiseen. Erityistä huomiota herätti sähköposti -osio, koska järjestäjän on luotava omat sähköpostiosoitteet tai käyttää osallistujien omia osion suorittamiseen. Halusin digipajan olevan mahdollisimman selkeä kartoitusväline järjestäjälle, jotta toimintamalli olisi helpompi ottaa käyttöön eri organisaatioissa.

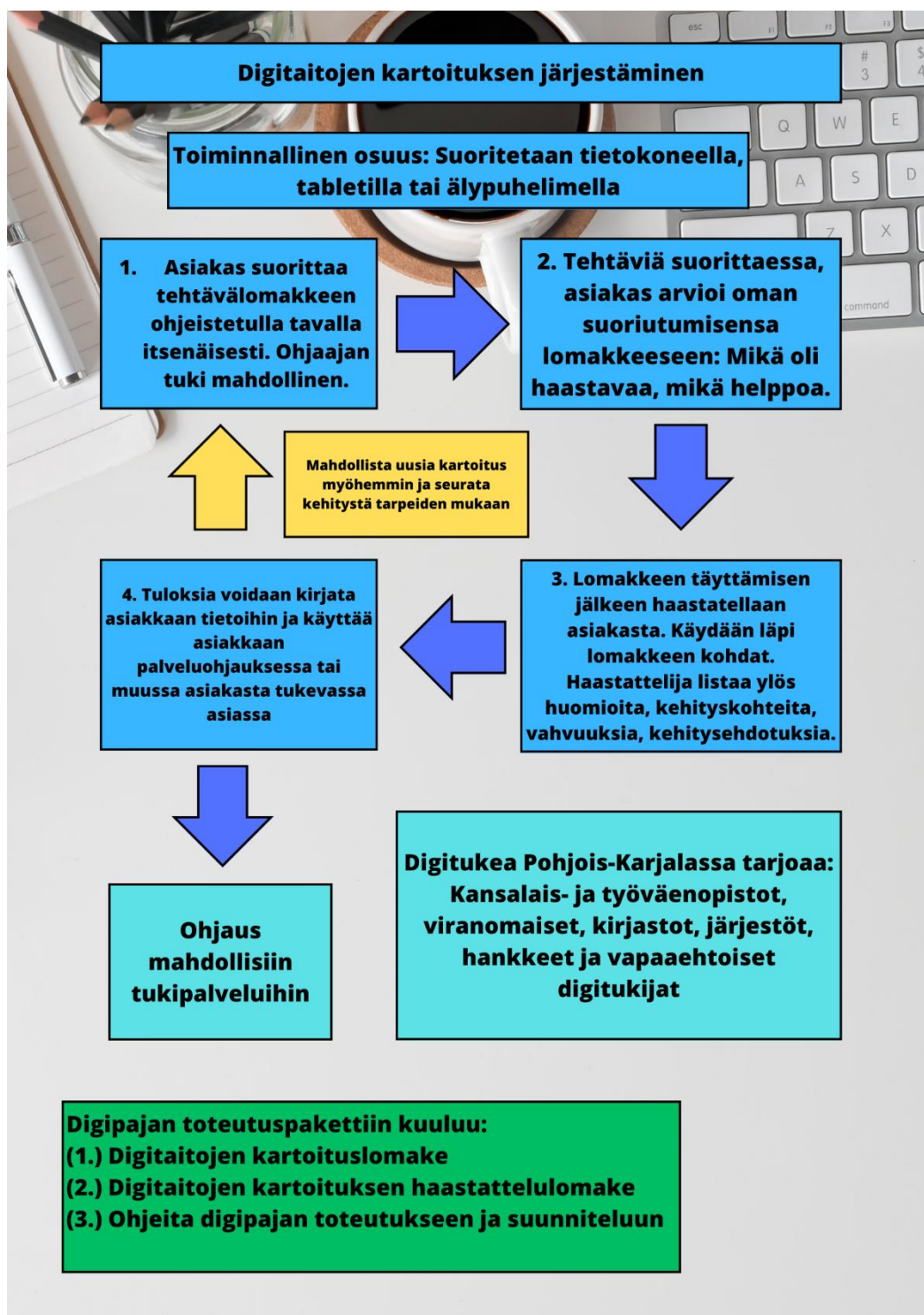
Viimeistelyksi loin yleisen pohjan tehtävälomakkeelle, jota kutsuin Digitaitojen kartoituslomake 1.0. Tämä lomake on tarkoitettu muokattavaksi ja on käyttövalmis pienellä muokkauksella. Ohjeissa löytyy vinkkejä kartoituslomakkeen muokkamiselle esimerkiksi eri asiakasryhmille sekä laitteilla käytettäväksi. Kun lomakkeet ja tuotos valmistuivat, lähetin ne toimeksiantajalleni Taitamolalle sekä Sotydingi-hankkeelle.

Lopuksi oli jäljellä opinnäytetyöraportin lopullinen kirjoittaminen, johon lisäsin prosessivaiheet, havainnot sekä lopputulokset. Raporttia kirjoittaessa tarkistin ja

päivitin tarvittavat teorian tiedot ja arvioin tuotoksen onnistuminen. Tuotoksellani on suuret jatkokehittämismahdollisuudet ja toivon suuresti, että tuotokseni otetaan käyttöön Taitamolla kuin myös eri organisaatioissa

9 Digipaja – Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien työttömien digiosaamisen kartoitus

Digipaja on toimintamalli, jolla kartoitetaan henkilön digitaitoja ja jolla voidaan löytää kehityskohteita sekä vahvuuksia henkilöstä. Digipajaan osallistumisessa tärkeänä osana on omien digitaitojen ja kykyjen ymmärtäminen vahvuuksien kautta. Kartoitus auttaa löytämään mahdollisia tukitoimia ja keinoja kehittää henkilön digitaitoja vaaditulle tasolle.



Kuvio 2. Digipajan järjestäminen ja vaiheet.

Kartoitukset toteutetaan pajatoiminnalla. Digipajat toteutetaan 1–4 hengen ryhmissä, jotta ohjaajalla on tarpeeksi aikaa seurata ja havainnoida jokaisen osallistujan suoriutumista. Osallistujat saavat käyttöönsä täytettävän digitaitojen

kartoituslomakkeen, jossa on tehtäviä koskien neljää eri osa-aluetta: 1. Tietokoneen/laitteen käyttö, 2. Hakukoneen käyttö, 3. Palveluiden käyttö, 4. Sähköpostin käyttö. Ensiksi osallistuja arvioi oman yleisen digitaitotason, jonka jälkeen voidaan kysyä mikä on yleisesti haastavaa ja mikä helppoa omien digitaitojen mukaan.

Ohjaaja on seuraamassa osallistujien suoriutumista kartoituslomakkeesta ja auttaa tarvittaessa asteittain. On tärkeää antaa osallistujan yrittää haastaviakin osuuksia hetken itsenäisesti. Osallistajat merkkäavat jokaisen tehtävän jälkeen listaan oman mielipiteensä, kuinka selviytyi kyseisestä tehtävästä (Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa). Tehtävien välillä on mahdollisuus kirjata haasteet ja huomiot osioon, kuten miksi osio oli haastava tai helppo.

Tehtävälomakkeen suorittamisen jälkeen on haastattelun vuoro. Haastattelussa osallistuja keskustelee ohjaajan kanssa huomiota herättäviä kysymyksiä kartoituslomakkeen tehtävien arvioinneista läpi, kuten miten onnistui ja mikä oli helppoa tai vaikeaa. Osallistujia kannustetaan antamaan samalla myös palaute omasta työskentelystä, lomakkeesta, mahdollisista digitaitoihin liittyvistä kehitystarpeista. Nämä keskustelut käydään kaksin ohjaajan ja osallistujan välillä ja mahdollisimman nopeasti suorituksen jälkeen. Lopuksi ohjaaja antaa sanallisen arvion suoriutumisesta positiivisella palautteella ja säilyttää kartoituslomakkeen seuraavaa mahdollista kertaa varten.

Kartoitusta voidaan käyttää valmennukseen tullessa alkukartoitukseen ja toistaa usean kerran valmennuksen jatkuessa. Kartoituksen tulisi näyttää taitojen kehittämiskohteet ja osallistujan jatkuvan kehityksen valmennuksen aikana. Kartoitus luo kokonaiskuvan osallistujan osaamisesta ja toimintakyvystä toimia verkossa. Kartoituksella syntyviä tietoja voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan palveluohjauksessa, kehitysalueiden arvioinnissa ja vahvuuksien kartoituksessa, koska se luo kuvan asiakkaan digitaidoista ja mahdollisista kehityskohdista. Tämän menetelmän on tarkoitus olla helposti muunneltavissa olosuhteiden ja tarpeen mukaan esimerkiksi tabletille tai kännykälle sopivaksi.

10 Pohdinta

10.1 Johtopäätös

Digitalisaatio ja digitaidot ovat erittäin ajankohtaisia modernissa yhteiskunnassamme, koska digipalvelut ovat luoneet uudenlaisen kansalaistaidon yhteiskuntamme jäsenille. Julkisen hallinnon päätös asiakkuusstrategiastaan näyttää osoittavaa, etteivät digipalvelut ole menossa minnekään, vaan muuttuvat entistä tärkeimmiksi ja ensisijaisemmiksi (Valtiovarainministeriön 2023). Tämän vuoksi yhteiskunnan on pidettävä huoli siitä, että ihmiset oppivat riittävät digitaidot arjessa selviämiseen. Erilaisilla tukitoimilla voidaan tukea digitaitojen kehitystä, mutta tärkeässä osassa on myös yksilön oma käsitys omista kyvyistään.

Digitaitojen kartoituksessa nousi ilmi osallistujien vähättelyt omista digitaidoista. Negatiivinen oletus omista digitaidoista perustui usein Office ohjelmien, kuten Wordin, Powerpointin ja Excelin käytön hankaluuteen, vaikka osallistujalla ei ollut tarvetta Office ohjelmien käytölle. Taitojen kehittyminen ja oppiminen vaatii tarkoituksen. Digiosaaminen kehittyy ja kokemus erityisesti työtehtävien ja harrastuksien kautta, jolloin motivaatio käyttää ja oppia uutta on suuri (TE-toimisto 2022). Oletus, että digiosaaminen tarkoittavaa kaikkien laitteiden ja ohjelmien täydellisestä osaamisesta on hyvin haitallinen yhteiskunnalle. Onkin tärkeää vahvistaa etenkin kuntouttavassa työtoiminnassa olevia, kuinka kaikkia vaadittavia taitoja ei tarvitse osata ennakkoon, vaan niitä kehitetään ajan saatossa.

Työelämässä on jo aloitettu kehittämään työntekijöiden digitaitoja useilla eri tavoilla, kuten helppopääsyisillä verkkokursseilla, digitukipalveluilla, oppimiseen liittyvällä pelillistämällä sekä motivoimalla työntekijöitä oppimaan ja kehittämään digitaitojaan (Työterveyslaitos 2022). Digituen kehittäminen työelämässä vahvistaa työikäisten digiosaamista ja samoilla toimilla voidaan vähentää digikuilun suurentumista sekä ehkäistään mahdollisia digisyrjäytyneitä.

Haastatteluissa nousi ilmi, kuinka useissa tapauksissa aidolla kohtaamisella ja dialogisuudella voidaan saavuttaa positiivisia vaikutuksia. Useat osallistujat kiittivät positiivisesta ja kehittävästä palautteesta. Palautteessa huomion positiivisen palautteen tärkeyden ja arvioin kriittisemmät kehityskohteet, jotta kehitettäviä osa-alueita eivät olisi osallistujalle liian kuormittavia.

Soinisen (2022) blogissaan esittelemät digitaalisen kyvykkyyden tyypit Sotydigihankkeessa ja Dikata (2020) hankkeen laatimat osaamistasot loivat hyvän pohjan kartoituksille. Osaamistasot osoittivat hyvin jokaisen tason vahvuudet ja kehityskohteet, joita voitiin peilata osallistujien tuloksiin. Useat osallistujat näkivät haastattelun päätteeksi arvioitavat osaamistasonsa realistisiksi. Oman digiosaamisen ja -valmiuksien selvittäminen onkin hyvin tärkeää oman kehityksen kannalta, koska digitalisaation kautta useat arjen toiminnot ja palvelut vaativat yhä enemmän laite- ja verkko-osaamista.

Haastatteluissa huomioita herättivät useiden osallistujien vähättely omista kyvyistään. Haastatteluissa pystyin pohtimaan yhdessä osallistujan kanssa hänen käsitystään omiin digitaitoihin verrattuna tuloksiin. Useissa tapauksissa haastattelu tuotti positiivisen vaikutuksen osallistujan käsityksiin omista kyvyistään. Vuorovaikutuksen edistäminen dialogin avulla ja yhteiseen päämäärään pääseminen refleктоimalla tukee asiakkaan mahdollisuuksia voimaantumaa (Rahikka 2013, 53–55). Dialogin merkitys taitojen uusien taitojen oppimisessa ja motivaation kasvussa nousivat erittäin tärkeiksi huomioiksi prosessin aikana.

Kunnilla ja hyvinvointialueilla on edelleen työtä kehittääkseen digipalveluista käyttäjäystävällisiä ja lisätä saavutettavuutta. Digipajojen haastatteluissa keskustelimme osallistujien kanssa digipalveluiden toimivuudesta ja saavutettavuudesta. Keskusteluista nousi usein ilmi useiden tärkeiden palveluiden sekavuus. Osallistujat, jotka omasivat hyvät tai kohtalaiset digitaidot, kertoivat huonoista digipalvelu kokemuksistaan. Erityisesti haasteita tuottivat hakemuksien tekeminen itsenäisesti verkossa, koska pelko jonkun asian tekemisestä väärin saattoi heidän mielestään merkitä esimerkiksi rahallisen tuen myöhästymistä.

Tutkimustuloksien mukaan digipajoista rakentui onnistunut toimintamalli digitaalisten kartoitukseen. Toimintamallissa huomioidaan osallistujien kokemukset ja kehityskohteet positiivisilla lähtökohdilla. Haastattelun dialogisuus ja omien taitojen reflektointi auttavat osallistujaa näkemään omat kykynsä positiivisessa valossa taitotasosta riippumatta. Toimintamallin muokattavuus ja sovellettavuus tekevät myös digipajoista hyvän mallin integroida erilaisiin työskentely-ympäristöihin ja organisaatioihin. Digitaalisten taitojen tärkeys kaikille ikäryhmille tekee myös mallista erittäin ajankohtaisen ja tärkeän.

10.2 Ammatillinen kasvu

Ammatillisesti ennen opinnäytetyötäni työttömien asiakasryhmä oli vielä melko vieras ryhmä itselleni. Kirjallisella teorialiedolla pystyin kumminkin hyvin valmistautumaan prosessia varten ja etenkin useat vierailut Taitamon valmennusympäristössä auttoivat minua ymmärtämään kuntouttavan työtoiminnan prosessia ja tutustumaan asiakkaisiin. Työttömät asiakasryhmänä on hyvin laaja ja monimuotoinen käsite ja sain mielestäni otettua huomioon tämän ryhmän erityispiirteitä tuotokseen. Toimeksiantajani painotti suunnitteluvaiheessa, että tuotoksessa pitää tulla ilmi selkeys, toiminnallisuus, osallisuus ja dialogisuus laajasti. Arviointi ja kehittäminen eivät päättyneet, ennen kuin nämä elementit näkyivät tuotoksessa.

Jatkuva tuotoksen arviointi ja palautteen huomioiminen vahvistivat myös, että projekti oli kaiken aikaa oikeilla jäljillä. Digipajat ja kartoitus luotiin kuntouttavaa työtoimintaa huomioiden ja sain osallistettua Taitamon asiakkaita ja ohjaajia tuotoksen luomiseen. Itselleni koko prosessi on ollut opettavainen ja olen oppinut huomioimaan palautteen merkityksen. Vaikka palautteen perusteella joutuisi tekemään suuriakin muutoksia, on lopputulos aina parempi palautteen ja arvioinnin avulla.

Suurimpia haasteita toivat toimivan toimintamallin luominen. Pelkkä kartoituslomake, olisi ollut toimiva ja helppo toteuttaa, mutta palautteen mukaan tämän käyttöönotto mahdollisuudet ja hyödyllisyys kuntouttavassa työtoiminnassa

olisivat olleet hyvin pienet. Asiakasryhmän perusteella loin toiminnallisen ja haastattelevan osuuden, jossa asiakkaan ääni tulee kuuluviin. Dipajan kokonaisuus tukee toisiaan toiminnallisesta kartoituslomakkeesta haastatteluun, jonka avulla kartoituslomakkeelle saatiin merkitys.

Teoriatiedon löytäminen digitalisaatiosta ja digitaidoista toi myös haasteita alustavasti. Erilaiset digiprojektit ja hankkeista tehdyt raportit auttoivat minua löytämään juuri oikeanlaista tietoa tietoperustaani. Näitä raportteja lukiessani opin paljon yleisesti hanketoiminnasta Suomessa, joista useat keskittyvät juuri digiosaamisteemaan.

Hanketoiminnoista Sotydigillä oli iso merkitys opinnäytetyöprosessin rakentumisella. Osallistuin opinnäytetyöprosessini aikana Sotydigi-hankkeen palvelumuotoiluvalmennukseen, jossa pääsin rakentamaan digipajakonseptia muiden Pohjois-Karjalan sosiaalityön ammattilaisten kanssa. Valmennus oli erittäin hyödyllinen prosessin kannalta, koska pääsin keskustelemaan digitaitoteemaan liittyen ja sain erittäin tärkeää tietoa digiosaamistasoista, joita käytin teoriaosuudessa sekä pohjana osallistujien taitotason arvioinneissa.

Ammatillisesti olen kehittynyt hyvin paljon opinnäytetyöprosessin aikana: Prosessimallin noudattaminen, hanketyön ymmärtäminen ja kuntouttavaan työtöimintaan tutustuminen. Sotydigin avulla pääsin verkostoitumaan myös laajasti Pohjois-Karjalan eri ammattihenkilöstöjen kanssa ja heidän kokemuksensa ja vinkkinsä auttoivat minua paljon.

10.3 Luotettavuus ja eettisyys

Olen noudattanut jokaisessa opinnäytetyöprosessin vaiheessa Karelia-ammattikorkeakoulun opettamaa opinnäytetyöprosessia. (Karelia 2023). Tarvittavat sopimukset toteutukseen allekirjoitimme toimeksiantosopimuksen toimeksiantajani Joensuun Taitamon toiminnasta vastaavan kanssa, jonka lisäksi kirjoitin saatekirjeen (liite 1), joka osallistujan oli allekirjoitettava kartoitukseen osallistumiseksi.

Eettiset ongelmat on tunnistettava etukäteen ja tämä vaatii paljon ymmärrystä ammattitaidosta ja ammattietiikasta. Opinnäytetyössä tärkeimpiä käsitteitä osallistujille ovat anonymiteetti ja luotettavuus. Anonymiteetillä tarkoitetaan, että kerättävässä tiedossa ei ole tunnistukseen johtavia tietoja. Jokaiselle osallistujalle annetaan myös riittävä informaatio tuotoksen luonteesta, tavoitteista ja mahdollisuudesta keskeyttää toimintaan osallistuminen. (Eskola, Suoranta 1998, Eettiset kysymykset.) Vierailin useaan otteeseen tiimeissä, joissa kerroin ja avasin tulevaa toimintaa asiakkaille. Painotin vapaaehtoisuutta kartoitukseen osallistumisesta ja mahdollisuutta keskeyttää työskentely missä vaiheessa tahansa. Tarkoitus oli tehdä kartoitukseen osallistumisesta mahdollisimman selkeä ja läpinäkyvä prosessi mahdollisille osallistujille.

Kartoituksissa otin vahvasti huomioon yleiset eettiset periaatteet ja ohjeet. Jokainen osallistuja sai saatekirjeen ennen osallistumista, johon on kirjattu selkeästi työpajan tavoitteet ja heidän oikeutensa. Kartoitukseen osallistumiseen vaadittiin allekirjoitus, jossa osallistuja ymmärtää oikeutensa ja hyväksyy toiminnan ehdot. Kartoituksessa ilmeneviä henkilö- tai tunnistustietoja ei julkisteta tutkimuksessa. Lopuksi tietoja sisältävät asiakirjat tuhoetaan asianmukaisesti. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020.) Ennen toteutusta tiimeihin oli jaettu saatekirjeitä tulevasta kartoituksesta. Saatekirjeen tarkoitus oli saada kirjallinen lupa kartoitukseen osallistumiselle.

Tutkimukset ja niistä syntyvät tiedot ovat eettisesti luotettavia ja hyväksyttäviä, jos ne suoritetaan hyvien tieteellisten käytäntöjen edellyttävällä tavalla. Rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus ovat tutkimustyön keskiössä kaikissa prosessin vaiheissa ja varmistavat työn aitouden. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–8.) Raportointivaiheessa olen kirjoittanut hyvin avoimesti positiiviset ja negatiiviset kehityksen kohteet. Toteutuksessa syntyvä tärkein tieto oli saada realistista ja kehittävää palautetta toiminnan sujuvuudesta. Tällä aidolla palautteella pystyin kehittämään projektia aina vähän lähemmäs valmistumista.

Raportissa löytyvät tiedot viitataan vastuullisesti ja selkeästi, kuka, milloin ja mistä on tiedon julkaissut. Huolimattomuus tiedon raportoinnissa ja tutkimuksen suorittaessa heikentää luotujen tuloksien luotettavuutta ja voi jopa mitätöidä

sen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–8.) Yksi syy mallin lopulliseen toimijuuteen pohjautuu vahvaan teoriapohjaan, jonka viittaamiseen olen ollut erityisen tarkka. Teoriapohja digiteemaan liittyen on oltava mahdollisimman tuoretta nopean teknologian edistymisen vuoksi.

10.4 hyödynnettävyys ja jatkokehittämismahdollisuudet

Esittelin tuotoksen kokonaisuudessaan SoTyDigi palvelumuotoiluvalmennuksen loppuseminaarissa, jossa oli mukana eri sosiaalityön toimijoita ympäri Pohjois-Karjalaa. Vastaanotto oli hyvin positiivinen ja kiinnostus kartoitustoimintamallille oli suuri. Esillä oli valmiita muokattavia digitaitojen kartoitus- sekä haastattelulomakkeita. Tapahtuma vahvisti käsitystäni, kuinka tärkeä ja ajankohtainen teema digitaidot ja digitalisaatio ovat sosiaalityössä. Toimintamalleja ja työvälineitä digitaitojen kehitykseen on löydyttävä, ja malleja on osattava päivittää aika ajoin nopean teknologian kehittyessä.

Mielestäni digitaitojen kartoittamisen työvälineillä ja menetelmillä on paljon hyötyä ja tarvetta erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Työllistymispalvelut voivat etenkin käyttää kartoitusta löytääkseen mahdollisia tukitoimia digisyrjäytymisen estämiseen ja luo kuvan asiakaskunnan digituentarpeista. Helpon muunneltavuuden vuoksi uskon tuotokseni sopivan erityisen hyvin työllistymispalveluiden lisäksi esimerkiksi nuorten oppilaiden, työikäisten ja vanhusten parissa tehtävään digitaitojen kartoitukseen. Erityisesti nuorten kanssa tuotosta voi muokata harjoittamaan eri laitteiden käyttöä, joka tukisi itsearviointin kehittymistä ja uskon omista kyvyistä toimia itsenäisesti verkossa eri laitteilla.

Lähteet

- Ahola, N. Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla – ja reunalla. <https://urly.fi/39YB>. 2.11.2022.
- Aluehallintovirasto. 2020. Saavutettavat digipalvelut rakentavat yhdenvertaista Suomea. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/saavutettavat-digipalvelut-rakentavat-yhdenvertaista-suomea/>. 1.11.2022.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://urly.fi/21In>. 15.5.2023.
- Autio, A. 2018. Kehittävä palaute kehittämisen tueksi. Voimavalmennus. 7.3.2018. Blogi <https://www.voimavalmennus.fi/blogi/kehittava-palaute-kehittamisen-tueksi>. 27.11.2022.
- Blomgren, J. 2016. Työttömien haastatteluissa huomio myös työkykyyn. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.17.11.2016. <https://blogi.thl.fi/tyottomien-haastatteluissa-huomio-myo-tyokykyyn/>. 16.5.2023.
- Digi- ja väestötietovirasto 2022. Digituki. <https://dvv.fi/digituki>. 22.11.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2021. Digitaidot eivät synny itsestään – Nuoret kaipaavat enemmän tukea digimaailmassa toimimiseen. <https://dvv.fi/-/digitaidot-eivat-synny-itsestaan-nuoret-kaipaavat-enemman-tukea-digimaailmassa-toimimiseen>. 24.11.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Digitaitosuositukset: Mitä pitää osata, jotta nyky-yhteiskunnassa pysyy mukana. <https://urly.fi/39Yt>. 16.5.2023.
- EHYT. 2022. Verkkovuorovaikutus: miten välittyvät empatia ja myötätunto verkossa?. <https://ehyt.fi/uutishuone/blogit/verkkovuorovaikutus-miten-valittyvat-empatia-ja-myotatunto-verkossa/>. 14.5.2023.
- Eskola, T. Suoranta, S. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- EURA 2014. 2023. Osaamisella osallisuutta-Matalan kynnyksen digivalmennusmalli. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekti-koodi=S22106>. 10.5.2023.
- European Commission. 2022. Joint Research Centre, Vuorikari, R., Kluzer, S., Punie, Y., DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens: with new examples of knowledge, skills and attitudes, Publications Office of the European Union, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/115376>. 1.11.2022.
- Hyppönen, H. Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201903016764>. 2.11.2022.
- Joensuu. 2022. Taitamo. <https://www.joensuu.fi/taitamo>. 2.11.2022.
- Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. 5–6/2022. 491–501. <https://urly.fi/39Yu>. 16.5.2023.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2022. Tuen tarpeen tunnistaminen <https://oppi-materiaalit.jamk.fi/erkkaperusteetii/tuen-tarpeen-tunnistaminen/>. 25.11.2022.

- Karelia. 2022. SoTyDigi-hanke edistää sosiaali- ja työllisyysalan digitalisaatiota. <https://www.karelia.fi/2022/01/sotydingi-hanke-edistaa-sosiaali-ja-tyollisyysalan-digitalisaatiota/>. 16.5.2023.
- Karelia. 2023. Opinnäytetyöprosessin vaiheet <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4838868>. 11.5.2023.
- Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. <https://urly.fi/39YC>. 16.5.2023.
- Koppa 2021. Haastattelut. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>. 27.11.2022.
- KvaliMOTV 2022a. Teemahaastattelu. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html. 27.11.2022.
- KvaliMOTV. 2022b. Havainnointi. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html. 25.11.2022.
- Motivoiva haastattelu. 2020. Käypä hoito -suositus. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/nix02109>. 25.11.2022.
- Kääriäinen, J. Kuusisto, O. Pajula, L. Karhiainen, J. 2022. Digiosallisuuden tilannekuva. Teoksessa Kuusisto, O. Merisalo, M. Kääriäinen, J. (toim.). Digiosallisuus Suomessa. Helsinki: Valtioneuvosto. 61–94. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>. 10.5.2023.
- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 189/2001.
- Lintu, L. Karhapää, K. 2021. DIGGARI – Lievästi kehitysvammaisille suunnattu digitaalinen nuortenilta. Karelia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021063016718>. 16.5.2023.
- Matthies, A-L. Svenlin, A-R. Rantamäki, N. Viitasalo, K. 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Matthies, A-L. Svenlin, A-R. Turtiainen, K. (toim.). Aikuissosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 189–202.
- Mäntysaari, M. Ylistö, S. 2021. Työllistymistä edistävän monialaisen palvelun vaikuttavuus. Teoksessa Matthies, A-L. Svenlin, A-R. Turtiainen, K. (toim.). Aikuissosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy, 250–266.
- Nikkilä, M. 2017. Sähköinen asiointi - onko ihan pakko. Valtiovarainministeriö. <https://vm.fi/-/sahkoinen-asiointi-onko-ihan-pakko->. 14.5.2023.
- Pohjois-Pohjanmaa. 2021. Digituen järjestäjän käsikirja. <https://urly.fi/39Yv>. 2.11.2022.
- Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos.
- Rissanen, P. 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A-L. Svenlin, A-R. Turtiainen, K. (toim.). Aikuissosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy, 137–148.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turku: Turun Ammattikorkeakoulu. <https://urly.fi/39YD>. 10.5.2023
- Soininen, T. 2022. Perusoikeudet ja kansalaisten digi-kyvykkyys EU:n politiikkaohjelmien varjossa - Pohdintoja Suomen DESI-indeksin tuloksista. digitalisaatio & sosiaaliala. 21.11.2022. Blogi. <https://sodigi.weebly.com/blogi/archives/11-2022>. 24.11.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Kuntouttava työtoiminta. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>. 2.11.2022.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016a. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>. 2.11.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>. 16.11.2022.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Tarvainen, K. 2022. Työstä työkykyä. Sosiaali- ja terveysministeriö. https://thl.fi/documents/10531/6137406/tyosta_tyokyky.pdf/e3abe967-466f-f8ba-0fe0-4f231443240f?t=1647505701496. 14.5.2023. 10.5.2023
- TE-palvelut. 2021. Digitaidot työnhaussa ja työelämässä. <https://urly.fi/39YE>. 2.11.2022.
- TE-Palvelut. 2022. Työnhakija. <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/tyonhakilalle>. 2.11.2022.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Työllisyys. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>. 1.11.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Asiakasosallisuus SOTE-palveluissa Mitä, Miksi ja Miten. <https://urly.fi/39Yw>. 3.11.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Pitkään työttömänä olleiden työllistymisen tuki <https://urly.fi/39Yx>. 2.11.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. Ohjeita lomakkeen käyttöön. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/opiskelu-huolto/opiskeluhuollon-lomakkeita/ohjeita-lomakkeiden-kayttoon>. 25.11.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi <https://urly.fi/39Yy>. 15.5.2023.
- THL. 2023. Pitkään työttömänä olleiden työllistymisen tuki. <https://urly.fi/39Yx>. 14.5.2023.
- Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus RY. 2020. Digitaitotasot. <https://tieke.fi/digitaitotasot/>. 3.11.2022.
- Tilastokeskus. 2022. Pitkäaikaistyötön. <https://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaisytyot.html>. 25.10.2022.
- Toikko, T. Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press. <https://urly.fi/21GK>. 10.5.2023
- Tuominen, T. 2021. Arjen toimijuus aikuissosiaalityön nuorilla miesasiakkaila. Teoksessa Matthies, A-L. Svenlin, A-R. Turtiainen, K. (toim.). Aikuis-sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 101–117.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. <https://urly.fi/21Jq>. 16.11.2022.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta- ohjeistus. VN/10520/2022.
- Työterveyslaitos. 2022. Digikuilujen ylittäminen vaatii laajaa keinovalikoimaa ja taitopalettia. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/digikuilujen-ylittaminen-vaatii-laajaa-keinovalikoimaa-ja-taitopalettia>. 10.5.2023.
- Uski, J. 2022. Digitalisaation moniulotteiset vaikutukset sosiaalityöhön. digitalisaatio & sosiaaliala. 22.3.2022. Blogi, <https://sosi-digi.weebly.com/blogi/digitalisaation-moniulotteiset-vaikutukset-sosiaalityohon>. 24.11.2022.

- Valtioneuvosto. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet.
<https://urly.fi/39Yz>. 7.5.2023.
- Valtiovarainministeriö. 2020. Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely.
<https://urly.fi/2yQi>. 2.11.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2021. Digi Arkeen neuvottelukunta - Pyöreän pöydän keskustelu 16.2.2021 - Osaaminen ja taidot digitaalisessa yhteiskunnassa. <https://urly.fi/2lrt>. 2.11.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2023. Julkishallinnon digitaaliset palvelut.
<https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>. 16.5.2023.
- Vilka, H. Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Liitteet

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Digitaitojen kartoituslomake

Liite 3: Ohjeet digipajan järjestämiseen sekä digitaitojen kartoittamiseen

Liite 1: Saatekirje**SAATEKIRJE**

Olen sosionomiopiskelija Tuomo Parkkinen Joensuun Karelia-Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on luoda digitaitoja kartoittava toimintamalli. Kutsun teidät digipajaan, joka tapahtuu kasvokkain Joensuun Taitamon tiloissa. Digipajan + haastattelun kesto n. 15–45 minuuttia

Tarkoitukseni on kerätä tietoa toimintamallin toimivuudesta ja kartoittaa Joensuun Taitamon valmentautujien digitaitoja. Toimintamalliin kuuluu työskentelyosuus ja haastattelu, joiden tarkoituksena on:

- Testata digiosaamisen kartoituslomaketta ja digipajaa, saada palautetta ja kehittämissuhteita
- Saada tietoa valmentautujien digiosaamisesta
- Kerätä valmentautujien kokemuksia eri digilaitteista ja -palveluista

Digipajaan osallistuminen on minulle vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumisen missä vaiheessa tahansa tai kieltäytyä vastaamasta minulle esitettyyn kysymykseen. Haastattelutilanne on luottamuksellinen eikä minun henkilötietojani tulla käyttämään julkisesti. Minua koskevat tiedot säilytetään tietoturvasääntöjä ja salassapitovelvollisuutta noudattaen, kunnes ne tutkimuksen päätyttyä hävitetään asianmukaisesti. Haastattelussa antamaani tietoa hyödynnetään digitaitojen kartoitusmenetelmän kehittämiseen.

Allekirjoituksella suostun edellä mainittuihin asioihin.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kiitos osallistumisesta!

Tuomo Parkkinen

Liite 2: Digitaitojen kartoituslomake

Digitaitojen kartoituslomake 1.0

Osallistujan nimi: _____

Ohjaajan nimi: _____

Pvm: _____

Kartoituksessa on neljä aihealuetta, joissa on eri määrä tehtäviä. Suorita tehtävistä yksitellen **järjestyksessä**. Jokaisen osion lopussa voit kirjoittaa ajatuksia tehtävien suorituksesta. **Tarkoituksesi on suorittaa jokainen tehtävä**. Tarvittaessa saat ohjaajalta apua.

Ennen kuin aloitat: Arvioi omat digitaidot asteikolla 1–5

(1 =en osaa, 3 =osaan melko hyvin, 5 =Osaan hyvin)

Digitaitoni tällä hetkellä ovat mielestäni: _____

Tee jokaisessa tehtävässä vain vaadittu asia ja ympyröi, kuinka helppoa/vaikeaa tehtävä oli suorittaa.

1. Tietokoneen käyttö

1.1 Tietokoneen käynnistys

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

1.2 Hiiren ja näppäimistön käyttö

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

1.3 Poista työpöydältä tiedosto nimeltä: Turhajuttu

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

1.4. Etsi internet-selain ja avaa se

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

Mikä osiossa oli vaikeaa tai helppoa: _____

2. Hakukoneen käyttö

2.1 Hakukoneen löytäminen internetselaimella (mitä hakukoneita tiedät?)

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

2.2 Etsi käyttämälläsi hakukoneella seuraavaan kysymykseen vastaus:

Minä vuonna Norja itsenäistyi Ruotsista?

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

2.3 Etsi käyttämälläsi hakukoneella seuraavaan kysymykseen vastaus:

Minä vuonna nykymuotoinen Monopoly -lautapeli julkaistiin

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

2.4 Etsi käyttämälläsi hakukoneella seuraavaan kysymykseen vastaus:

Mikä yhtiö omistaa YouTube -verkkopalvelun?

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

2.5 Etsi käyttämälläsi hakukoneella seuraavaan kysymykseen vastaus:

Mikä oli suomen asukasluku vuonna 2021?

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

Mikä osiossa oli vaikeaa tai helppoa: _____

3. Palveluiden käyttö

3.1 Vieraile Kelan sivuilla **JA** etsi mihin kellonaikoihin puhelinpalvelu palvelee arkisin

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

3.2 Etsi lähipankkisi aukioloajat arkena

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

3.3 Vieraile seuraavilla sivuilla (Etusivulla käynti riittää)

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1. Miunpalvelut | <input type="checkbox"/> |
| 2. Kanta | <input type="checkbox"/> |
| 3. Opintopolku | <input type="checkbox"/> |
| 4. Työmarkkinatori | <input type="checkbox"/> |
| 5. Vaara-kirjasto | <input type="checkbox"/> |

Mikä osiossa oli vaikeaa tai helppoa: _____

4. Sähköpostin käyttö

4.1 Mene [Sähköpostipalvelun] sivuille

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.2 Kirjaudu sähköpostiin (Käyttäjätunnuksen ja salasanan saat ohjaajalta)

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.3 Tarkasta minkä niminen on, **uusin saapunut** sähköpostiviesti

Vastaus: _____

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.4 Lähetä sähköposti osoitteeseen [**sähköpostiosoite**]

Viestissä voit kertoa parilla lauseella, vaikka omasta päivästäsi. Muista otsikko!

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.5 Lähetä sähköposti osoitteeseen [**sähköpostiosoite**] **JA** liitä siihen työpöydältä löytyvä **tiedosto** nimeltään: **tärkeäjuttu**

Otsikko: Tärkeä liitetiedosto

Viestikenttään voit kirjoittaa: Tässä vaadittu liitetiedosto

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.6 Kirjautu ulos sähköpostipalvelusta

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

4.7 Poista sivuhistoria verkkoselaimesta (viimeisen tunnin ajalta)

Osaan hyvin - Osaan melko hyvin - Osaan opastettuna – Vaikeaa - En osaa

Mikä osiossa oli vaikeaa tai helppoa: _____

Liite 3: Ohjeet digipajan järjestämiseen sekä digitaitojen kartoittamiseen

Ohjeet digipajan järjestämiseen sekä digitaitojen kartoittamiseen

Ohjeita digipajan toteutukseen ja suunnitteluun

Tarve digitaitojen kartoitukseen voi olla kehityskohteiden, voimavarojen tai osaamisen löytäminen

Suunnittelussa huomioon otettavat asiat

Digitaitojen kartoitukseen osallistumisen on tarkoitus olla mahdollisimman helppoa. Olisi tärkeää, ettei asiakkaan tarvitse tuoda mitään kartoitukseen osallistumiseksi ja että työskentelytilassa olisi kaikki tarvittava. Pajojen kestoksi on arvioitu asiakkaan taitotasosta riippuen 10–30 minuuttia, jonka jälkeen jokaisen kanssa käydään noin 5–15 minuutin keskustelu digitaidoista ja tehdystä lomakkeesta. Digipajat ovat suunniteltu 1–4 osallistujan ryhmille. Yhdellä ryhmällä on oltava tarkkailijana vähintään yksi ohjaaja, joka tekee havaintoja osallistujien työskentelystä sekä toimii mahdollisena tukena.

Lomake ja työskentely on suunniteltu toimimaan sekä rauhallisissa että kiireellisissä ympäristöissä. Toiminnalliset osiot on suunniteltu tehtäväksi tietokoneella, mutta pienin muutoksin ne on mahdollista toteuttaa tabletilla tai älypuhelimella. Lomakkeet ovat täysin muokattavissa ja voidaan sovittaa asiakasryhmän tarpeisiin.

Kartoitukseen on järjestettävä: Laitteet (paitsi jos asiakkaat suorittavat omilla laitteilla), sähköpostit (paitsi jos asiakkaat suorittavat omilla tunnuksilla), tehtäviin vaadittavat tiedostot laitteille osioissa 1 ja 4, työskentelyyn sopivat tilat (havainnointi ja itsenäinen työskentely mahdollista)

Mikä merkitys haastattelulla

Osiot rakennettu kartoittamaan digiosaamisen osa-alueita: Laiteosaaminen, hakukoneen käyttö, palveluiden käyttö ja sähköpostin käyttö. Tarkoitus on arvioida ja kehittää asiakkaan turvallista ja itsenäistä laite-, internet- ja palveluosaamista. Jokaisesta tehdystä osiosta on hyvä käydä läpi huomiota herättäviä asioita, niin onnistumisia kuin kehityskohteita. Ohjaaja on tukena osallistujalle haastavissa tilanteissa ja ohjeistaa tarvittaessa. Haastavat osiot on hyvä ottaa huomioon ja keskustella niistä haastattelussa. Haastattelussa syntyvät tiedot voidaan hyödyntää kirjauksiin ja palveluohjauksessa tarvittaviin tukipalveluihin. Pitkissä asiakassuhteissa kartoituksen voi järjestää uudelleen, jolloin arvioidaan osallistujan kehitystä edelliseen kartoitukseen verrattuna.

Digitaitojen kartoituksen kulku

1. Asiakas suorittaa digitaitojen kartoituslomakkeen ohjeistetulla tavalla itsenäisesti. Jokainen osallistuja suorittaa tehtävälomakkeen itsenäisesti. Tehtäviä suorittaessa asiakas arvioi oman suoriutumisensa lomakkeeseen: Mikä oli haastavaa, mikä helppoa. Ohjaaja on apuna tilanteissa, joissa osallistuja tarvitsee tukea.
2. Lomakkeen täyttämisen jälkeen haastatellaan asiakasta. Käydään läpi lomakkeen kohdat. Haastattelija listaa ylös huomioita, kehityskohteita, vahvuuksia ja kehitysehdotuksia. Kartoituksen järjestäjä ottaa kartoitus- ja haastattelulomakkeen kirjauksia ja mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten säilöön. Osallistujalle voidaan myös ottaa kopio suoritetusta kartoituslomakkeesta.
3. Tuloksia voidaan kirjata asiakkaan tietoihin ja käyttää asiakkaan palveluohjauksessa tai muussa asiakasta tukevassa asiassa -> Mahdollinen ohjaus tukipalveluihin tai pitemmissä asiakassuhteissa uusitaan kartoitus tarvittavan ajan kuluttua (noin kolmen kuukauden välein).

Digitaitojen kartoituslomake

Yleisiä huomioita

Jokaisen teeman lopussa löytyy “**Mikä osiossa oli vaikeaa tai helppoa**” osio, johon **osallistuja voi kirjata ylös asioita**, jotka vaikuttavat positiivisesti/negatiivisesti tehtävien suorittamiseen. Onko laitteen käyttö vaikeaa, sivut ovat epäselvät, vaikea hahmottaa työpöytää, sähköpostipalvelun fontti on liian pieni jne. **Osallistuja voi kirjata osioon myös vapaasanaista palautetta** esim. tehtävistä tai lomakkeen kehityskohteista. **Tämä on vapaavalinnainen osio**, eikä osallistujan ole pakko kirjata mitään asioita ylös, **mutta huomioiduista asioista on hyvä haastattelussa keskustella.**

Osallistujan omien digitaitojen arviointi

Digitaitojen kartoituslomakkeen ensimmäinen tehtävä on arvioida omat digitaidot asteikolla 15 (1 =en osaa, 3 =osaan melko hyvin, 5 =Osaan hyvin). Arviointi perustuu yleisiin digitaitoihin laite-, palvelu-, verkko- ja tiedonkeruukokemuksista. Arviointia peilataan haastattelussa osallistujan kykyyn suoriutua kartoituslomakkeen tehtävistä. Kartoituksessa on tärkeää arvioida osallistujan kykyjä positiivisesti ja havaita asioita mitkä onnistuvat.

1. Tietokoneen käyttö

Tarkoitus

Osion tarkoituksella on selvittää osallistujan laiteosaaminen. Haastattelussa on hyvä huomioida osallistujan laitehistoria ja motivaatio käyttää ja oppia uusien laitteiden käyttöä. Jos tietokoneen käyttöön ei tässä osuudessa ole mahdollisuutta, voidaan muuttaa osion tehtävät älypuhelimelle tai tabletille sopiviksi.

Huomiot

Jos osallistujan taitotaso on alustavasti hyvin heikko ja laitteen käyttö selvästi haastavaa, voidaan tähän osioon lisätä tehtäviä.

Osiot

Tietokoneella suoritettava

1.1 Tietokoneen käynnistys: Jos arvioit, että tietokoneen käynnistymisessä kuluu paljon aikaa, voi tietokoneet käynnistää jo valmiiksi osallistujille ja tämä tehtävä voidaan ohittaa.

1.2 Hiiren ja näppäimistön käyttö: Kuinka hyvin asiakas on tottunut käyttämään tietokoneen hiirtä ja näppäimistöä? Tuottaako haasteita näppäimistöllä kirjoittaminen tai kymmensormijärjestelmä? Jos osallistuja kokee kirjoittamisen haastavaksi, painotetaan haastattelussa tekemällä oppimista.

1.3 Poista työpöydältä tiedosto nimeltä: Turhajuttu: Valmistelussa ohjaajan on luotava työpöydälle "turhajuttu" niminen tiedosto vaikka Wordilla tai Wordpadilla. Tiedoston sisälle ei ole pakko olla kirjoitettuna mitään. Osaako asiakas tutkia työpöytää ja poistaa sieltä turhia asioita? Tiedostoa poistaessa roskakoria ei ole pakko tyhjentää, mutta asian voisi mainita tehtävää tehtäessä tai haastattelun aikana.

1.4 Etsi internet-selain ja avaa se: Osallistuja etsii työpöydältä internet-selaimen. Jos työpöydällä on useampi eri selain, voi osallistuja itse valita, mitä haluaa käyttää.

Tabletilla tai älypuhelimella suoritettava

1.1 Avaa aloitusruutu/lukitusruutu: Osallistuja voi käyttää omaa älypuhelimiaan/tablettia kartoituksen suorittamiseen.

1.2 Käynnistä kamera: Etsitään puhelimesta/tabletista kamerasovellus ja avataan se. Haastattelussa voidaan miettiä osallistujan kokemuksia sovelluskaupasta ja eri sovelluksista. Onko haastavaa tai tuttua?

1.3 Ota itsestäsi tai muusta asiasta kuva: Osallistuja ottaa kuvan satunnaisesta asiasta. Kuvan aiheella ei ole väliä.

1.4 Etsi galleria tai kuvakansio ja poista juuri ottamasi kuva: Haastattelussa voidaan keskustella siitä, kuinka tiedostoja ja sovelluksia poistetaan älypuhelimelta/tabletilta. Onko haastavaa tai tuttua?

1.5 Etsi internet-selain ja avaa se: Osallistuja valitsee haluamansa verkkoselaimen seuraavien osioiden tekemiseen.

2. Hakukoneen käyttö

Tarkoitus

Tarkoituksena havainnoida osallistujan kykyä käyttää verkossa hakukoneita (Google, Bing jne.) Haastattelussa voidaan kysellä, kuinka usein osallistuja käyttää hakukoneita, mihin tarkoituksiin, onko ollut hyötyä, onko haastavaa ja auttaako ongelmien ratkaisussa? Hakukoneen itsenäinen ja aktiivinen käyttö on merkki hyvästä ongelmanratkaisukyvyistä ja itsenäisestä toimimisesta.

Huomiot

Osion kysymykset on luotu satunaisista aiheista ja voidaan muokata kohderyhmälle sopivammiksi.

Osiot

2.1 Hakukoneen löytäminen internet-selaimella: Osallistuja voi valita haluamansa verkkohakukoneen osion tekemiseksi. Luotettavin ja lomakkeen suunnittelussa testattu on Googlen hakukone, joka antaa tarkimmat vastaukset suunniteltuihin kysymyksiin. Haastattelussa voidaan kysellä mitä hakukoneita yleisesti käyttää.

2.2 Minä vuonna Norja itsenäistyi Ruotsista? Vastaus: 1905

2.3 Minä vuonna nykymuotoinen Monopoly -lautapeli julkaistiin? Vastaus: 1935

2.4 Mikä yhtiö omistaa YouTube -verkkopalvelun? Vastaus: Google

2.5 Mikä oli suomen asukasluku vuonna 2021? Vastaus: 5,541 miljoonaa

3. Palveluiden käyttö

Tarkoitus

Tarkoituksena saada kokemuksia palveluiden käytöstä. Haastattelussa tätä osiota voidaan avata kysymyksin: Mitkä palvelut ja verkkosivut toimivat tai eivät toimi, mikä tekee palveluista haastavia tai mitkä asiat helpottavat asiointia, oletko osannut käyttää verkkopalveluita, tarvitsetko apua läheiseltä/ammattilaiselta verkkoasiointinnissa? Haastattelussa myös hyvä kysyä kokemuksia osion verkkosivuista ja onko esimerkiksi kuullut tai käyttänyt niitä.

Huomiot

Osion tehtävät on satunnaisesti luotu kuntouttavan työtoiminnan teemaan liittyen. Kysymykset ja verkkosivut voidaan muokata asiakasryhmään kohdistuvaksi. Jos tarvittavia tietoja ei jostain syystä löydy verkosta, voi ohjaaja lennosta muokata haluttua kysymystä tai osallistuja voi ohittaa kysymyksen kokonaan.

4. Sähköpostin käyttö

Tarkoitus

Tämän osion tarkoitus on selvittää osallistujan kykyä käyttää sähköpostipalvelun käyttäjäliittymää. Osiossa osallistuja pääsee tarkkailemaan sähköpostia, lähettämään sähköpostia ja liitetiedoston sekä lopuksi kirjautumaan turvallisesti ulos ja poistamaan sivuhistorian. Osion suorittamista on ohjaajan hyvä seurata tarkasti ja havainnoida mitkä asiat tuovat haasteita osallistujille ja mitkä onnistuvat sujuvasti. Haastattelussa on hyvä käydä läpi osallistujien kokemukset sähköpostipalveluista. Monille sähköpostipalveluiden tarve on vähentynyt palveluiden kuten Snappchatin, Discordin, Facebookin ja Whatsappin vuoksi. Näiden palveluiden käyttökokemuksista voi haastattelussa myös keskustella. Lisäksi haastattelussa voi keskustella tietoturva-asioista ja -käytänteistä.

TÄRKEÄÄ: Digikartoituksen järjestäjän on luotava tarvittavat sähköpostiosoitteet osallistujille. Sähköpostit voidaan luoda mihin tahansa sähköpostipalveluun, mutta paras vaihtoehto olisi saada digikartoitukseen luodut sähköpostiosoitteet organisaatiolta. Sähköposteja luodessa on muistettava tietosuoja-asiat, kuten mahdolliset salasanan uusimiset ja palautusmahdollisuudet. Osallistujat voivat käyttää omia sähköpostitunnuksia tehtävän tekoon, mutta vastaanottava sähköposti on silti luotava. Osallistujalle voidaan myös luoda ohjaajan avulla oma sähköposti, jota käyttää kartoituksessa. Lomakkeen luoja suosittelee vahvasti käyttämään juuri digikartoitukseen luotuja sähköpostiosoitteita tietosuoja-asioiden vuoksi. Digikartoitukseen luotuihin sähköposteihin voi myös liittää monivaiheisen tunnistautumisen (MFA, 2FA), jolloin kirjautumisessa voidaan opetella turvallisen kirjautumisen käytänteitä.

Huomiot

Järjestäjän on luotava osioon oikeat sähköpostiosoitteet. Suunnittelussa tietokoneelle on luotava Word- tai Wordpad -tiedosto nimeltään "tärkeäjuttu", jonka sisällöllä ei ole väliä. Tehtävään 4.3 Digikartoituksessa käytettäviin sähköpostiosoitteisiin lähetetään ohjaajan sähköpostista viesti satunaisella nimellä esim. "Tärkeä palaveri".

Osiot

4.1 Mene [Sähköpostipalvelun] sivuille: [Sähköpostipalvelun] kohtaan muokataan valittu sähköpostipalvelu esim. Outlook, Gmail. Älypuhelimella/tabletille osallistuja avaa sähköpostin joko verkkosivuilta tai sovelluksena.

4.2 Kirjautu sähköpostiin (Käyttäjätunnuksen ja salasanan saat ohjaajalta): Kirjautuminen valittuun sähköpostiin. Jos tilanteessa käytetään digikartoitukseen luotuja sähköposteja, on sähköpostiosoite ja salasana hyvä kirjoittaa lapulle, joka annetaan osallistujalle osion suorittamiseen.

4.3 Tarkasta, minkä niminen on **uusin saapunut** sähköpostiviesti: Osallistujan sähköpostiin on lähetetty satunnainen sähköposti suunnitteluvaiheessa. Osallistujan on hahmotettava mistä löytää saapuneet viestit ja mikä viesti on uusin.

4.4 Lähetä sähköposti osoitteeseen **[sähköpostiosoite]**: Osallistuja lähettää sähköpostin tiettyyn sähköpostiosoitteeseen, jonka ohjaaja/järjestäjä päättää suunnittelu- vaiheessa. Viestissä osallistuja voi kertoa parilla sanalla päivästä, lisäksi on muistettava laittaa otsikko.

4.5 Lähetä sähköposti osoitteeseen **[sähköpostiosoite] JA** liitä siihen työpöydältä löytyvä **liitetiedosto** nimeltään: **tärkeäjuttu**: Osallistuja lähettää sähköpostin (samaan osoitteeseen kuin viime tehtävässä), johon liittää työpöydälle luodun Word/Wordpad -tiedoston nimellä "tärkeäjuttu". Älypuhelimella/tabletilla tiedostoksi voidaan liittää vaikkapa jokin satunnaisesti otettu kuva.

4.6 Kirjaudu ulos sähköpostipalvelusta: Opetetaan tapa kirjautua turvallisesti ulos sähköpostipalvelusta.

4.7 Poista sivuhistoria verkkoselaimesta (viimeisen tunnin ajalta): Sivuhistoria voidaan poistaa viimeisen tunnin ajalta tai koko päivältä. Ohjaajan/järjestäjän on hyvä alustavasti opetella, miten sivuhistoria poistetaan tietyillä verkkoselaimilla.

Digitaitojen Kartoituksen haastattelulomake

Huom! Haastattelija kirjaa asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta tietoja haastattelulomakkeeseen. Kirjatut kysymykset ovat suuntaa antavia ja antavat esimerkkejä haastattelijalle siitä, minkälaisia kysymyksiä voisi kysyä haastatteluosuuksessa. Tärkeää löytää osallistujan vahvuudet, kehitettävät osa-alueet sekä mitkä asiat tuovat haasteita. Haastattelija voi itse arvioida, millä kysymyksillä nämä osa-alueet kartoittaa. Asiakkuudessa lomakkeesta syntyvät tiedot voidaan kirjata tukemaan asiakkaan tukitoimia.

Mitä digilaitteita omistaa

Voidaan pohtia kokemuksia eri laitteista, onko laitteita mitä haluaisi oppia tai hankkia? Laittehistoria ja onko motivaatiota oppia uusia laitteita?

Vahvuudet

Kirjataan kartoituksessa ilmenneitä vahvuuksia. **Erittäin tärkeää löytää ja huomioida vahvuuksia!** Onko digitaidoiltaan perustasoa parempi käyttäjä? Haastattelija voi myös keskustella kartoituksessa käytetyistä digipalveluista ja niiden käyttökokemuksesta. Onko sähköinen tiedonhankinta tuttua hakukoneella? Tukeeko lähipiiri laite- ja digipalveluosaamista? Kuinka itsenäisesti osallistuja osaa käyttää laitteita ja palveluita? Erityisesti huomioitava hakukoneen osaaminen ja motivaatio opetella ja kehittää digitaitoja.

Kehitettävää

Mitä asioita, jotka sujuvat laite-, ohjelma-, tai palveluosaamisessa, olisi hyvä kehittää? Mikä osallistujan mielestä on tärkeä osa-alue omissa digitaidoissa, jossa pitäisi

kehittyä? Voiko jonkun digitaitojen osa-alueen kehittäminen tukea osallistujaa tulevaisuudessa?

Haastavaa

Mitkä tuottavat osallistujalle haasteita laitteiden tai digipalveluiden käytössä ja mitkä haasteet ilmenevät kartoituksen kautta? Minkä vuoksi kyseiset asiat tuottavat haasteita, ja voiko niihin asioihin saada jotakin tukea? Onko haaste motivaatioon vaikuttava? Tuoko haastava asia häpeää? Onko tukikeinoja, jolla haaste voidaan tehdä vähemmän haastavaksi?

Mikä helpottaisi opettelua/käyttöä

Tähän osioon voidaan kirjata ylös konkreettisia tukitoimia osallistujan digitaitojen kehitykselle. Osallistuja voi myös kertoa palveluiden/laitteiden käyttöä helpottavia tekijöitä, joita on tullut käyttäjänä vastaan.

Voidaan kirjata ylös apukeinoja tai -välineitä haasteisiin, joita syntyy laitteita tai digipalveluita käyttäessä, kuten lukemisen, näkemisen tai ymmärtämisen haasteisiin. Apuvälineitä ovat erilaiset lukemista ja näkemistä helpottavat ohjelmat, kuten esimerkiksi teksti ääneksi -ohjelmat, palveluiden värikoodaus, verkkosuurennuslasi ja fontti-asetukset.

Haastattelun lopetus

Haastattelun lopuksi arvioidaan osallistujan yleinen digitaitotaso asteikolla 1–5: Esimerkiksi osallistuja kokee taitonsa ennen kartoitusta olevan 2/5. Hän osaa käyttää tietokonetta ja hakukonetta, mutta sähköpostin käyttö tuottaa haasteita. Tällaisessa tilanteessa voidaan arvioida osallistujan digitaitojen olevan vähintään 3/5. Jos osallistuja käyttää aktiivisesti hakukoneita esim. arjen ongelmanratkaisuun ja asioiden selvittämiseen, voi arvosana olla vähintään 4/5. **Haastattelijana toimiva ohjaaja**

arvioi haastattelun lopussa osallistujan digitaitotason havaintojen ja keskustelun perusteella. Tärkeintä on painottaa onnistumisia ja positiivista kehitystä.