

Arvio toimintamallista: Ammatilainen digipalvelujen asiakkaana -verkkovalmennus

Valmennuksen tarkoituksena on tuottaa ammatilliselle kokemus asiakkaan roolista digitaalisen palvelun käyttäjänä. Tämä auttaa ammatilaisista ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa ja tarpeita, kun hän ohjaa asiakasta palvelun käytössä.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja –Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset - kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä

TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hanke (ESR 1.9.2018-31.12.2020).
Päätoteuttajana Jyväskylän Ammattikorkeakoulu ja osatoteuttajana Jyväskylän Katulähetys ry. Hankkeen yhteistyötahoina olivat Laukaan kunta ja Äänekosken kaupunki sekä näiden työllisyyspalvelut.

Kehittäjän yhteyshenkilöt: Sanna Paasu-Hynynen, JAMK, sanna.paasu-hynynen@jamk.fi
ja Essi Heimovaara-Kotonen, JAMK, essi.heimovaara-kotonen@jamk.fi

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

Ammattilaisia on valmennettu digitaalisten palveluiden käyttöönottamiseksi useissa hankkeissa korona-aikana. Esimerkiksi Osaamisella osallisuutta -hankkeessa (ESR TL 5) valmennettiin ammatilaisia digityökalujen käyttöönottamiseksi yhdessä asiakkaiden kanssa. Lue lisää aiheesta:

[Sokran kooste kyselystä hanketoimijoille, kevät 2020 \(Thl.fi\)](#)

¹ Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin kuvaus

Ratkaisun perusidea

Verkkovalmennuksella lisätään digitaalisten palveluiden saavutettavuutta tarjoamalla digiohjausta palveluntarjoajia edustaville ammattilaisille. Valmennus vahvistaa ammattilaisten digitaitoja ja ohjausosaamista ja mahdollistaa aiempaa aktiivisemmän yhteydenpidon asiakkaisiin tarjoamalla siihen yhden kanavan lisää.

Valmennuksen teemana ovat digitaalisten palveluiden erityispiirteet ja niissä huomioitavat asiat, mutta osallistujalla on mahdollisuus tuoda esille myös omia kiinnostuksen kohteitaan ja tuen tarpeita. Valmennus parantaa digiymmärrystä ja digitaalisen vuorovaikutuksen osaamista sekä auttaa tuottamaan digitaalista sisältöä.

Toimintaympäristö

Toimintaa on pilotoitu kuntasektorilla sekä kolmannen sektorin toimijan työvalmennuspalveluiden toiminnoissa. Toimintaa voidaan hyödyntää kaikkialla, missä aloitetaan uusien digitaalisten palveluiden käyttöönottoa tai kehittämistä. Osallistuminen digitaaliseen palveluun asiakkaan roolissa antaa laaja-alaisempaa ymmärrystä siitä, millaisia hyötyjä tai haasteita tarjottavassa digipalvelussa voi olla.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Tässä kuvattu Ammattilainen asiakkaana -verkkovalmennus on kehitetty työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden kanssa työskenteleville ammattilaisille julkisella ja kolmannella sektorilla. Kohderyhmänä ovat olleet työllisyys- ja työvalmennuspalvelujen työpaja- ja kuntouttavassa työtoiminnassa sekä starttivalmennuksessa työskentelevät ammattilaiset, jotka haluavat oppia hyödyntämään digitaalisia välineitä ja ohjausta osana työtään, kehittää olemassa olevia työskentelytapojaan ja saada ideoita ja vertaistukea muilta osallistujilta sekä sparrausta asiantuntijoilta.

Osallistujien lähtökohdat voivat olla hyvin erilaisia riippuen esimerkiksi aiemmasta digi- ja/tai ohjauskokemuksesta sekä kiinnostuksesta palveluiden ja oman työn kehittämiseen. Tarpeet valmennukseen ovat syntyneet kohderyhmiltä ja valmennuksen sisältö on kehitetty yhdessä kohderyhmän kanssa.

Valmennusmalli on sovellettavissa mihin tahansa kohderyhmään, jonka on otettava haltuun tai kehitettävä uusia digitaalisia palveluita tai toimintoja.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Ammattilainen asiakkaana -verkkovalmennukseen osallistuva ammattilainen osallistuu valmennukseen työajallaan, itselleen sopivana aikana. Valmennuksen kesto on noin kuusi viikkoa ja se sisältää etätapaamisia sekä viikoittain verkkovalmennusalustalle julkaistun uuden teeman tehtävineen.

Verkkovalmennuksen kulku

Aluksi järjestetään kaikille yhteinen aloitustapaaminen kasvotusten. Siinä käydään lävitse verkkovalmennuksen periaatteet, esitellään alusta sekä sen toiminnot ja kirjaudutaan alustalle. Alustalle viedään viikoittain yksi uusi teoriaosuus ja siihen liittyvä tehtävä. Jokainen saa itse päättää, milloin tehtävän haluaa tehdä ja kuinka paljon haluaa osallistua esimerkiksi yhteisiin verkkokeskusteluihin.

Tehtävien tekemisestä muistutetaan erillisessä pikaviestipalvelussa ja jokaisen tehtävän tehtyään osallistuja saa kirjallisen palautteen tai suoritusmerkinnät tehtävästä. Osa tehtävistä on henkilökohtaisia ja vain ohjaajan ja ohjattavan välisiä, kun taas osa on sellaisia, että kaikki pystyvät yhdessä jakamaan ajatuksiaan annetusta teemasta.

Lopuksi valmennuksessa on yhteinen päätöstapaaminen, jossa käydään lävitse kokemuksia, oivalluksia, haasteita ja muita verkkovalmennuksen aikana esiin tulleita merkityksellisiä asioita sekä kehityskohteita. Valmennuksessa annetaan ammattilaisille omakohtainen kokemus digitaaliseen palveluun osallistumisesta ja kannustetaan heitä samalla hyödyntämään ja soveltamaan digitaalisia ratkaisuja osana omaa asiakastyötään.

Osallistumiseen motivoi mahdollisuus kehittää, osoittaa ja hyödyntää omaa osaamistaan

Kun palveluita viedään uuteen ympäristöön, on tärkeää, että tuki ja palvelut kehitetään ja toteutetaan yhdessä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Näin ne voidaan muokata kohderyhmän tarpeita vastaaviksi. Toteutuksen aikana on tärkeää toimia joustavasti niin, että osallistujat voivat tuoda esiin omia yksilöllisiä digihaasteitaan ja tuen tarpeita riippumatta siitä, mikä on koulutuskerran sisältö. Tämä mahdollistuu esimerkiksi, kun toimintaa toteutetaan pienryhmissä. Näin myös osallistumisen ja kysymisen kynnyks on matalampi.

Kun ihmiset saavat kokeilla ja soveltaa harjoiteltuja asioita omilla digivälineillään ja saada yksilöllistä ohjausta sitä tarvittaessa, jäävät oppimiskokemukset paremmin heti hyötykäyttöön ja muistiin.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Valmennuksessa on tärkeää tunnistaa niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin vahvuuksia sekä hyödyntää jaettua asiantuntijuutta ja yhteiskehittämistä osana toimintaa siten, että ammattilais- ja asiakasroolit voivat osaamisen mukaisesti vaihtua.

Toimintaa tulee seurata ja arvioida jatkuvan arvioinnin periaatteella. Osallistujien digiosaamistarpeita on hyvä kartoittaa osallistujille tehtävällä kyselyllä. Verkkovalmennuksen sisällöllistä teemaa voidaan osaamistarpeet huomioiden muokata niin, että valmennus antaa sekä kokemuksen itse digitaaliseen palveluun osallistumisesta että tiedollista sisältöä, joka tukee digitaalisten kehittämisprosessien kehittämistä.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Mieti ennen toteuttamisen aloittamista:

- **Digituki:** Uusien digitaalisten palveluiden haltuunotto vaatii monenlaista tukea. Jokaisen yksilön ja organisaation on tärkeää kartoittaa digitukitarpeensa ja miettiä, millaisia digitaalisia palveluita olisi tärkeää lisätä sekä millaista tukea osallistujat voivat kaivata. Sopikaa yhdessä, miten tukea on mahdollista saada.
- **Varaa aikaa kalenteriisi:** Uuden palvelun kokeiluun, ideointiin ja kehittämiseen on varattava riittävästi aikaa. Aika on tärkeää varata jo etukäteen omiin aikatauluihin.
- **Tue kollegaasi:** Uuden palvelun vastuuhenkilöillä voi olla suuri taakka kannettavanaan. Erityisesti palveluiden ensimmäinen toteutuskerta voi olla sen kehittäjälle raskas, koska valmiita vastauksia ja toimintamalleja ei ole vielä olemassa. On tärkeää mahdollistaa työnohjaus, työn sparraus ja riittävä tiimi palveluiden kehittämisen taustalle.
- **Digiagentit:** Uuden palvelun luominen vaatii innostusta ja motivaatiota. Selvitä, ketä asia eniten kiinnostaa, kuka kokee uuden mahdollisuuden juuri omakseen, kenellä on halukkuutta kehittää palveluita? Tällaiset "sisäiset agentit" ovat tärkeä tekijä mahdollistamaan palveluiden kehittäminen ja ylläpitämään myönteistä kehittämisasennetta silloinkin, kun muiden motivaatio alkaa hiipua.
- **Think big:** Digitaalisia palveluita on hyvä lähteä ideoimaan vapaasti, ilman ennakoita. Koska niistä on kuitenkin vaikeaa päästä eroon, on tärkeää ymmärtää, että prosessin aikana havaitut toimimattomat ideat on ihan ok haudata ja aloittaa kokonaan alusta. Ideoikaa yhdessä ja kuunnelkaa jokaisen ääntä.
- **Sovella:** Merkittävintä ovat uudenlaiset toimintatavat, joita työyhteisöt itse kehittävät. Uuden teknologian tai digitalisaation käyttöönotto ei itsessään saa aikaan parempia palveluita, tyytyväisempiä asiakkaita tai toimivampia työyhteisöjä, vaan kehitettyä toimintaa pitää myös pystyä soveltamaan erilaisiin tapauksiin sopivaksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



TiimiVerkko-hankkeessa valmennusta kehitettiin yhdessä

- Toimintaa kehitettäessä on hyvä hyödyntää organisaatio- ja kuntarajoja ylittävää yhteistyötä ja kokemusten jakamista. TiimiVerkko-hankkeessa hyödynnettiin palvelumuotoilun periaatteita ja kaikkien yhteistyötahojen ammattilaisten ja asiakkaiden yhteisiä yhteiskehittämistyöpajoja.
- Toimintaa on arvioitu yksilö- ja ryhmähaastatteluilla, verkkokyselyillä ja havainnoinnilla. Jokainen on voinut vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.
- Ammatilainen asiakkaana -verkkovalmennuksen jälkeen TiimiVerkko-hankkeessa työstettiin yhteiskehittämismallilla digitaalisia palveluita ammattilaisten ja asiakkaiden tarpeisiin. Verkkovalmennuskokemuksen jälkeen muun muassa etäpalvelun toteuttamiseen tarvittava kokonaisuymmärrys oli parempi ja palveluiden ideointi helpompaa. Monipuoliset digipalvelut ovat juurtuneet osaksi yhteistyötahojen toimintaa ja niillä täydennetään olemassa olevia palveluita. On myös luotu täysin uusia palveluita vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

TiimiVerkko-hankkeessa toteutetuista pilottikokeiluista voit lukea tarkemmin hankkeen ”Digisti kohti työelämää”-julkaisusta.

[Heimovaara-Kotonen E., Paasu-Hynynen S. \(Eds.\), \(2020\). Digisti kohti työelämää! Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä.](#)

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Ammattilaisten osallisuus omassa työssä vahvistui, kun he saivat uusia valmiuksia tehdä työtä mielekkäästi koronapandemian aiheuttamassa poikkeustilanteessa. Jokainen sai mahdollisuuden pohtia asiaa omasta näkökulmastaan ja omia vahvuuksiaan peilaten.

Valmennukseen sisältyi erilaisia digitaalisia tehtäviä, joissa osallistuja hyödynsi erilaisia digitaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia omien toiveidensa ja mahdollisuuksiensa mukaisesti. Näin jokainen pääsi kokeilemaan millaista on esimerkiksi verkkokeskustelu, kommentointi yleiselle verkkoalustalle tai itsensä ilmaiseminen digitaalisesti muutoin kuin kirjoittamalla tai puhumalla.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistui, kun verkkovalmennukseen osallistui ihmisiä yli organisaatio- ja kuntarajojen. Valmennuksen aikana osallistujat pääsivät vapaasti ideoimaan, millaisia digitaalisia palveluita tai toimintoja he voisivat omassa työssään hyödyntää tai tarvita.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Omaehtoinen ja yhteinen toiminta vahvistui, kun valmennuksen ideointien perusteella syntyneitä ajatuksia jatkojalostettiin virallisiksi digitaalisiksi palveluiksi.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Tarve toiminnalle nousi esiin yhteistyötahoilta ja heidän asiakkailtaan jo hankkeen suunnitteluvaiheessa. Hankkeen edetessä sisällöt tarkentuivat ja niitä pystyttiin entistä paremmin suuntaamaan asiakkaiden todellisiin ympäristöihin.

Hankkeessa on tehty yhteistyötä muiden digiteemaisten hankkeiden ja organisaatioiden kanssa. Henkilöstö on seurannut tiiviisti uusimpia tutkimustuloksia ja erilaisia julkaisuja digikehittämiseen liittyen. Yksi hankkeen asiantuntijoista oli erikoistunut digipedagogiikkaan ja hänen osaamistaan hyödynnettiin laajasti niin hankeasiantuntijoiden kuin myös kohderyhmän ammattilaisten ja asiakkaiden osaamisen lisäämisessä.

Erytyisesti kevään 2020 valtakunnallinen poikkeustila osoitti, että digitaalisten palveluiden laajentaminen, tehokkaampi hyödyntäminen ja kehittäminen ovat erittäin tarpeellisia.

Hankkeessa havaittiin, että digitaitojen ja digitaalisuuden lisääminen sekä julkisella että kolmannen sektorin toimijoilla on erityisen tärkeää, jotta digitaalisten toimintojen kärkeisaaminen ei karkaa heiltä liian kauas. Digitaitojen kehittyminen ja ylläpitäminen vaatii resursseja ja yhteisiä linjauksia toiminnan mahdollistamiseksi. Kun digiminäpystyvyys eli rohkeus ja uskallus kehittää ja kokeilla erilaisia digitaalisia toimintoja kasvaa, on digitaalisuuden lisääminen laajemminkin mahdollista.

TiimiVerkko-hankkeen Ammatilainen asiakkaana -verkkovalmennuksessa hyödynnettiin Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyössä syntynyttä verkko-ohjaajan opasta sekä siitä esiin nousseita sisältöjä, joita digitaalisen palvelun sisällössä olisi tärkeää huomioida.

Toiminnan kokonaistulosten arvioinnissa hyödynnettiin RE-AIM viitekehystä. RE-AIM on paljon käytetty malli, jonka avulla pystytään arvioimaan toiminnan toteutusta ja sen vaikuttavuutta erilaisia näkökulmia hyödyntäen:

Reach = Saavutettavuus

Effectiveness = Vaikuttavuus

Adoption = Omaksuminen

Implementation = Käyttöönotto



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Maintenance = Pysyvyys

(Glasgow ym. 2019, RE-AIM.org 2020)

Hankkeen aikana pilotoidut digipalvelut ja valmennus digipalveluiden käyttöön työssä ovat juurtuneet osaksi Jyväskylän Katulähetysten, Laukaan kunnan ja Äänekosken kunnan työllisyyspalveluita.

Ammattilaisten digiosaaminen ja erityisesti kyky tarkastella digipalveluiden käyttöä asiakkaan silmin on ensiarvoista, kun uusia digitaalisia ratkaisuja otetaan käyttöön.

Lopuksi

TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hanke päättyi joulukuussa 2020. Verkkovalmennuksessa yhteiskehitettyjen digitaalisten palveluiden toimintamallien juurruttaminen aloitettiin vuoden 2020 keväällä ja sitä jatkettiin hankkeen loppuun saakka muun muassa laatimalla palvelukuvauksia ja palvelulupauksia sekä nimeämällä palveluiden vastuuhenkilöt. Verkkovalmennuksia ei sellaisenaan hankkeen päättyessä jatkettu, mutta hankkeen toimintoihin osallistuneiden ammattilaisten digitaitojen ja -ymmärryksen lisääntyminen on antanut osaamista toteuttaa vastaavankaltaista valmennusta itsenäisesti myös organisaatioiden uusille ammattilaisille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

