

# Arvio toimintamallista: Digivuorovaikutus osallisuuden tukena asiakastyössä

Digitaalisessa ympäristössä tapahtuvassa asiakkaan kohtaamisessa voidaan hyödyntää erilaisia vuorovaikutustapoja ja -keinoja, jotka madaltavat osallistumiskynnystä sekä tukevat osallistujien omaehtoista ja yhdenvertaista osallistumista.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden 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](mailto:sanna.paasu-hynynen@jamk.fi) ja Essi Heimovaara-Kotonen, JAMK, [essi.heimovaara-kotonen@jamk.fi](mailto:essi.heimovaara-kotonen@jamk.fi)

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- Oulun ammattikorkeakoulussa Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena – hankkeessa (ESR 2015–2017)

---

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveiden 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

Digitaalinen vuorovaikutus voi olla uudenlainen kokemus sekä ohjaajalle että ohjattavalle. Digitaalisen vuorovaikutuksen menetelmillä voidaan vahvistaa sosiaalista osallistumista, vertaistukea ja läsnäolon tunnetta, ja verkossa toteutettava keskustelu voi laskea osallistumiskynnystä.

On tärkeää mahdollistaa osallistujalle erilaisia osallistumistapoja, joista hän voi itse valita luonnollisimman tai itselleen helpoimman. Näitä ovat esimerkiksi vapaa kirjoittaminen, muiden tuottaman tekstin kommentoiminen, videoyhteys, piirtäminen tai valokuvien jakaminen ja käsittely. Digitaalisesti tapahtuva ohjaus voidaan toteuttaa joko reaaliaikaisesti tai ajasta riippumatta. Jos ohjaus toteutetaan ajasta riippumatta, myös digitaalisesti tapahtuva vuorovaikutus on aikaan ja paikkaan sitoutumatonta, mikä tukee osallistujan mahdollisuuksia omaehtoiseen vuorovaikutukseen.

## Toimintaympäristö

Toimintaa voidaan hyödyntää kaikkialla, missä aloitetaan uusien digitaalisten palveluiden käyttöönottoa tai kehittämistä. Toimintaa on pilotoitu kuntasektorilla ja kolmannen sektorin toimijan työvalmennuspalveluiden toiminnoissa.

## Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Työelämän ulkopuolella tai työttömänä olevat työllisyyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden asiakkaat sekä erilaisissa julkisen ja kolmannen sektorin työllisyyspalveluissa työskentelevät ammattilaiset.

Tarpeet vuorovaikutuksen kehittämiseen ovat syntyneet kohderyhmiltä ja niitä on kehitetty yhdessä kohderyhmän kanssa. Toimintamallia on pilotoitu työllisyyspalveluiden ammattilaisilla ja heidän asiakkailtaan, mutta malli on sovellettavissa mihin tahansa kohderyhmään, jonka on otettava haltuun ja kehitettävä uusia digitaalisia palveluita tai toimintoja.

## Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

### 1. Valmistaudu ennakoon

Ennakovalmistelu, suunnittelu ja sopiminen ovat tärkeitä etenkin, jos ohjattava on ensimmäistä kertaa etäohjauksessa.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Hyviä lähtökohtia verkko-ohjaukselle luovat esimerkiksi selkeät etukäteisohjeet asiakkaalle, teknisten välineiden testaaminen etukäteen, mahdollisiin teknisiin haasteisiin valmistautuminen, sopivan tilan varmistaminen ja riittävän väljän aikataulun suunnittelu.

## 2. Digitaalisen vuorovaikutuksen aikana

Verkko-ohjauksen alussa on hyvä käydä osallistujan kanssa läpi, miten käytettävä ohjelma toimii, mitä on mahdollista tehdä ja minkälaisia työkaluja on käytettävissä. Kun ohjauksessa käytetään videoneuvotteluyhteyttä, sekä ohjaajan että ohjattavien videokuvien esillä oleminen mahdollistaa jossain määrin myös sanattoman viestinnän. Vuorovaikutuksessa on tärkeää huomioida ystävällisyys, kohteliaisuus, puheen selkeys ja rauhallinen rytmi sekä kehonkielen rauhallisuus.

Puheenvuoro kannattaa aloittaa esittelyllä ja puheenvuoro on hyvä päättää selkeästi. Hiljaisuuden sietäminen on tärkeässä roolissa, jotta ohjattavalla on riittävästi aikaa miettiä, ja jotta saadaan luotua kiireetön ilmapiiri. Ohjaaja on omalla toiminnallaan esimerkkinä osallistujille siitä, kuinka verkossa toimitaan.

Verkko-ohjauksen aikana läsnäolon tunnetta on mahdollista lisätä siten, että ohjaaja kertoo ääneen tai kirjoittaa näkyviin, mitä hän tekee. Esimerkiksi ohjaaja voi kertoa, että ”mietin hetken tätä asiaa” tai ”hetkinen, etsin tähän liittyvän lähteen”.

Digitaalista vuorovaikutusta tukeakseen olisi tärkeää tietää kenen kanssa keskustelua käy, erityisesti silloin, jos käytetään oikeita nimiä eikä nimimerkkejä. Digitaalisen vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi on syytä miettiä, miten ennestään vieraat ihmiset esittelevät itsensä toisille, vai halutaanko vuorovaikutuksen säilyvän anonyyminä esimerkiksi erilaisien nimimerkkien avulla.

## 3. Lopuksi

Ohjauksen lopuksi kannattaa kerrata, mitä on puhuttu ja mihin on päädytty. On hyvä jättää aikaa osallistujien kysymyksille. Kannattaa myös koota yhteen, mitä ohjauksen aikana on sovittu jatkotoimista. Keskustelun päätteeksi ohjattavaa kannattaa kiittää ohjaukseen osallistumisesta. Positiivista ohjaussuhdetta on mahdollista vahvistaa kannustamalla ohjattavaa eri tavoin, kuten kehumalla häntä hänen toiminnastaan ohjauksen aikana. On todettu, että pelkkää neuvojen antamista ei koeta kannustavaksi, vaan onnistumisten huomioimisen on koettu olevan palkitsevampaa.

**Huomioi erityisesti ryhmän ohjaamisessa**



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Ryhmätilanteissa voi olla tarpeen ohjeistaa, kuinka pitkiä puheenvuoroja voidaan kerrallaan käyttää ja miten puheenvuoroja pyydetään. Osallistujien aktiivisuutta ja yhteisöllisyyttä kannattaa pyrkiä hyödyntämään, sillä sen avulla voidaan lisätä motivaatiota osallistumiseen. On hyvä selvittää ohjattavien syyt ja tarpeet ohjaukselle. Hyvä kysymys pohdittavaksi on, onko ohjattavan sallittua olla passiivisena kuuntelijana. Ohjaajan tehtävä on viestiä osallistujille toimintatavoista ja perustella ne.

Vuorovaikutuksen lisäämiseksi ja osallistumiskynnyksen madaltamiseksi kannattaa ryhmätilanteissa järjestää koko ryhmän tapaaminen kasvokkain, mikä onnistuu myös etänä. Mikäli koko ryhmän tapaaminen ei ole mahdollista, kannattaa verkkoympäristön keskusteluissa huomioida toisiin tutustuminen. Ohjaaja voi antaa vinkkejä ja syötteitä esittelyyn, ja myös eri välineiden sekä elementtien (kuvat, videot, tekstit) hyödyntäminen on hyvä mahdollistaa.

Muista antaa positiivista ja kannustavaa palautetta, koska se antaa myös luottamusta uudenlaisen palvelun jatkokäyttöön!

## Vinkit toimintamallin soveltajille

### Muistilista digivuorovaikutuksen toteuttamiseksi

- Laatikaa etätoiminnan pelisäännöt.
- Mieti, miten saat lisättyä vuorovaikutusta etäpalveluissa? Voisivatko ohjaaja ja ohjattava tai ohjaaja ja ryhmä tutustua toisiinsa yhteisessä kasvokkain tapahtuvassa aloitustapaamisessa? Kuinka esittelet etäpalveluihin osallistuvat henkilöt toisilleen?
- Mahdollista vuorovaikutus erilaisin keinoin, joista jokainen voi valita mieleisensä: Esimerkiksi kirjoittaen, valokuvilla, piirtäen, puhuen tai keskustellen. Muista myös ohjeistaa, miten erilaisia vuorovaikutuksen keinoja pystyy hyödyntämään, esimerkiksi mihin ja miten valokuvat ladataan.
- Varaa aikaa valmistautumiseen.
- Tiedota osallistujia ajoissa mm. aikatauluista ja tilanteen etenemisestä. Muista, että joku voi olla etänä ensimmäistä kertaa ja tarvitsee enemmän tukea ja ohjausta.
- Rohkaise, ole kiinnostunut ja anna positiivista palautetta.

### Muistilista digiosallisuuden vahvistamiseksi



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

- Osallisuutta vahvistaa, kun osallistuja
  - voi osallistua matalalla kynnyksellä
  - voi tuoda esiin omia yksilöllisiä digihaasteitaan ja tuen tarpeita
  - saa kokeilla ja soveltaa harjoiteltuja asioita omilla digivälineillään
  - saa yksilöllistä ohjausta sitä tarvittaessa
  - pääsee kokeilemaan, kuuntelemaan tai osallistumaan aktiivisesti omien toiveidensa mukaisesti.
- Osallisuutta vahvistaa, kun
  - osallistuminen mahdollistetaan tutussa ryhmässä, pienryhmissä ja tutujen ammattilaisten kanssa
  - osallistujilta kysellään tarpeita, ja valmennuksia ja vuorovaikutusta toteutetaan tarvelähtöisesti. Esimerkiksi TiimiVerkko-hankkeessa osallistujilta pyydettiin palautetta digipalveluiden kehittämisestä yksilö- ja ryhmähaastatteluilla, verkkokyselyillä ja havainnoinnilla.
- Osana toimintaa on tunnistettu niin ammattilaisten kuin asiakkaiden vahvuuksia ja hyödynnetty jaettua asiantuntijuutta sekä yhteiskehittämistä niin, että ammattilais- ja asiakasroolit ovat voineet vaihtua osaamisen mukaisesti. Palvelumuotoilun periaatteet tukevat yhteiskehittämistä.

### Digitaidot ja digiosallisuuden muodot kehittyvät koko ajan

Esimerkiksi TiimiVerkko-hankkeessa keskustelujen pohjalta on noussut esiin tarve uudenlaisille digipalveluille, joita piloteissa on lähdetty ideoimaan ja toteuttamaan. Kokeiluissa osallistujat saivat tutustua nykyaikaiseen digitekologiaan: esimerkiksi matkata virtuaaliodellisuudessa maailman ympäri ja keskustella sosiaalisten robottien kanssa vaikkapa urheilusaavutuksista tai Yhdysvaltojen presidentinvaaleista. Kokeilujen kautta kynnyks keskusteluun madaltui ja toi vuorovaikutukseen uusia ulottuvuuksia. Keskustelut olivat avoimia ja toivat esiin osallistujien digiosaamista ja kiinnostuksen kohteita. Keskusteluiden kautta myös hankeasiantuntijat oppivat uutta ja saivat vinkkejä erilaisista digitaalisista toiminnoista liittyen esimerkiksi sovellusten tai mobiililaitteiden erilaisiin toimintoihin.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



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

Kynnys vuorovaikutukseen digitaalisessa ympäristössä madaltuu, kun luodaan monipuolisia osallistumisen mahdollisuuksia. Osallistujien osallisuus omaan elämään vahvistuu esimerkiksi silloin, kun digitaalista vuorovaikutusta pääsee kokeilemaan, kuuntelemaan tai osallistumaan siihen aktiivisesti omien toiveidensa mukaisesti vaikkapa tutussa kuntouttavan työtoiminnan ryhmässä.

Osallisuus omaan elämään vahvistuu myös, kun osallistujat voivat tuoda esiin omia digihaasteitaan ja tuen tarpeitaan, toteuttaa kokeiluja omilla digivälineillään, sekä kun tukea tarjotaan heille yksilöllisesti.

Osallisuus yhteisöstä ja vaikuttamisen prosessista vahvistuu, kun digitaalisen vuorovaikutuksen keinoja ja uusia välineitä kokeillaan ja kehitetään yhdessä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Tärkeää on, että asiakkaiden ja ammattilaisten vahvuuksia tunnustetaan ja jaettua asiantuntijuutta hyödynnetään. Yhteiskehittäminen vahvistaa osallisuutta, kun ammattilais- ja asiakasroolit voivat prosessissa vaihtua osallistujien osaamisen mukaisesti. Myös digipalveluiden kehittämisprosessin arviointiin käytettävät menetelmät, kuten yksilö- ja ryhmähaastattelut, verkkokyselyt ja havainnointi vahvistavat yhteiskehittämisen henkeä ja vahvistavat osallisuutta.

Omaehtoinen ja yhteinen toiminta vahvistuu, kun digitaalisen vuorovaikutuksen ja palveluiden malleja kehitetään yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun periaatteilla. Sekä asiakkaat että ammattilaiset saivat olla mukana kehittämistyössä ideointi-, suunnittelu-, toteutus-, arviointi- ja jatkokehittämisvaiheissa.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa vahvistaa, kun osallistujat saavat aidosti vaikuttaa digivuorovaikutuksen sisältöihin ja tapoihin toteuttaa digivuorovaikutusta. Tästä on hyötyä palveluiden käyttöönotossa laajalle asiakaskunnalle.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Toiminnalle on ilmennyt tarve hankkeen suunnittelu- ja toteutusvaiheissa sekä asiakasnäkökulmasta että yhteistyötahoilta. Toiminnassa on hyödynnetty olemassa olevaa tutkimustietoa ja muiden tuottamaa materiaalia, esimerkiksi Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyössä syntynyttä verkko-ohjaajan opasta. Hankkeessa on tehty yhteistyötä muiden digiteemaisten hankkeiden ja organisaatioiden kanssa ja hankehenkilöstöllä on ollut vahva osaaminen digipedagogiikassa.

Erityisesti keväällä 2020 alkanut koronaepidemian aiheuttama valtakunnallinen poikkeustila osoitti, että digitaalisten palveluiden laajentaminen, tehokkaampi hyödyntäminen ja kehittäminen ovat erittäin tarpeellisia. Hankkeessa on havaittu, että digitaitojen ja digitaalisuuden lisääminen julkisilla ja kolmannen sektorin toimijoilla on erityisen tärkeää, jotta digitaalisten toimintojen kärkeisaaminen ei karkaa heiltä liian kauas. Digitaitojen kehittyminen ja ylläpitäminen vaativat resursseja ja yhteisiä linjauksia toiminnan mahdollistamiseksi. Kun digiminäpystyvyys, eli rohkeus ja uskallus kehittää ja kokeilla erilaisia digitaalisia toimintoja kasvaa, on digitaalisuuden lisääminen laajemminkin mahdollista.

Toiminnan hyvyttä ja vaikuttavuutta on arvioitu RE-AIM-mallia hyödyntäen. Hankkeen osallistujilta kerättiin monipuolisesti palautetta koko kehittämisprosessin ajan muun muassa yksilö- ja ryhmähaastatteluin, verkkokyselyin ja havainnoimalla. Hankkeen aikana pilotoidut digipalvelut ovat juurtuneet osaksi Jyväskylän Katulähettyksen, Laukaan kunnan ja Äänekosken kaupungin työllisyyspalveluita.

### Yhteenveto

Digitaalisten palveluiden kehittämiselle on suuri tarve. Digitaaliseen vuorovaikutukseen liittyvien keinojen ja mahdollisuuksien hyödyntämisestä on myös hyötyä asiakastyössä. TiimiVerkko-hankkeessa kehitetyssä toiminnassa on potentiaalia hyödynnettäväksi valtakunnallisesti digitaalisen vuorovaikutuksen vahvistamiseksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

