

# Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalinen syrjäytyminen sosiaali- ja terveys- alan osaamisen haasteena

---

Teemu Rantanen

VTT, dosentti, yliopettaja  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
Teemu.rantanen@laurea.fi

Soile Juujärvi

VTT, dosentti, yliopettaja  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
soile.juujarvi@laurea.fi

Piia Silvennoinen

YTT, dosentti, yliopettaja  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
piia.silvennoinen@laurea.fi

Eeva Järveläinen

YTT, lehtori  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
eeva.jarvelainen@laurea.fi



VERTAISARVIOITU  
KOLLEGIALT GRANSKAD  
PEER-REVIEWED  
[www.tsv.fi/tunnus](http://www.tsv.fi/tunnus)

## Tiivistelmä

Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä on syntynyt uudenlaisia yhteiskunnallisia kahtiajakoja, jotka ovat seurausta kansalaisten digitaalisten taitojen puutteista ja digitaalisten palvelujen saavutettavuuden esteistä. Tämä kehitys luo haasteita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamiselle. Heillä tulee olla digitaalista osaamista, mutta myös sellaista osaamista, jonka avulla he pystyvät ehkäisemään haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden digitaalista syrjäytymistä. Tämän artikkelin tavoitteena on selvittää, miten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisen syrjäytymisen luoma haaste muuttaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksia. Tätä kysymystä lähestytään kahden laadullisen aineiston avulla. Digitaalisen osallisuuden ja syrjäytymisen osatekijöitä tarkastellaan rikostaustaisten henkilöiden haastattelujen kautta ja digituen osaamisvaatimuksia tutkitaan digituen asiantuntijoiden haastattelujen kautta. Tuloksia jäsenetään Delamare Le Deistin ja Wintertonin (2005) kompetenssityypologian avulla. Tulosten mukaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten digitaalisen osallisuuden edistäminen ja digitaalisen syrjäytymisen ehkäisy edellyttävät sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta monenlaista osaamista. Heiltä edellytetään digitaalisen syrjäytymisen prosessien ymmärtämistä, mutta myös kohtaamisosaamista, kykyä opastaa digiasioissa sekä motivoivan ohjauksen taitoja.

**Avainsanat:** *Osaaminen, kompetenssitypologia, digitaalinen osaaminen, digitaalinen syrjäytyminen, digitaalinen kuilu*

## Abstract

Digital marginalization of vulnerable people as a challenge for the competence requirements of the social and health care education

The digitalization of society has created new societal divides which are caused by the fact that not all people have the required digital skills nor digital accessibility for digital services. The development has its consequences for competence requirements of social and health care professionals. The professionals need to possess the adequate digital competence and to understand the societal processes that cause exclusion from digitalized society for the people belonging to vulnerable groups. In this article the aim is to explore how the challenge of digital marginalization experienced by the people belonging to vulnerable groups changes the competence requirements in higher education of social and health care professionals. The data consists of two qualitative research materials. In the first interview material the aim was to explore the components of digital inclusion and exclusion of the persons with a history of crime. The second data of interviews concentrated on exploring experts' conception of the competence requirements in digital support. The results are interpreted through the competence typology (Delamare Le Deist & Winterton, 2005). The results indicate that promoting the digital inclusion and preventing digital exclusion of vulnerable people require updating of competencies of social and health care professionals. They are required both to understand the processes of digital exclusion, and have specific interaction skills, ability to guide in digital matters, and the skills of motivational guidance.

**Keywords:** *Competence, competence typology, digital competence, digital exclusion, digital divide*

## Johdanto

Vuosi-  
kym-  
menten aikana yhteiskunnan digitalisoituminen on muuttanut olennaisesti työelämää ja ammattilaisten osaamisvaatimuksia. Erilaiset digitaaliset taidot ovat nousseet tärkeäksi osaamisalueeksi lähes kaikessa asiantuntijatyössä (Alasoini ja muut, 2022, s. 33). Digitaalisten taitojen ohella puhutaan digitaalisesta osaamisesta ja digitaalisesta lukutaidosta, jolloin näkökulma on taitojen tarkastelua laajempi. Digitalisaatio muuttaa myös sosiaali- ja terveydenhuollon työkäytänteitä ja palveluita monilla tavoin. Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat korvanneet perinteisiä kasvokkaiseen kohtaamiseen perustuvia palveluita. Muutos haastaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamista, sillä tulevaisuudessa heidän tulee hallita sekä kasvokkainen että verkkovälitteinen vuorovaikutus ja työskentelytapa asiakkaiden kanssa. Työn digitalisoituminen vaatiikin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta sulautuvaa ammatillisuutta eli digitaalisten työkäytänteiden sisäistämistä sekä ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia digitalisaatiolla on ammatti-identiteetille ja asiakasvuorovaikutukselle (Silvennoinen, 2020).

Digitalisaation mukanaan tuomia osaamisvaatimuksia koskevassa keskustelussa on kiinnitetty vähemmän huomiota digitalisaation kääntöpuoliin, erityisesti digitaaliseen syrjäytymiseen ja digitaalisiin kuiluihin (van Dijk & Hacker, 2003; Helsper, 2021). Digitaalisessa syrjäytymisessä on kyse siitä, että palvelujen digitalisoituminen samalla syrjäyttää niitä ihmisiä, joiden valmiudet digitaaliseen vuorovaikutukseen ovat puutteellisia. Keskei-

siä esteitä tässä ovat palveluihin pääsyyn liittyvät haasteet kuten internet-yhteyden ja älylaitteiden puuttuminen sekä toisaalta ihmisten taidot ja asenteet. Lisäksi digitaalinen ja sosiaalinen osallisuus linkittyvät läheisesti toisiinsa (Helsper, 2021). Siten digitaalisen syrjäytymisen kannalta riskiryhmässä on ikääntyneiden ohella myös monet haavoittuvat ryhmät, kuten esimerkiksi maahanmuuttajat (Buchert & Wrede, 2021), mielenterveyskuntoutujat (Greer ja muut, 2019) ja vangit (Reisdorf & Rikard, 2018). Greer ja muut (2019) ovatkin huomauttaneet, että ponnisteluisa digitaalisen syrjäytymisen voittamiseksi on puututtava niihin moninaisiin puutteisiin, joita yksilöt voivat kohdata offline-maailmassa.

Yksi ratkaisu digitaalisen syrjäytymisen haasteisiin on digituki. Digituella tarkoitetaan viranomaisten, palveluntuottajien ja järjestöjen antamaa tukea itsenäiseen ja turvalliseen sähköisten palvelujen ja laitteiden käyttöön. Käsite on peräisin valtiovarainministeriön (2017) digituen toimintamalliehdotuksesta, joka kokoaa yhteen erilaiset tukimuodot ja esittelee toimijoiden työnjaon digituen sirpaleisella kentällä. Mallin mukaan julkisten palveluiden tulee vastata omien digitaalisten palvelujen neuvomisesta, kun taas kansalaisjärjestöjen ja aikuiskoulutuksen toimijoiden tehtävänä on kehittää kansalaisten osaamista vertaistuen, ryhmäopastuksen, laiteneuvonnan tai koulutuksen keinoin (Valtiovarainministeriö, 2017). Malli on osoittautunut haasteelliseksi paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla, koska he eivät pysty täysimittaisesti hyödyntämään saatavilla olevaa julkisten palvelujen neuvontaa laitteiden puutteen tai heikkojen digitaalisten taitojen vuoksi. Tämän seurauksena järjestöt ovat ottaneet vastuuta kokonaisvaltaisen digituen antamisesta sitä tarvitseville sähköisessä asioin-

nissa, erityisesti sosiaalietuuksien hakemisessa (Juujärvi, 2022). Julkisten palvelujen työntekijät ohjaavat erityisesti suomea huonosti puhuvia asiakkaita saamaan apua sähköiseen asiointiin maahanmuuttajajärjestöistä (Buchert & Wrede, 2021).

Tässä artikkelissa tarkastelemme, miten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisen syrjäytymisen luoma haaste muuttaa sosiaali- ja terveystalouden ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksia. Lähestymme kysymystä laadullisesti yhdistämällä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten asiakasnäkökulmaa ja digituen ammatillista näkökulmaa. Tällä tavoin pyrimme saamaan kattavamman kuvan sosiaali- ja terveystalouden ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksista.

## Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

### Osaamisen käsite ja digitaalinen osaaminen

Osaamisen käsite viittaa siihen potentiaaliin, joka yksilöllä on käytössä. Osaaminen sisältää erilaisia toiminnallisia ja kognitiivisia kykyjä, ja sitä voidaan kuvata tietoina, taitoina ja pätevyytinä (Delamare Le Deist & Winterton, 2005). Osaaminen liittyy läheisesti oppimiseen, mutta ei varsinaisesti sitoudu mihinkään tiettyyn oppimisteoriaan. Tyypillisesti osaamisalueita kuvataan niiden tavoitteiden kautta, tavoiteltavina oppimistuloksina, jotka puolestaan pyritään kuvaamaan selkeästi, jotta ne voisivat toimia myös arvioinnin lähtökohtina (Moon, 2004; Adam, 2008). Käsitteessä yhdistyy koulutuksen tuottama osaaminen ja muodollinen pätevyys sekä toisaalta työn osaamis- ja kelpoisuusvaatimukset (Ellström, 1998).

Osaamisperustaisuuden ajatus rantautui ammattikorkeakoulutukseen 2000-luvun alussa. Lähtökohtana oli Lissabonin strategia ja eurooppalaisen kilpailukyvyyn varmistaminen (Euroopan Unioni, 2000) sekä yleiseurooppalainen Bolognan prosessi, jossa keskeisellä sijalla oli tutkintojen työelämärelevanssin sekä kansainvälisen vertailtavuuden lisääminen. Ammattikorkeakoulutuksen piirissä vakiintui pyrkimys määritellä tutkintojen tuottamaa osaamista kuvaamalla kompetensseja. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston [Arene] (2022) mukaan kompetensseilla tarkoitetaan laajoja osaamiskonaisuuksia: yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiä. Kompetenssit jakautuvat yhteisiin ja koulutuskohtaisiin kompetensseihin. Yhteiset kompetenssit ovat eri tutkinnoille yhteisiä osaamisalueita, jotka luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle (Arene, 2022). Koulutuskohtaiset kompetenssit puolestaan liittyvät tiettyyn tutkintoon, kuten esimerkiksi sosionomi (AMK) -tutkinnon tai sairaanhoitaja (AMK) -tutkinnon tuottamiseen.

Nykytyöelämässä yhä useampi asiantuntija tekee työtä, jossa vaaditaan kriittistä ja analyttistä ajattelua, luovuutta, jatkuvaa oppimista, sosiaalista älykkyyttä, itseohjautuvuutta sekä eettistä ja kulttuurista tietoisuutta, mikä puolestaan edellyttää monipuolista digitaalista osaamista (Alasoini ja muut, 2022, s. 33). Digitaalinen osaaminen ei kuulu ammattikorkeakoulututkintojen yhteisiin kompetensseihin, mutta *oppimaan oppimisen* kompetenssin määrittämisessä puhutaan digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisestä (Arene, 2022). Sosiaali- ja terveystalouden kompetensseissa digitaalinen osaaminen näyttäytyy eri tavoin. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston laatimissa kom-

petenssimäärityksessä *asiakastyön osaamiseen* sisältyy muun muassa se, että sosionomi (AMK) ”toteuttaa ja dokumentoi asiakastyötä asiakaslähtöisesti digitaalisessa toimintaympäristössä huomioiden tietoturva ja -suojaatimukset” (Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto, 2023). Yleissairaanhoidajien (180 op) osaamisvaatimuksissa ja sisällöissä (2019) puolestaan *informaatioteknologia ja kirjaaminen* on määritelty omaksi osaamisalueekseen.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten digitaalista osaamista on Suomessa tutkittu vain vähän. Kinnusen ja muiden (2019) tutkimuksen mukaan hoitajien yleinen IT-osaaminen mukaan lukien IT-perusosaaminen, tietosuoja ja tietoturva sekä informaatiikan eettiset kysymykset ovat hyvällä tasolla, mutta hoitajat tarvitsevat lisää koulutusta potilaiden tukemiseen digitaalisten palvelujen käytössä ja jäsennellyssä hoitotyön dokumentaatiossa. Kansallisessa SotePeda 24/7 -hankkeessa puolestaan on kehitetty 12 osaamisaluetta sisältävä sosiaali- ja terveysalan digitaalisen osaamisen määritelmä, joka on tarkoitettu käytettäväksi terveydenhuollon ja sosiaalialan opetuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (Tiainen ja muut, 2021). Yhtenä osaamisalueena tutkimuksessa nousi esiin myös *yhteiskunnallinen osaaminen*, jolla viitataan digitaalisen osallisuuden edistämiseen sekä teknologiaan liittyvän eriarvoisuuden ja teknologian sosiaalisten vaikutusten ymmärtämiseen.

Digitaalista osaamista (digital competence, digital literacy) on kansainvälisesti tutkittu jonkin verran, mutta käsitteitä ei ole aina määritelty ja vain harvoissa tutkimuksissa niitä on pyritty edelleen kehittämään (Spante ja muut, 2018). Suurin osa tutkimusjulkaisuista viittaa digitaalista osaamista määritellään politiikkado-

kumentteihin (Spante ja muut, 2018) tai sekä tutkimuksiin että EU:n politiikkaan (Zhao, 2021). Yksi yleisesti käytetty jäsenyys on eurooppalainen digitaalisen osaamisen viitekehys, jonka mukaan digitaalinen osaaminen on yksi elinikäisen oppimisen avainkompetensseista ja sen osa-alueet ovat (1) tieto- ja datalukutaito, (2) viestintä ja yhteistyö, (3) digitaalisen sisällön tuottaminen, (4) turvallisuus sekä (5) ongelmanratkaisu (Vuorikari ja muut, 2022). Toisaalta esimerkiksi Janssenin ja muiden (2013) analyysi paljastaa, että digitaalisen osaamisen käsitteeseen liittyy myös kiistakysymyksiä, kuten käsitteen laaja-alaisuus (yleinen digitaalinen osaaminen vs. yksityiskohtaisemmat tiedonkäsittelytaidot) sekä sen suhde arvoihin ja arvostuksiin. Lisäksi yksilön tarvitsema digitaalinen osaaminen riippuu monista asioista ja siinä on eri tasoja sekä taitojen että tietojen näkökulmasta.

Digitaalista osaamista koskevan keskustelun käsitteellinen epätarkkuus ja tiivis yhteys yleiseurooppalaiseen ja kansalliseen kehittämiseen nostaa esiin myös kysymyksen siitä, minkälaiseen poliittiseen agendaan käsite yhdistyy. Osaamisen käsitteen voidaan jo sinällään katsoa olevan kytköksissä kehittämisen poliittisiin lähtökohtiin. Esimerkiksi sosiaalityössä (Rossiter & Heron, 2011) ja hoitotyön koulutuksessa (Foth & Holmes, 2016) kompetenssin käsitteen korostumista on pidetty osana uusliberalistista suuntausta. Digitaalisen osaamisen kohdalla politiikkakäytös on vielä ilmeisempi. Eurooppalaisen digitaalisen osaamisen viitekehysten taustalla on pyrkimys parantaa digitaalisia taitoja ja valmiuksia digitaaliseen muutokseen sekä edistää tehokkaan digitaalisen koulutusjärjestelmän kehittämistä (Vuorikari ja muut, 2022). Toisaalta eurooppalaisessa ja kansallisessa kehyksessä kansalaisten digitaalisten taitojen edistyminen

asettuu osaksi laajaa digitaalista muutosta, joka kattaa sekä julkisen että yksityisen sektorin. Lähtökohtana on digitalisaatiokehityksen ja datatalouden kasvun avaamat monet mahdollisuudet sekä pyrkimys päästä vahvalle kehityspolulle ja pysyä mukana nopeassa kehityksessä (valtioneuvosto, 2022, 7).

### Digitaalisen syrjäytymisen ja digitaalisten kuilujen luoma haaste sosiaali- ja terveystalouden osaamiselle

Vaikka digitalisoituvan yhteiskunnan tavoitteena on ollut parantaa yhteiskunnan tuottavuutta, ihmisten hyvinvointia ja tasa-arvoa, digitaalisten palvelujen käyttöönotto myös lisää yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja syrjäytymistä (Alasoini ja muut, 2022). EU-tasoinen tavoite, jonka mukaan 80 % kansalaisista omaisi perustason digitaaliset taidot on Suomessa jo saavutettu (Digital Economy and Society Index [DESI], 2022, 25), mutta tästä huolimatta Suomessa esiintyy edelleen digitaalisen osallisuuden haasteita. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevilla ihmisillä, kuten maahanmuuttajilla, mielenterveyskuntoutujilla ja rikostaustaisilla henkilöillä, on puutteita ja haasteita liittyen ajantasaisten laitteiden ja sovellusten saatavuuteen ja käyttämiseen ja tämä ilmenee muun muassa negatiivisina asenteina digitaalisuutta kohtaan (Rantanen ja muut, 2021).

Ihmisten kokema eriarvoisuutta ja digitaalisen osallisuuden tasoja voidaan tarkastella kolmitasoisen digitaalisen kuilun käsitteen kautta. Digitaaliset kuilut ilmentävät sitä (1) kenellä on digitalisaation vaatimat asianmukaiset laitteet ja pääsy digitaalisiin palveluihin ja kenellä ei, (2) millaista osaamista digitaalisuus vaatii ja (3) kenelle digitaalisuuden hyödyt ja haitat kasaantuvat (Helsper, 2021; Hänninen

ja muut, 2021; Alasoini ja muut, 2022). Digitaaliset kuilut kuvaavatkin eroavuuksia eri ihmisten mahdollisuuksissa, kyvyissä ja motivaatioissa käyttää ja hyödyntää digitaalisia sovelluksia, välineitä ja palveluja (Alasoini ja muut, 2022). Viime aikoina keskeiset digitaaliset osallisuuden haasteet ovat liittyneet erityisesti toisen ja kolmannen tason kuiluihin, mutta myös ensimmäisen tason digitaalinen kuilu on edelleen ongelma. Vaadittavien laitteiden ja ohjelmistojen monipuolisuus sekä niiden kustannukset luovat osaltaan eriarvoisuutta ihmisten välille (van Deursen & van Dijk, 2019).

Digitaaliset taidot voivat tarkoittaa varsin monenlaisia asioita yksinkertaisista toiminnallisista internet-taidoista monimutkaisempiin sisällöllisiin taitoihin (van Deursen ja muut, 2014). Tutkimusten mukaan haavoittuviin ryhmiin kuuluvilla ihmisillä on eritasoisia haasteita kaikkien digitaalisten taitojen osalta ja monella digitaalisten palveluiden käyttö onnistuu vain tuettuna. Toisaalta iso osa haavoittuvassa asemassa olevista käyttää sujuvasti internettiä ja sosiaalista mediaa, mutta kokevat haasteelliseksi erityisesti digitaalisissa palveluissa asioinnin, sillä yleisten digitaalisten taitojen lisäksi digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää ymmärrystä muun muassa palvelujärjestelmästä ja virkakielestä (Virtanen ja muut, 2022). Asiointia vaikeuttaa myös erilaiset toimintakykyyn liittyvät haasteet, jotka ilmenevät esimerkiksi kyvyttömyytenä ymmärtää digitaalisten palvelujen toiminnallisuuksia ja tekstisisältöjä sekä pelkona käyttää digitaalisia palveluja (Silvennoinen & Rantanen, 2023).

Teknologian ja digitaalisten palveluiden hyödyt ja vaikutusmahdollisuudet kasautuvatkin edelleen sellaisille ryhmille, joilla on valmiiksi paremmat edellytykset toimia

**Taulukko 1.** Kompetenssitytologia  
(Delamare Le Deist & Winterton, 2005; esimerkit tekijöiden)

	<b>Ammatillinen</b>	<b>Persoonallinen</b>
<b>Käsitteellinen</b>	Kognitiivinen kompetenssi (työssä tarvittavat tiedot, esim. palvelujärjestelmää koskevat tiedot)	Metakompetenssi (esim. oppimistaidot, arvot)
<b>Operationaalinen</b>	Funktionaalinen kompetenssi (työssä tarvittavat käytännön taidot, esim. asianmukaisten kirjaamistapojen ja kliinisen hoitotyön menetelmien käytännön hallinta)	Sosiaalinen kompetenssi (esim. työssä tarvittavat vuorovaikutustaidot)

digitaalisessa yhteiskunnassa. Nämä ihmiset onnistuvat myös integroimaan digitaalisuuden paremmin osaksi elämäänsä. Kehityskulku asettaa ja ohjaa yhteiskunnan jäseniä ja ryhmiä eriarvoiseen asemaan (Hänninen ja muut, 2021). Digitaalisen osallisuuden toteutuksessa tuleekin huomioida haavoittuviin ryhmiin kuuluvat ihmiset. Esimerkiksi onnistuneissa digitaalista osallisuutta lisäävissä palveluissa huomioidaan erilaiset ryhmät, kuten nuoret, ikääntyneet, erilaisista kulttuuritaustoista tulevat ihmiset sekä toimintarajoitteiset ihmiset, joille digitaalisten palveluiden käyttö voi olla eri tavoin haasteellista (Hänninen ja muut, 2021). Digitaalinen osallisuus toteutuu silloin, kun yksilö hyödyntää arjessaan digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita vapaaehtoisesti itselleen mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla (Hänninen ja muut, 2021).

### Kompetenssimalli osaamista jäsentävänä kehikkona

Esitettyjen käsitteellisten analyysien perusteella on ilmeistä, että digitaalisen syrjäytymisen ja digitaalisten kuilujen luomat osaamishaasteet eivät rajaudu pelkästään

digitaalisiin taitoihin, vaan tarvitaan monipuolista osaamista. Varsin usein osaaminen määritellään tietojen, taitojen sekä asenteiden tai pätevyyden kautta. Delamare Le Deistin ja Wintertonin (2005) mukaan osaaminen voidaan nähdä ammatillisena tai persoonaan liittyvänä ominaisuutena ja toisaalta voidaan painottaa joko osaamisen käsitteellistä tai toiminnallista puolta. Näiden erottelujen kautta muodostuu osaamisen nelikenttä, jossa funktionaaliset kompetenssit (taidot) ja kognitiiviset kompetenssit (tiedot ja ymmärtäminen) edustavat ammatillisia kompetensseja, kun taas sosiaaliset kompetenssit ja metakompetenssit ovat persoonallisia kompetensseja (ks. Taulukko 1). Toisaalta Delamare Le Deist ja Winterton (2005) korostavat osaamisen yhtenäisyyttä ja sitä, että kognitiivinen, toiminnallinen ja sosiaalinen ulottuvuus on käytännössä vaikea erottaa toisistaan.

## Tutkimuksen kohde ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa kysytään, miten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisen syrjäytymisen luoma haaste muuttaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksia. Artikkelin pohjautuu kahteen DigiIN-hankkeessa kerättyyn laadulliseen aineistoon. Monipuolisemman ymmärryksen saamiseksi tutkimuksessa haluttiin yhdistää asiakkaiden ja asiantuntijoiden näkökulmaa. Asiakashaastattelujen osalta kohderyhmäksi valittiin rikostaustaiset henkilöt, koska heitä voidaan pitää yhtenä sosiaalisesti huono-osaisimmista ryhmistä yhteiskunnassamme. Heidän keskuudessaan muun muassa erilaiset sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat ja oppimisvaikeudet ovat muuta väestöä yleisempiä (Joukamaa ja muut, 2010; Tuominen, 2018), millä on yhteys myös digitaaliseen ja sosiaaliseen syrjäytymiseen (Helsper, 2021). Toiseksi tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin digituen asiantuntijat, koska tällä ryhmällä voidaan olettaa olevan hyvä ymmärrys niistä haasteista, joita digitaalisen osallisuuden puutteet luovat työntekijöiden osaamiselle. Nämä kaksi aineistoa avaavat keskenään erilaiset näkökulmat tarvittavaan osaamiseen.

Näiden tutkimusaineistojen kautta pyritään vastaamaan kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Miten digitaalisen osallisuuden ja digitaalisen syrjäytymisen elementit näyttäytyvät haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten keskuudessa?
2. Millaista osaamista tarvitaan haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien tukemisessa digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöön?

Näihin tutkimuskysymyksiin haetaan vastausta molempien aineistojen kautta. Asiakashaastattelujen osalta pääpaino on ensimmäisessä kysymyksessä ja asiantuntijahaastattelujen osalta toisessa kysymyksessä.

## Aineisto ja menetelmä

### Otanta ja haastateltavat

Artikkelimme tutkimusaineistot kerättiin vuosina 2019 ja 2020 haastatteleamalla yhteensä 47 henkilöä. Asiakashaastatteluihin valittiin mukaan 26 rikostaustaista henkilöä, joilla oli kokemusta valvotusta koevapaudesta. Heistä 22 oli miehiä ja 4 naisia. Heidän ikänsä vaihtelivat 24–67 vuoden välillä (keski-ikä 42 vuotta). Tutkimusluvut asiakashaastatteluiden toteuttamiseen anottiin Rikosseuraamuslaitokselta sekä kolmesta eri järjestöstä. Haastateltavat rekrytoitiin avovankiloiden ja järjestöjen johdon nimeämien työntekijöiden avustuksella. Nämä tiedustelivat kohderyhmäksi soveltuvalta asiakkailtaan halukkuutta osallistua haastatteluihin.

Asiantuntijahaastattelujen osallistujat kerättiin lumipallo-otannalla, jossa tutkija ensin haastattelee muutamia tutkittavassa toiminnassa olevia avainhenkilöitä, jotka puolestaan nimeävät haastattelun jälkeen uusia henkilöitä haastateltavaksi (Hirsjärvi & Hurme, 2018). Haastattelut lopetettiin siinä vaiheessa, kun uusia haastateltavia ei enää nimetty. Osa haastateltavista pystyi päättämään itse tutkimukseen osallistumisesta ja osalle varmistettiin lupa organisaatiolta. Asiantuntijahaastattelujen (N=21) osallistujat toimivat digituen kehittäjinä järjestöissä, valtion hallinnossa tai sosiaalipalveluissa ja toimivat erilaisten haavoittuvien ryhmien, kuten rikostaustaisten henkilöiden, mielenterveyskuntoutu-



ijen, asunnottomien ja vammaisten parissa tai kehittivät digitukea yleisesti erilaisien kansalaisryhmien tarpeisiin. Mukana oli myös viisi vapaaehtoista vertaistukijaa. Asiantuntijahaastatteluihin osallistuneista kymmenellä oli sosiaalialan koulutus, neljällä terveystieteiden koulutus ja viidellä joku muu ammatillinen koulutus. He olivat 30–50-vuotiaita (keski-ikä 40,5 vuotta).

## Aineisto ja sen keruu

Tutkimuksen kaksi kohderyhmää ovat keskenään varsin erilaisia ja siten myös metodiset ratkaisut poikkesivat toisistaan. Asiakashaastattelujen osalta haluttiin valita riittävän strukturoitu haastattelumenetelmä, joka mahdollisti vapaamuotoisen keskustelun, mutta samalla fokusoiti haastateltavan kommentoinnin tiettyyn valittuun teemaan. Digituen asiantuntijahaastatteluihin sitä vastoin haluttiin valita avoimempi haastattelumetodi, joka mahdollisti vapaamman keskustelun.

Asiakashaastatteluiden tutkimusaineisto kerättiin laadullisen asennetutkimuksen lähestymistavalla (Vesala & Rantanen, 2007), jossa tutkimusaineisto tuotetaan haastattelutilanteessa esitettyjen väittämämuotoisten kysymysten kautta. Haastatteluiden teemat liittyivät rikollisuudesta irrottautumisen kysymyksiin, työntekijältä saadun tuen merkityksiin sekä digitaalisiin palveluihin. Tässä artikkelissa esitetty asiakashaastatteluiden analyysi kohdentuu erityisesti väittämää ”digitaaliset palvelut voivat ehkäistä pudokkuutta vapautumisvaiheessa” koskevaan kommentointiin. Haastateltavia pyydettiin ottamaan kantaa väittämiin ja perustelemaan näkemyksiään. Tilanteessa esitettiin myös spontaaneja lisäkysymyksiä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kasvokkain ja niiden kesto oli 28–90 minuuttia (keskimäärin 52 minuuttia).

Digituen asiantuntijoiden osalta käytettiin teemahaastattelua, jossa keskustellaan tutkittavan ilmiön aspekteista sellaisten henkilöiden kanssa, joilla on niistä kokemusta. Haastattelu eteni yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskustelunomaisesti tutkijan valitsemien teemojen varassa, mikä mahdollisti myös uusien ja yllätyksellisten asioiden esiin tulon (ks. Hirsjärvi & Hurme, 2018). Haastattelurunko sisälsi kolme teemaa: asiakkaiden tarpeet, asiakkaiden tukeminen sähköisten palvelujen käytössä ja asiakkaiden tukemisessa tarvittava osaaminen. Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä (Zoom) koronarojoitusten vuoksi ja niiden kesto oli 25–65 minuuttia (keskimäärin 40 minuuttia).

## Analyysi

Aineistonkeruuvaiheessa tehdyt metodologiset valinnat osaltaan myös määrittivät analyysimenetelmien valintaa ja toteuttamista. Molemmat aineistot litteroitiin ennen varsinaista analyysiä. Asiakashaastatteluiden aineisto analysoitiin laadullisen asennetutkimuksen mukaisesti edeten kaksivaiheisesti luokittelevan analyysin ja tulkitsevan analyysin kautta (Vesala & Rantanen, 2007). Luokittelevassa analyysissä tarkasteltiin haastateltavien esittämiä kannanottoja esitettyihin väittämiin sekä kannanottojen perusteluja. Kaikki haastateltavat suhtautuivat väittämään ”digitaaliset palvelut voivat ehkäistä pudokkuutta vapautumisvaiheessa” myönteisesti, mutta suurin osa esitti myös varauksellisia näkemyksiä. Erityisesti korostettiin, että mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita vankeusaikana helpotti esimerkiksi asumiseen, työllistymiseen tai toimeentuloon liittyvien asioiden järjestämistä. Varauksellisissa perusteluissaan haastateltavat toivat esiin haasteita, jotka liittyivät internetin ja digitaalisten palveluiden käytön esteisiin, omien digitaalisten taito-

jen ja motivaation puutteisiin sekä digituen tarpeeseen digitaalisten palvelujen käytössä. Tulkitsevassa analyysissä muodostettiin Helsperin (2021) digitaalisen osallisuuden osa-alueiden mukaisesti kolme luokkaa, jotka kuvasivat asenteita digitaalisia palveluita kohtaan, digitaalisia taitoja, sekä digitaalisten palveluihin pääsyyn ja käyttöön liittyviä haasteita.

Asiantuntija-aineiston analyysi toteutettiin NVivo-ohjelmalla. Ensimmäinen aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti alaluokkia muodostaen, jonka jälkeen 42 alaluokasta muodostettiin teoriaohjaavasti 13 yläluokkaa sekä neljä pääluokkaa (Tuomi & Sarajärvi, 2002), jotka edustavat laajoja kompetenssi-alueita (ks. liite). Yläluokkien muodostamisessa ja nimeämisessä hyödynnettiin kompetenssimäärittelyä (Delamare Le Deist & Winterton, 2005) ja aikaisempaa kirjallisuutta soveltuvin osin (Miller & Rollnick, 2013).

## Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimus toteutettiin noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019) määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimushaastattelut olivat kaikille vapaaehtoisia ja haastateltavilla oli mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Osallistujat antoivat kirjallisen suostumuksen tutkimukseen ja henkilötietojen käsittelyyn. Rikostaustaisten henkilöiden haavoittuvasta asemasta johtuen asiakashaastatteluiden toteuttamisessa tutkija kiinnitti erityistä huomiota, ettei haastattelusta aiheudu haastateltavalle minkäänlaista arkielämän kokemuksia ylittävää haittaa. Tuloksien analyysivaiheessa aineisto anonymisoitiin ja tulokset raportoitiin siten, ettei yksittäisiä haastateltavia pysty tunnistamaan.

Tutkimuksen luotettavuus rakentui monien eri tekijöiden kautta. Ensimmäinen informantteina oli henkilöitä, joilla voidaan olettaa olevan erityistä tietoa ja omakohtaista kokemusta tutkittavista ilmiöistä. Toiseksi kahden aineiston rinnakkaisen tarkastelun voidaan olettaa tuottavan monipuolisemman kuvan tutkittavasta aiheesta kuin pelkästään joko työntekijöiden tai asiakkaiden näkökulman tarkastelun. Kolmanneksi analyysiprosessien systemaattisuus osaltaan varmisti, että tehdyt tulokset vastaavat aineistoa. Neljänneksi hankkeen tutkijoiden keskinäinen reflektio on auttanut tulosten kriittisessä analysoinnissa. Viidenneksi tulosten vertailu hankkeen muihin julkaisuihin (Silvennoinen, 2020; Rantanen ja muut, 2021; Silvennoinen & Rantanen, 2023) antoi lisä vahvistusta tulosten uskottavuudelle.

## Asiakashaastatteluiden tulokset

Rikostaustaisten asiakkaiden haastatteluissa tuli esiin monenlaisia digitaalisen osallisuuden kannalta olennaisia tekijöitä, kuten asenne digitaalisia palveluita kohtaan, digitaaliset taidot ja sen puutteet sekä palveluihin pääsyyn ja niiden käyttöön liittyvät kysymykset. Osana näistä osallisuuden elementeistä ja esteistä liittyi henkilöihin itseensä, osa palveluihin ja osa vankilakontekstiin, jossa digitaalinen kanssakäyminen oli rajoitettua. Haastatteluissa tuli esiin myös kasvokkaisen tuen merkitykseen liittyvät kysymykset.

### Asenne digitaalisia palveluita kohtaan ristiriitaista

Ensimmäinen haastateltavien asenteet digitaalisiin palveluihin näyttäytyivät ristiriitaisilta. Digitaalisten palvelujen katsottiin helpottavan taloudellisten etuuksien hake-

mista sekä muun muassa asunnon ja työn hakemista, mutta toisaalta osa haastateltavista koki digitalisoinnin haasteelliseksi tiettyjen sosiaali- ja terveystalvelujen kohdalla. Erityisesti katsottiin, että digitaalinen asiointi sopii varsin huonosti henkilökohtaista ja luottamuksellista keskustelua vaativiin tilanteisiin:

*”No mä näen sen siinä suhteessa huonona, että pitäähän meidän päästä henkilökohtaisesti keskustelemaan, mitä meil on ongelmia. Että jonkun tietokoneen kautta on vähä vaikea saada sitä myötätuntoa tai edes näyttää niitä tunteita mitä on. Pähdeongelmallisilla on paljokin tunteita ja tällaisilla keillä on muitakin vakavia psyykeongelmia.”*  
(Asiakashaastattelu 19, 29 v.)

Jonkin verran esitettiin myös periaatteellisempaa kritiikkiä palvelujen digitalisoinnista kohtaan. Muutamat haastateltavat toivat esiin digitaaliseen asiointiin liittyvän sosiaalisen eristäytymisen riskin. Jos sosiaaliset taidot ovat puutteelliset, sähköiseen asiointiin keskittyminen voi osaltaan lisätä syrjäytymistä:

*”On mulle [luontaista käyttää sähköisiä palveluita], mut siis semmoisille, joille on vaikeata viedä noi paperit, niin niille on varmaan vaikeaa käyttää noita kännyköitäkin. Sähän syrjädyt enemmän ja enemmän, jos sä liikut vähemmän ja vähemmän. Eli se, että sä et mee viemään ihmisten keskelle niitä papereita, vaan teet sen himassa ja jäät sinne.”*  
(Asiakashaastattelu 5, 29 v.)

## Asiakkaiden puutteelliset digitaaliset taidot

Toisaalta haastateltavat puhuivat paljon digitaalisista taidoista ja niiden puutteista. Haastateltavat toivat esille myös sen,

että rikostaustaisten henkilöiden digitaaliset taidot ovat keskenään varsin erilaisia ja esimerkiksi iäkkäiden pitkäaikaisvankien valmiudet eivät ole lähellekään samalla tasolla kuin nuorempien ”milleniaalien”. Pahimmillaan osaamisen puutteet estävät digitaalisten palvelujen käytön.

*”En mä osaa vielääkään hakea, mä tartten apua tietokoneella hakemiseen, kaiken maailman juttuja. Mä monta kerta kelaan, et \*\*\*\*\* mä saisin nää rahat helpomminkin. Niin miten sitten joku kaveri, joka tulee just ulos vankilasta, sille tulee sosiaalista lappu ’et saa korvauksia, et saa rahoja, kun sulta puuttuu täältä tää ja tää liite’, ja kaikkea muuta. 99 eri liitettä pitää kerätä, se jätkä väsähtää siihen liitteiden keräämiseen.”*  
(Asiakashaastattelu 7, 64 v.)

Kuten yllä oleva sitaatti osoittaa, osaamisen puutteet liittyvät digitaalisten taitojen ohella myös sähköisten hakemuslomakkeiden tekniseen ja sisällölliseen haasteellisuuteen. Erilaisten liitteiden hankkiminen ja sisällyttäminen hakemuksiin monimutkaistaa asioimista. Edelleen korostettiin digitaalisen asiointiin saatavan tuen merkitystä:

*”Mulle ne [sähköisten palveluiden käyttö] on kuin vettä vaan, kun jonkun verran joudun tekemään niitä. [...] Totta kai se tukee vangin elämää, jos se opettelee käyttää systeemeitä ja järjestelmiä, eikä se tarvitse niin paljon tukea sitten. [...] Voin sanoa, että mun mielestä jokaiselle pitäisi räätälöidäkin koevapauden yhteyteen tai kenties sitä ennen vankilassa jonkinlainen pieni paketti, että jos saisi edes ydinosaamiset, pankkiasiat, Kela. Ei niin, että joku tekee sun puolesta, vaan että istuu vieressä ja neuvo.”*  
(Asiakashaastattelu 8, 38 v.)

Aineistositaatissa korostuu työntekijöiltä saadun tuen ja avun merkitys digitaalisten palvelujen käytössä. Erityisesti haastateltava korostaa puolesta tekemisen sijasta neuvonnan merkitystä.

## Digitaalisiin palveluihin liittyvät pääsyn ja käytön haasteet

Myös pääsy julkisiin digitaalisiin palveluihin koettiin haasteelliseksi. Ongelmina tuli esiin vankilakontekstiin liittyvien haasteiden ohella erityisesti pankkitunusten ja tietokoneen puuttuminen. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja puutteet digitaalisissa taidoissa edelleen hankaloittivat asiointia:

*”Et pitää olla nämä kaikki tunnukset kunnossa ja että osaa kirjautuu johonkin. Nythän niitä on pilvin pimein näitä Suomi.fi palveluita ja Omakantaa, ja viiskyt muuta. Kyllä se on aika viidakko varmaan, jos sä kylmiltään joudut niiden eteen. Sitten tunnukset, ja jos sulla on vaan älypuhelin käytös, ettei oo kykyä käyttää läppäriä tai rahaa ostaa läppäriä. Se voi olla tosi vaikeata. Niin, siinä se vastaus melkein on. Se on hyvinkin haastavaa mennä digitaalisten palveluitten äärelle, kosket ihan ensimmäistä kertaa älypuhelimeen, sitten ollaan somessa ja ihan muilla sivuilla. Sillä pitäisi kirjautuu Kelaan tai Omakantaan tai Suomi.fi tai kymmeneen muuhun. Se ei muuten ole älypuhelimella helppoa.”*  
(Asiakashaastattelu 9, 58 v.)

Näiden tuloksien valossa haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden digitaalisen osallisuuden edistäminen edellyttää työntekijältä ymmärrystä digitaalisen osallisuuden ja digitaalisen syrjäytymisen kysymyksistä. Asiakkaiden digitaalisten taitojen puutteiden tunnistaminen ja digivalmiuksien vahvistaminen edellyttää työntekijältä ohjaus- ja kohtaamisosaamista, jota työntekijä osaa tarjota oikea-aikaisesti tukea asiakkaan osaamistason huomioiden. Tämän avulla on mahdollisuus tukea heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien asiakkaiden digitaalista ja sosiaalista osallisuutta.

## Asiantuntijahaastattelujen tulokset

**A**siantuntijahaastattelujen tulokset jäsenyivät neljän aineistolähtöisesti muodostuneen pääluokan mukaisesti.

### Digitukemisessa tarvittava teoreettinen ja eettinen tietämys

Ensimmäiseen pääluokkaan sisältyvät yläluokat olivat: ymmärrys syrjäytymisen mekanismeista, itsenäisen elämän ja hyvinvoinnin tukeminen eettisenä päämääränä sekä ammattilaisten velvollisuudet. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että ammattilaisella on ymmärrys sosiaalisen ja digitaalisen syrjäytymisen yhteen kietoutuneisuudesta. Asiakkailla voi olla lukuisia terveyteen, talouteen tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia, joita digilaitteiden ja -taitojen puute entisestään pahentavat. Ammattilaisten keskeisin digitukeen liittyvä arvo on itsenäinen elämä, jota ilmentää ihmisen kyky huolehtia omista asioistaan yhteiskunnassa.

*”Tavallaan sellaisen ymmärryksen saaminen siihen, että nykypäivänä kuitenkin digitaidot on oikeasti kansalaistaito, mikä pitäisi olla kaikilla. Ja tavallaan sit, et jos vaikka aikuissosiaalityössä asiakkaalla ei ole sellaista, niin he on kuitenkin aika syrjässä sitten tästä meidän yhteiskunnasta.”*

(Asiantuntijahaastattelu 16)

Digitaaliset palvelut nähtiin osana kansalaisen perusturvaa ja hyvinvointia, joihin kaikilla kansalaisilla on yhtäläiset oikeudet. Niiden käyttö rakentaa itsenäistä elämää, jota pidettiin tärkeimpänä eettisenä päämääränä. Ammattilaisten tulisi ottaa aktiivisesti digiasiat puheeksi asiakkaiden kanssa. Heidän tulee olla tietoisia myös julkisista juridis-eettisistä velvollisuuksista ja noudattaa niitä. Hallintolaikiin sisältyy neuvontavelvollisuus, joka oikeuttaa asiakkaat saamaan tukea ammattilaisilta myös digitaalisten palvelujen käytössä. Ammattilaisten tulee tuntea myös Digi- ja väestötietoviraston laatima digi-tuen eettinen ohjeistus, joka koskee erityisesti järjestöissä ja palvelujen rajapinnoilla annettavaa digitukea.

## Kohtaamisosaaminen

*Kohtaamisosaamiseen* sisältyvät yläluokat olivat: jalkautuminen, empaattinen suhtautuminen, ihmisarvon kunnioitus ja luottamuksen rakentaminen. Haastattelutavat toivat esiin, että haavoittuvassa asemassa ihmiset eivät löydä digitukea vaan digituki löytää heidät. Haastateltavien mukaan sitä tulisi tarjota paikoissa ja palveluissa, joissa ihmiset muutenkin käyvät. Tämä edellyttää ammattilaiselta jalkautumista ja etsivää työotetta sekä joustavuutta ja kykyä luoda luontevia kontakteja. Haastateltavat kuvasivat digi-tuen vuorovaikutusta kahden ihmisen välisenä kohtaamisena, jota kehystävät empatia, ihmisarvon kunnioitus, kärsivällinen suhtautuminen asiakkaan ongelmiin ja pyrkimys tasavertaisuuteen. Nämä ammattilaisen arvot ja asenteet ilmenevät ajan antamisena asiakkaalle sekä panostamisena turvallisen ilmapiirin luomiseen. Työntekijältä edellytetään taitoa kuunnella asiakasta ja jutella digipulmista arkikielellä, mikä rakentaa luottamusta heidän välilleen.

*”Tärkeintä on se ihmisen kohtaamistaito, mistä mä nyt oon jo puhunut moneen otteeseen, mutta se on ihan poikkeuksellisen tärkeätä mun mielestä tämän asiakaskunnan [rikostaustaisten] kanssa.*

*Se että heidät kohdataan niin kun ihmisen ihmisenä, eikä puhuta niin kun lapselle tai vajaakykyiselle tai muuta.*

*Ja sitten sitä kärsivällisyyttä ja jotenkin kykyä reagoida sillain rauhoittavasti niihin tilanteisiin.”*

(Asiantuntijahaastattelu 8)

Keskeinen osa kohtaamisosaamista on empaattinen suhtautuminen. Tämä merkitsee sitä, että ammattilainen pyrkii eläytymään asiakkaan asemaan sekä tarkastelemaan tilannetta tämän näkökulmasta. Hän ottaa huomioon asiakkaan todelliset olosuhteet, kuten käytössä olevat digilaitteet sekä tämän erityispiirteet, kuten oppimisvaikeudet. Hänellä on tilannetta-ju lukea asiakkaan sanaton viestintää. Hän osaa hienovaraisesti sanoittaa asiakkaan kielteisiä tunteita, kuten turhautuneisuutta, pelkoa tai häpeää osaamattomuudesta. Hän uskaltaa paljastaa myös oman osaamattomuutensa. Tämä auttaa asiakasta näkemään digipulmat kaikkia ihmisiä koskevinä pulmina, joita voidaan yhdessä ratkaista.

## Opastaminen digiasioissa

Pääloukkaan *opastaminen digiasioissa* sisältyvät yläluokat olivat: monipuolinen lähi-tuki, kädestä pitäen opastaminen ja uuden oppiminen. Haastatteluissa tuli ilmi, että sähköisten palvelujen käytön esteenä voivat olla niin laitteiden tai taitojen puute kuin kielteiset asenteetkin. Asiakkaat tulevat usein hakemaan apua vasta sitten kun digitaalisen palvelun käyttö on välttämätöntä arjen sujumisen tai elämänhallinnan kannalta. He tarvitsevat tukea myös laitteiden ja internetin käytössä, koska ne

ovat edellytyksiä digipalvelujen itsenäiselle käytölle. Koska heidän perustaitonsa voivat olla puutteelliset, kasvokkainen tuki on usein välttämätöntä. Digituki on monitasoista opastusta, jossa ammattilainen konkreettisesti näyttää, miten asiat laitteella tehdään ja ohjaa asiakasta tekemään ne itsenäisesti vaihe vaiheelta. Hän myös vastaa palvelujen sisältöä koskeviin kysymyksiin. Hänen on osattava antaa ohjeet selkeästi ja selittää vaikeat käsitteet niin, että asiakas ymmärtää ne. Tietoturvaan liittyvät pelot ovat yksi keskeinen sähköisten palvelujen käytön este. Ammattilaisella tulee olla riittävä perehtyneisyys tietoturva-asioissa opastamiseen, koska ne liittyvät kaikkeen sähköiseen asiointiin ja sosiaalisen median käyttöön:

*”Eli tarvitaan ihan semmoista niin sanotusti kädestä pitäen opetusta siihen, et miten mennään johonkin Kelan digipalveluun, tai miten tehdään kuntaan sähköinen toimeentulotukihakemus.”*

(Asiantuntijahaastattelu 7)

Haastateltavat korostivat, että asiakkaiden vaativista tuen tarpeista huolimatta, digitukijalta ei edellytetä erityisasiantuntijuutta digiasioissa vaan sitä oleellisempaa on käytännön ongelmanratkaisutaidot ja halu oppia uutta. Ammattilaiselta voidaan edellyttää valmiuksia etsiä uutta tietoa ja tarpeen tullen *”kilauttaa kaverille”* (asian- tuntijahaastattelu 15).

### Motivoiva ohjaus

Pääluokkaan *motivoiva ohjaus* sisältyvät yläluokat olivat yksilöllinen ohjaus, motivointi digin käyttöön ja kannustaminen itsenäiseen digin opetteluun. Motivoiva ohjaus sisältää joukon ammatillisen vuorovaikutuksen taitoja, jotka syventävät ohjaussuhdetta ja motivoivat asiakasta saavuttamaan valitseman tavoitteen.

Tarkoituksena on asiakkaan sisäisen motivaation herättäminen digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöön. Erotuksena aiemmin kuvatuista kohtaamisista niitä ei osata luontaisesti vaan ne omakсутaan pääsääntöisesti opiskelun kautta ja voivat olla *”perusammattitaidon juttuja”* (asiantuntijahaastattelu 14). Haastateltavat kuvasivat ohjausprosessia myös valmennuksena tai oppimisen ohjaamisena. Motivoiva ohjaus edellyttää ymmärrystä asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista, jolloin myös ohjauksesta tulee yksilöllistä. Taustalla on myös näkemys siitä, että digitaalisten taitojen haltuunotto on iso elämäntuutos ja edellyttää suunnitelmallisuutta. Ammattilaisen tulisi myös pystyä tunnistamaan, mihin suurempaan kokonaisuuteen digituen tarve liittyy ja ohjata asiakas sopivien palvelujen piiriin. Tämä edellyttää palveluohjauksellista työtettä, jossa olennaista on palvelujärjestelmän tunteminen ja asiakkaan rinnalla kulkeminen.

Haastateltavat toivat esiin, että ammattilaisen tulee osata auttaa asiakasta paloittelemaan iso tavoite mielekkäiksi osatavoitteiksi, jolloin asiakas voi edetä askel kerrallaan ja saada onnistumisen kokemuksia. Digitaitojen opettelu vaatii asiakkaalta pitkäjänteistä harjoittelua: toisinaan asioiden toistamista ja toisinaan epä-mukavuusalueelle menemistä. Ammattilaisen tulee uskoa asiakkaan voimavaroihin ja osata kannustaa häntä digitaitojen itsenäiseen harjoitteluun tämän persoonan sopivalla tavalla:

*”Et jotenkin semmoisen oikeanlaisen tiedon ja rohkaisun ja motivoinnin antaminen, ettei pelotella tavallaan turhilla asioilla. Annetaan ne faktat niin kun ne on, mutta et asioita kerrotaan silleen positiivisuuden valossa. Ja semmoinen kannustaminen, se on ihan älyttömän tärkeätä. Ihminenhan voi sanoo ekalla ker-*

*ralla, että en todellakaan, et mä en todellakaan avaa tota konetta tai saatikka vie sitä kotiin tai jotakin vastaavaa, jos hänelle vaikka tarjotaan lainakone. Mutta sit kun sitä jaksaa motivoida useamman kerran, niin se saattaa tulla se päivä, että hän sitten toteaaakin, että no okei, kyllä mä voinkin kokeilla.”*

(Asiantuntijahaastattelu 21)

## Pohdintaa

Tutkimus tekee näkyväksi sen, että digitaalisen eriarvoisuuden tematiikka on otettava huomioon määriteltäessä sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksia. Tähän on syytä panostaa ammattikorkeakouluopinnoissa entistä selkeämmin, koska yhteiskunta digitalisoituu koko ajan ja samalla myös digitaalisen syrjäytymisen kysymykset nousevat entistä ajankohtaisemmiksi. Digitalisaation myötä sosiaali- ja terveysalan työkäytänteet muuttuvat ja ammatillisilla tulee olla käsitys digitalisaation haavoittuvuuden mekanismeista ja osaamista niiden tunnistamiseen asiakastyössään. Rikostaustaisten henkilöiden haastattelut nostivat esiin useita digitaaliseen osallisuuteen liittyviä haasteita sekä sen problematiikan, joka liittyy kasvokkaiden palvelujen korvautumiseen digitaalisilla palveluilla. Digituen asiantuntijoiden haastattelut puolestaan toivat esiin neljä digituen keskeistä osaamisaluetta: digitukemisessa tarvittava teoreettinen ja eettinen tietämys, kohtaamisosaaminen, opastaminen digiasioissa sekä motivoiva ohjaus.

Digitaalisen osallisuuden eri osa-alueet ja eritasoiset digitaaliset kuilut (Hänninen ja muut, 2021; Helsper, 2021) nousivat esiin aineistoissa. Digitaaliin taitoihin liittyvien puutteiden ja kielteisen asenteen ohella tuli esiin myös ensimmäi-

sen tason kuiluun liittyviä haasteita, kuten esimerkiksi tietokoneen puuttuminen sekä pankkitunnusten puuttumisesta johtuvat esteet kirjautua julkisiin palveluihin. Kaiken kaikkiaan ymmärrystä digitaalista osallisuutta edistävästä ja digitaalista syrjäyttämistä aiheuttavista mekanismeista voidaankin pitää yhtenä tärkeänä sosiaali- ja terveysalalla tarvittavana käsitteellisen osaamisen osaamisalueena. Siinä tiedollisiin aineksiin (kognitiivinen kompetenssi) yhdistyy myös työn eettinen lähtökoh- ta (metakompetenssi), pyrkimys yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseen. Haavoittuvien ryhmien tukemista digitaalisten palvelujen käytössä motivoi toisaalta pyrkimys sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen, toisaalta asiakkaan autonomian arvostaminen.

Käytännöllisellä tasolla digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä tarvittava kognitiivinen osaaminen tarkoittaa myös ymmärrystä julkisesta palvelujärjestelmästä sekä etuuksien ja palvelujen hakemisesta. Digituen asiantuntijahaastattelut tekivät näkyväksi useita toiminnallisen osaamisen osa-alueita. Digitaalisten taitojen ohella tarvitaan asiakkaan kohtaamisen ja tukemisen taitoja. Motivoiva ohjaus edellyttää puolestaan työntekijältä vankkaa ammatillista osaamista, jossa yhdistyy teoreettinen ymmärrys motivaatioon vaikuttavista tekijöistä, sopivat asenteet ja spesifit vuorovaikutustaidot (Miller & Rollnick, 2013). Asiakkaan opastamisessa puolestaan käytännön taidot (funktionaalinen kompetenssi) yhdistyvät digilaitteiden käyttöä ja tietoturva-asioita koskevaan perehtyneisyyteen (kognitiivinen kompetenssi). Siten aineisto tuokin esiin kompetenssityypologian (Delamare – Le Deist & Winterton, 2005) eri osa-alueiden merkityksen, mutta myös sen, että ne ovat käytännön työssä kietoutuneet yhteen (ks. Taulukko 2).

**Taulukko 2.** Tulokset suhteessa Delamare Le Deistin ja Wintertonin (2005) kompetenssitypologiaan.

	Ammatillinen	Persoonallinen
<b>Käsitteellinen</b>	Kognitiivinen kompetenssi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ymmärrys digitaalisen syrjäytymisen prosesseista</li> <li>• Palvelujärjestelmää koskevat tiedot</li> <li>• Ymmärrys tietoturva-asioista</li> <li>• Ymmärrys motivaation dynamiikasta</li> </ul>	Metakompetenssi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työn eettisen pohjan omaksuminen (syrjäytymisen ja eriarvoisuuden vähentäminen, itsenäisen elämän tukeminen, asiakaslähtöisyys)</li> </ul>
<b>Operationaalinen</b>	Funktionaalinen kompetenssi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaidot</li> <li>• Motivoivan ohjauksen taidot</li> </ul>	Sosiaalinen kompetenssi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kohtaamisosaaminen (haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kohtaaminen)</li> </ul>

Asiakaslähtöisyys, kommunikointi ja moniammatillisuus sekä ohjaus- ja opetusosaaminen sisältyvät yleissairaanhoidajan (180 op) osaamisvaatimukseen ja sisältöihin (2019) ja vastaavasti asiakastyön osaaminen on yksi sosionomi (AMK)-tutkinnon kompetensseista (Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto, 2016). Tässä mielessä digituen osaamisvaatimukset jo osin sisältyvät jo nykyisiin sosiaali- ja terveysalan kompetensseihin. Haasteena on kuitenkin se, miten nämä yleiset osaamisvaatimukset yhdistyvät digitaalisen osallisuuden ja syrjäytymisen haasteita koskevaan ymmärrykseen, koska ne edellyttävät osaamisen soveltamista uudessa kontekstissa. Tämän vuoksi digitaalisten palvelujen ja erilaisten digituen muotojen tunteminen on tärkeää. Ammatilaiten tulisi osata myös arvioida omaa digitaalista osaamistaan ja asiakkaiden digitaalisia taitoja.

Yleisellä tasolla tutkimus paljastaa digitaalisen osaamisen kompleksisuuden. Vaikka digitaaliselle osaamiselle on pyritty löytämään jäsennyttä, joka voisi toimia ohjelmallisen kehittämisen lähtökohta-

na (Vuorikari ja muut, 2022), käsite on myös kiistanalainen (Janssen ja muut, 2013). Se voidaan myös liittää erilaisiin poliittisiin agendoihin. Tässä artikkelissa olemme pyrkinneet osaltamme rakentamaan sellaista näkökulmaa, jossa digitalisaatio ei näytkään pelkästään yhteiskunnallisen ja globaalin kasvun ajurina, vaan myös uudenlaisten yhteiskunnallisten kahtiajakojen lähteenä. Tällaisesta näkökulmasta katsottuna haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten digitaalisen osallisuuden edistäminen näyttäytyy yhtenä digitalisaation mukanaan tuomana sosiaali- ja terveysalan osaamishaasteena. Niinpä suosittelemmekin, että (1) ymmärrys digitaalisen syrjäytymisen mekanismeista sekä (2) digituessa tarvittavat tiedot, taidot ja persoonallinen osaaminen tulisi sisällyttää osaksi kaikkien sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkintojen osaamisvaatimuksia. Käytännössä tämä tarkoittaa erityisesti opetussuunnitelmien kehittämistä. Digitaalisen syrjäytymisen luoma haaste on syytä huomioida sekä asiakastyötä ja ohjausta koskevissa opinnoissa, yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää koskevissa opinnoissa että palvelujen kehittä-



tämistä ja innovaatiotoimintaa koskevis-  
sa opinnoissa. Tutkintoon johtavan kou-  
lutuksen ohella haasteita liittyy jo amma-  
tissa toimivien sosiaali- ja terveysalan am-  
mattilaisten jatkuvan oppimisen tukemi-  
seen. Tarvitaan sellaista täydennyskoulu-  
tusta, joka vahvistaa ammattilaisten osaa-  
mista digitaalisten laitteiden ja palvelujen  
käytön ohjaamisessa ja erityisesti haavoit-  
tuvassa asemassa olevien henkilöiden oh-  
jaamisessa.

Tässä artikkelissa digitaaliseen syrjäy-  
tymiseen ja digitaalisiin kuiluihin liittyy-  
viä osaamisvaatimuksia on lähestytty kah-  
den aineiston eli yhteensä 47 haastattelun  
kautta. Ilmiön moniulotteisuuden takia  
tätä voidaan pitää rajoittuneena näkökul-  
mana. Samaten artikkelin suppeuden takia  
aineistossa esiintyneitä vivahteita on  
tässä pystytty kuvaamaan vain pintapuoli-  
sesti. Tarkastelematta jää myös monet  
aiheen kannalta keskeiset teemat, kuten  
maahanmuuttajien tai ikääntyneiden di-  
gitaalinen osallisuus sekä digitaalisen osal-  
lisuuden sukupuolittunut luonne. Toisaal-  
ta artikkelin tavoitteena ei ole ollut yksit-  
täisen ihmisryhmien erityispiirteiden ana-  
lysointi, vaan yleisemmän tason näkökul-  
mien tuominen digitaalista osaamista kos-  
kevaan keskusteluun. Tutkimus asettuu  
puoltamaan laaja-alaista digitaalisen osaa-  
misen käsitettä. Määritettäessä sosiaali- ja  
terveysalan tulevaisuuden osaamisvaateita  
myös digitalisaation mukanaan tuoma uu-  
denlainen eriarvoistuminen ja sen ehkäisy  
tulee ottaa huomioon.

## Lähteet

- Adam, S. (2008, February). Learning outcomes cur-  
rent developments in Europe: Update on the issues  
and applications of learning outcomes associated with  
the Bologna Process. In *Bologna Seminar: Learning  
outcomes based higher education: the Scottish experien-  
ce* (Vol. 21, No. 22.02, p. 2008). <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=8f-6bae5138e651babcd649707b9ca35ac46b12d4>
- Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Käsälä, M., Saa-  
ri, E., & Seppänen, L. (2022). Työelämän digikuilu-  
jen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Tietoa työs-  
tä/TTL. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-261-997-6>
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto [Are-  
ne] (2022). Suositus ammattikorkeakoulujen yhteis-  
istä kompetensseista ja niiden soveltamisesta. Työ-  
ryhmän kokoonpano: P. Auvinen, E. Asikainen, A.  
Hakonen, P. Marjanen, P. Risku & S. Silvennoinen.  
<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2022/Kompetenssit/Suositus%20ammattikorkeakoulujen%20yhteisiksi%20kompetensseiksi.pdf?t=1642539572>
- Buchert, U., & Wrede, S. (2021). ‘Bridging’ and  
‘fixing’ endangered social rights in the digitalising  
welfare state: The ambiguous role of third sector or-  
ganisations in supporting marginalised older migrants  
in Finland. Teoksessa H. Hirvonen, M. Tamme-  
lin, R. Hänninen, & E. J. M. Wouters (toim.), *Di-  
gital transformations in care for older people. Criti-  
cal perspectives*. Routledge, pp 54–71. <https://doi.org/10.4324/9781003155317>
- Delamare Le Deist, F., & Winterton, J. (2005).  
What is competence? *Human Resource Develop-  
mental International*, 8(1), 27–46. <https://doi.org/10.1080/1367886042000338227>
- Digital Economy and Society Index (DESI) 2022  
(2022). Thematic chapters. European Commission.  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Ellström, P.-E. (1998). The many meanings of  
occupational competence and qualification. Teoksessa  
W.J. Nijhof, & J.N. Streumer (toim.), *Key Qualifi-  
cations in Work and Education* (ss. 39–50). Kluwer Aca-  
demic Publishers. [https://doi.org/10.1007/978-94-011-5204-4\\_3](https://doi.org/10.1007/978-94-011-5204-4_3)
- Euroopan Unioni. (2000). Eurooppa-neuvosto, 23.  
ja 24 maaliskuuta 2000, Lissabon. Puheenjohtajaval-  
tion päätelmät. Haettu 1.3.2023 osoitteesta [http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1\\_fi.htm](http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_fi.htm)
- Foth, T., & Holmes, D. (2016). Neoliberalism and  
the government of nursing through competency-ba-  
sed education. *Nursing Inquiry*, 24(2). <https://doi.org/10.1111/nin.12154>

- Greer, B., Robotham, D., Simblett, S., Curtis, H., Griffiths, H., & Wykes, T. (2019). Digital Exclusion Among Mental Health Service Users: Qualitative Investigation. *Journal of Medical Internet Research*, 21(1), e11696. <https://doi.org/10.2196/11696>
- Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SA-GE Publications.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2018). *Tutkimus-haastattelu*. Gaudeamus. Helsinki.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J., & Wilska, T.-A. (2021). Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja julkaisu toiminnan julkaisusarja 2021: 25. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Janssen, J., Stoyanov, S., Ferrari, A., Punie, Y., Pannekeet, K., & Sloep, P. (2013). Experts' views on digital competence: Commonalities and differences. *Computers & Education*, 68, 473-481. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2013.06.008>
- Joukamaa, M., & työryhmä (2010). *Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve*. Perustulosraportti. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisu 1/2010. Rikosseuraamuslaitos. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-ri-senjulkaisusarja/6AqMACEr8/RISE\\_1\\_2010\\_Rikosseuraamusasiakkaiden\\_terveys\\_tyokyky\\_ja\\_hoidontarve.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-ri-senjulkaisusarja/6AqMACEr8/RISE_1_2010_Rikosseuraamusasiakkaiden_terveys_tyokyky_ja_hoidontarve.pdf)
- Juujärvi, S. (2022). Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja ongelmanratkaisua. *Yhteiskuntapolitiikka*, 87 (5-6), 491-501. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fi-2022112466750>
- Kinnunen, U.-M., Heponiemi, T., Rajalahti, E., Ahonen, O., Korhonen, T., & Hyppönen, H. (2019). Factors Related to Health Informatics Competencies for Nurses—Results of a National Electronic Health Record Survey. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 37(8), 420-429. <https://doi.org/10.1097/CIN.0000000000000511>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing. Helping people change* (3. painos). Guilford Press.
- Moon, J. (2004, July). Linking levels, learning outcomes and assessment criteria. In *Seminar "Using Learning Outcomes"* (pp. 1-30). [https://www.etsi.upct.es/pdfs/linking\\_levels\\_exeter.pdf](https://www.etsi.upct.es/pdfs/linking_levels_exeter.pdf)
- Rantanen, T., Gluschkoff, K., Silvennoinen, P., & Heponiemi, T. (2021). The Associations Between Mental Health Problems and Attitudes Toward Web-Based Health and Social Care Services: Evidence from a Finnish Population-Based Study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(9), e28066. <https://www.jmir.org/2021/9/e28066>
- Reisdorf, B. C., & Rikard, R. V. (2018). Digital rehabilitation: A model of reentry into the digital age. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1273-1290. <https://doi.org/10.1177/0002764218773817>
- Rossiter, A., & Heron, B. (2011). Neoliberalism, competencies, and the devaluing of social work practice. *Canadian Social Work Review / Revue Canadienne de Service Social*, 28(2), 305-309. <http://www.jstor.org/stable/41669953>
- Silvennoinen, P. (2020). Professional Master's Degree Students' Perceptions on the Changes Digitalisation Imposes on Counselling in the Social and Health Care Sector. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6243. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176243>
- Silvennoinen, P., & Rantanen, T. (2023). Digital agency of vulnerable people as experienced by rehabilitation professionals. *Technology in Society*, 72, 102173. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102173>
- Spante, M., Hashemi, S. S., Lundin, M., Algiers, A., & Wang, S. (Reviewing editor) (2018) Digital competence and digital literacy in higher education research: Systematic review of concept use. *Cogent Education*, 5(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2018.1519143>
- Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto (2023). Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. Viitattu 17.8.2023: <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>
- Tiainen, M., Ahonen, O., Hinkkanen, L., Rajalahti, E., & Värrä, A. (2021). The definitions of health care and social welfare informatics competencies. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(2), 147-159. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100690>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tuominen, T. (2018). *Neurocognitive deficits, academic difficulties and substance dependence among Finnish offenders: connections to recidivism and implications for rehabilitation*. [Doctoral dissertation, University of Turku]. University of Turku. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7202-9>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). *Ihmi-seen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

van Deursen, A. J. A. M., Courtois, C., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). Internet skills, sources of support, and benefiting from internet use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 30(4), 278–290. <https://doi.org/10.1080/10447318.2013.858458>

van Deursen A. J. A. M., & van Dijk J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>

van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*, 19, 315–326. <https://doi.org/10.1080/01972240309487>

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

Valtiovarainministeriö [VM] (2017). Digituen toimintamalliehdotus. Auta-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf>

Vesala, K. M., & Rantanen, T. (2007). Laadullinen asennetutkimus: Lähtökohtia, periaatteita, mahdollisuuksia. Teoksessa K. M. Vesala, & T. Rantanen (toim.), *Argumentaatio ja tulkinta: Laadullisen asennetutkimuksen lähestymistapa*. Gaudeamus.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonon, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P., & Heponiemi, T. (2022). Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Päätösten tueksi 1/2022. THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). DigComp 2.2, The digital competence framework for citizens - with new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>

Yleissairaanhoitajan (180 op) osaamisvaatimukset ja sisällöt (2019). Viitattu 17.8.2023: <https://blogi.savonia.fi/ylesharviointi/2019/01/31/yleissairaanhoitajan-180-op-osaamisvaatimuslauseet-ja-sisallot-julkaistu/>

Zhao, Y. Llorente, A.M.P., & Gomez, M.C.S. (2021). Digital competence in higher education research: A systematic literature review. *Computers & Education*, 168, 104212. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104212>

# Liite

## Asiantuntijahaastattelujen analyysiluokat

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
ymmärrys syrjäytymisen mekanismeista	ymmärrys syrjäytymisen mekanismeista	teoreettinen ja eettinen tietämys
ongelmien kasaantuminen		
kaikki eivät pysty asioimaan digitaalisesti		
vaikutusmahdollisuuksien puute		
itsenäinen elämä tavoitteena, digituen puute johtaa edunvalvontaan		
digitaaliset palvelut ovat osa hyvinvointia ja perusturvaa		
yhdenvertaisuus palvelujärjestelmässä, kaikki mukaan sähköisiin palveluihin		
aktiivinen vaikuttaminen, puheeksi otto		
julkisten palvelujen neuvontavelvollisuus	ammattilaisen velvollisuudet	
digituen eettiset säännöt		
jalkautuminen ihmisten pariin, kontaktin etsintä	jalkautuminen	kohtaamis-osaaminen
kasvokkainen tapaaminen		
ymmärrys ja empatia	empaattinen suhtautuminen	
kokemus samoista ongelmista		
tilannetaju	ihmisarvon kunnioitus	
ihmisarvon kunnioitus, tasavertaisuus		
kärsivällisyys	luottamuksen rakentaminen	
kiireettömyys		
turvallisen ilmapiirin luominen		
luottamuksen rakentaminen		
rauhallisuus		
saman kielen käyttäminen asiakkaan kanssa		
juttelu		
kuunteleminen		
digilaitteiden käytössä opastaminen	monipuolinen lähituki	opastaminen digiasioissa
sähköisten palvelujen käytössä opastaminen, Kelan palvelut		
sosiaalisen median käytössä opastaminen	kädestä pitäen opastaminen	
toimintojen näyttäminen, konkreettinen tuki		
tietoturva-asioissa opastaminen		
tiedon jakaminen, neuvominen		
selkokielisyys ohjaamisessa	uuden oppiminen	
valmius uuden tiedon hankkimiseen ja oppimiseen		
yksilöllinen ohjaus	yksilöllinen ohjaus	motivoiva ohjaus
kokonaisuuden näkeminen mihin tarve liittyy, palveluohjaus		
ohjaaminen järjestöjen piiriin digitukiasioissa	motivointi digin käyttöön	
motivointi laitteiden käyttöön		
valmentaminen		
oppimisen ohjaaminen		
ei tehdä asiakkaan puolesta	kannustaminen itsenäiseen digin opetteluun	
kannustaminen, rohkaisu		
itsenäiseen opetteluun/harjoitteluun kannustaminen, toistaminen		
haastaminen epämurkuvuusalueelle		