Tampereen yliopisto

Teemu Peippo

Digitaaliset palvelut työllisyyttä edistävinä alustoina

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalipolitiikka
Kandidaatintutkielma

Tiivistelmä

Teemu Peippo: Digitaaliset palvelut työllisyyttä edistävinä alustoina
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma, sosiaalipolitiikka
Kevät 2020

Kandidaatintutkielmassani tarkastelen, miten digitaaliset palvelut toimivat työllisyyttä edistävinä alustoina. Digitalisaatio etenee yhteiskunnassa laajasti, ja digitaaliset palvelut yleistyvät myös työllisyyspalvelujen yhteydessä. Palvelujen uudistamisen yhteydessä on tärkeää kerätä tietoa siitä, miten käyttäjät suhtautuvat uusiin digitaalisin palveluihin. Ilman tämänkaltaista tutkimusta riskinä on, että uudet digitaaliset palvelut eivät toimi suunnitellusti. Tällöin edut, joita palvelujen digitalisoinnilla on pyritty saavuttamaan, jäävät saavuttamatta. Tutkimuskysymykseni on, millainen on palvelun käyttäjän ensikokemus digitaalisen palvelun toimivuudesta työllisyyttä edistävänä alustana.

Aiempaa tutkimusta digitaalisista palveluista työllisyyttä edistävänä alustana ei ollut löydettävissä. Tutkielman teoriaosuudessa olen perehtynyt tutkimuksiin, joissa on tutkittu digitaalisia ja sähköisiä palveluja julkishallinnossa sekä työelämässä. Aiempaan tutkimukseen pohjaten muodostin tutkimushypoteesin, jonka mukaan palvelun käyttäjän ensikokemuksen perusteella digitaalinen palvelu toimii työllisyyttä edistävänä alustana hyvin.

Analysoitavan aineiston olen kerännyt kyselylomakkeella. Aineisto on kerätty henkilöiltä, jotka ovat osallistuneet INKA Satakunta -hankkeeseen. INKA Satakunta -hanke pilotoi uusia käytänteitä digitaalisten palvelujen avulla, joilla pyritään ratkomaan kohtaanto-ongelmaa. Kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, likert-asteikollisia mittareita sekä vastaajien taustatietojen kartoitusta. Vastauksia kyselylomakkeeseen saatiin kaksitoista, täten tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä perusjoukkoon.

Tutkielma on monimenetelmätutkimus, jossa käytän kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Analysoin kyselylomakkeen avovastauksia teemoittelun menetelmällä, joka on sisällönanalyysin perusmenetelmä. Näiden havaintojen tueksi toin aineistosta kvantitatiivisia jakaumia, jotka syvensivät ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Teemoittelun avulla aineistosta oli löydettävissä neljä teemaa, *käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet, huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta, varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun,* sekä *digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus.*

Suhteessa tutkimushypoteesiin tulokset olivat suuntaa antavia. Tutkimushypoteesini ei ottanut huomioon käyttäjien huolta digitaalisen palvelun mahdollisesta ulossulkevasta vaikutuksesta, eikä myöskään teknisiä tai sisällöllisiä haasteita, joita käyttäjät kohtasivat. Aineistonanalyysin perusteella käyttäjän ensikokemus digitaalisesta palvelusta työllisyyttä edistävänä alustana on myönteinen. Digitaalisen palvelun tarjoamat hyödyt tunnistettiin, sekä niille nähtiin olevan tarvetta. Käyttäjäkokemukseen sisältyi myös haasteita, mutta nämä haasteet eivät realisoituneet kielteiseksi käyttäjäkokemukseksi. Käyttäjäkokemusta tutkimalla digitaalisten palvelujen käytäntöön soveltaminen kyetään suorittamaan tarkoituksenmukaisesti. Digitaaliset palvelut soveltuvat hyvin työllisyyttä edistäviksi alustoiksi ja niille on tarvetta.

Avainsanat: digitaaliset palvelut, digitalisaatio, käyttäjäkokemus, kohtaanto-ongelma, työllisyys, työpolitiikka
Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkistettu Turnitin Orginality Check -ohjelmalla.

Sisällysluettelo

1. Tutkielman lähtökohdat ... 1

1.1. Digitalisaation linkittyminen sosiaalipolitiikkaan ... 2

1.2. Digitalisaatio ja julkishallinto ... 3

1.3. Digitaalinen palvelu työllisyyttä edistävänä alustana ... 3

2. Tutkimuskysymys ... 4

2.1. Aiempi tutkimus aiheesta ... 4

2.1.1. Perustoimeentulo ja sähköinen asiointi ... 5

2.1.2. Digitalisaatio ja työelämä ... 5

2.1.3. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi ... 7

2.2. Tutkimushypoteesi aiemman tutkimuksen perusteella ... 9

3. Metodit ... 9

3.1. Kvantitatiivinen tutkimus ... 10

3.2. Kvalitatiivinen tutkimus ... 11

3.3. Validiteetti ja reliabiliteetti ... 12

4. Tutkielman eettisyys ... 13

5. Aineisto ... 15

6. Tutkimustulosten raportointi ... 17

6.1. Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet ... 17

6.2. Huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta ... 19

6.3. Varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun ... 19

6.4. Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus ... 21

7. Tutkimustulosten yhteenvetoa ... 23

7.1. Tutkimustulokset suhteessa tutkimushypoteesiin ja tutkimuskysymykseen ... 25

7.2. Suuntaviivoja tulevaisuuteen ... 27

Lähteet ... 28

Tietosuojailmoitus ... 31

Kyselylomake ... 32

Taulukot

Taulukko 1: Aineistossa esiintyneet teemat 17

Kuviot

Kuvio 1: Kyselyyn vastanneiden koulutustausta 16
Kuvio 2: Digitaalisten palvelujen käyttö arjessa 16
Kuvio 3: Digitaalisen palvelun käytön helppous 18
Kuvio 4: Voivatko vastaajat kuvitella käyttävänsä digitaalista palvelua jatkossa 20
Kuvio 5: Kokemus digitaalisen palvelun hyödyllisyydestä 21
Kuvio 6: Voisivatko vastaajat suositella digitaalisen palvelun käyttöä muille 22
Kuvio 7: Mihin vastaajat voisivat kuvitella käyttävänsä digitaalista palvelua 22

1. Tutkielman lähtökohdat

Tutkielmassani tarkastelen asiakkaan kokemusta digitaalisen palvelun käytöstä työllisyyttä edistävänä alustana. Tutkimalla asiakkaan kokemuksia uusista digitaalisista palveluista kyetään ennakoimaan mahdollisia ongelmia, joita näiden palvelujen käyttöönottoon saattaa liittyä. Kun tutkitaan asiakkaan kokemuksia digitaalisen palvelun käytöstä, kyetään saamaan tietoa, jota voidaan hyödyntää niin strategisessa kuin operatiivisessa mielessä. Tällöin pystytään paremmin tarjoamaan asiakkaille sopivia työ- ja koulutuspaikkoja digitaalisten palvelujen avulla. Täten toimimalla parannetaan näiden palvelujen tarjoamia hyötyjä niin yksilön, yrityksien kuin yhteiskunnankin tasolla. Digitaalisten palvelujen käyttäjäkokemuksen tarkastelu on tarpeen. Näin varmistamme, että palvelutarjonnan siirtyminen digitaaliseen muotoon ei heikennä työllisyyspalvelujen laatua vaan mahdollistaa niiden kehittymisen.

Ensimmäisessä kappaleessa esittelen digitalisaatiota yhteiskunnassa sekä pohjustan tutkielmani lähtökohdat. Luvussa kaksi raportoin aiemmista tutkimuksista, joiden avulla muodostan tutkimushypoteesini. Samassa luvussa perustelen tarkemmin tutkimuskysymykseni taustoja, jonka jälkeen luvussa kolme kerron käyttämistäni metodeista. Neljännessä luvussa tarkastelen tutkielmani eettisyyttä, jota seuraa keräämäni aineiston esittely. Luvussa kuusi avaan aineistonanalyysini tuloksia. Viimeisessä luvussa tuon tutkimustulokset yhteen ja suhteutan ne tutkimuskysymykseen sekä tutkimushypoteesiin. Samalla pohdin mitä tulevaisuuden suuntaviivoja tutkielmani avulla kyetään vetämään.

Tutkielma yhdistelee kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusotetta. Tietoa digitaalisten palvelujen käyttäjiltä kerätään e-lomakkeella, joka on tehty Mikrosoft Formsilla. Linkki lomakkeeseen ja tietosuojailmoitukseen lähetetään sähköpostilla niille henkilöille, jotka osallistuvat INKA Satakunta -hankkeen tilaisuuksiin. INKA Satakunta -hanke on ESR-rahoitteinen ELY-keskuksen hallinnoima hanke, joka pyrkii pilotoimaan työllisyyttä edistäviä palvelumalleja. Toiminta on asiakaslähtöistä, ja uusien palvelukokonaisuuksien pilotoinnissa käytetään hyödyksi digitalisaation, tekoälyn, sekä palvelumuotoilun tarjoamia uusia mahdollisuuksia. Tarkoituksena on parantaa työn ja tekijän kohtaantoa uusien palveluiden avulla. Tämä hyödyttää työnhakijaa, joka saa oikea-aikaista tukea

työllistymisensä edistämiseksi, sekä yrityksiä, jotka saavat osaavaa työvoimaa työllisyyttä edistävien palvelukokonaisuuksien kehittyessä.

OSKAR-palvelu on BearIT:n digitaalinen palvelu, jota käytetään INKA Satakunta -hankkeen ”Taidolla töihin!” pilotoinnissa. ”Taidolla töihin!” -hankkeen pilotoinnissa keskitytään informaalin osaamisen tunnistamiseen, sekä kehitetään yritysten osaamistarpeita vastaavaa toimintamallia. OSKAR-palvelun avulla kyetään muun muassa kartoittamaan asiakaan osaamista syvällisesti, muodostamalla osaamiskartta palveluun syötettyjen tietojen pohjalta. Tämän jälkeen kyetään ohjaamaan asiakas kohti hänelle sopivia opiskelu- ja työpaikkoja. (INKA Satakunta). Kyselylomakkeeseen vastanneet käyttäjät ovat käyttäneet OSKAR-palvelua INKA Satakunta -hankkeeseen liittyen. Esittelen tässä raportissa tutkimustuloksia ja niiden suhdetta aikaisempaan tutkimukseen.

1.1. Digitalisaation linkittyminen sosiaalipolitiikkaan

Sosiaalipolitiikan ja työpolitiikan suhde on ollut vuosikymmenien aikana vaihteleva. Eino Kuusen *Sosiaalipolitiikka* -teos vuodelta 1931 käsitteli työpolitikkaan liittyviä teemoja laajasti, yli viidensadan sivun verran. Myös Heikki Wariksen teos *Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalipolitiikka*, vuodelta 1961, sisälsi laajasti tietoa työpolitiikan saralta. Tuona aikana myös monet väitöskirjat käsittelivät työelämän suhteita. (Julkunen 2003, 413.) Tämän jälkeen työpolitiikan kysymykset sosiaalipolitiikan alueella väistyivät oppiaineen reunamille. Toki tutkimusta työpolitiikan rakenteiden, työelämän ja työmarkkinoiden alueella on jatkettu kuluneiden vuosikymmenien aikana. Sosiaalipolitiikan parissa tilaa saivat yhä enemmän hyvinvointivaltion tarkasteleminen yleisellä tasolla, sekä monet sosiaaliturvaa koskevat kysymykset. (Em. 413.)

Informationaalinen, globalisoituva ja verkostoitunut yhteiskunta on muuttanut työelämän luonnetta. Kansakuntien menestyminen globaalissa kilpailussa ei ole mitenkään varmaa. Tuotanto ja tuotannontekijät ovat jatkuvan uudistumisen ja muutoksen piirissä. Tämä tuo lisää epävarmuutta yksilöiden elämänkokemukseen. Työttömyyden ja syrjäytymisen kysymykset ovat nousseet yhä vahvemmin keskiöön yhteiskuntapolitiikassa, ja samalla sosiaaliturvaa peilataan näihin kysymyksiin yhä enemmän. Sosiaaliturvan pohtiminen työn ja työhön kannustamisen näkökulmasta tuo työpolitiikan linjaukset taas 2000-luvulla yhä lähemmäs sosiaalipolitiikka. Työpolitiikan ja

sosiaalipolitiikan linjaukset risteävät jälleen toistensa kanssa yhteiskunnan kohdatessa työelämän murroksen haasteita. (Julkunen 2003, 414–145.)

Sosiaalipoliittisen tutkimuksen tulisi olla kiinnostunut digitalisaation myötä avautuvista mahdollisuuksista sekä haasteista. Digitalisaatiota, työpolitiikkaa ja sosiaalipolitiikkaa yhdistävät lukuisat risteävät rajapinnat, joiden luomia ilmiöitä ei tule sivuuttaa. Tutkielmassani syvennyn näistä rajapinnoista yhteen, kun tutkin käyttäjän näkökulmasta digitaalisen palvelun mahdollisuuksia työllisyyttä edistävänä alustana.

1.2. Digitalisaatio ja julkishallinto

Monet aiemmin kasvokkain tai kirjallisesti tapahtuneet asiakaskohtaamiset ovat siirtymässä digitaaliseen muotoon. Suomi on vuoden 2016 DESI-indeksissä EU-maiden vertailussa neljännellä sijalla. DESI-indeksi kuvaa digitalisaation etenemistä määriteltyjen mittarien avulla. Lisäksi Suomessa on käynnissä paljon digitalisaatiota vauhdittavia hankkeita, joissa julkisella hallinolla on vahva rooli. (Parviainen& Kääriäinen & Honkatukia & Federley 2017,25–27.)

Digitaalisuutta kohti on pyritty valtiovallan toimesta. Erityisen selkeäksi tavoitteeksi julkisten digitaalisten palvelujen kehittämisen asetti Sipilän hallitus, hallitusohjelmassaan vuonna 2015 (Hallitusohjelma 2015, 25–26). Näin ollen kasvokkain tapahtuva palvelu ja vuorovaikutus vähenevät asiakaspalvelussa. Digitaalisuuteen siirtymistä perustellaan mm. joustavuuteen ja kustannustehokuuteen vedoten (ks. esim. Hallitusohjelma 2015; Parviainen ym. 2017, 14–21). Digitaalisia palveluja ja käytänteitä on tutkimuksessa tutkittu vielä puutteellisesti. Osana ongelmaa on ilmiön laaja-alaisuus sekä toimivien mittareiden ja pitkäaikaisen seurannan puute. (Parviainen ym. 2017, 51–52.)

1.3. Digitaalinen palvelu työllisyyttä edistävänä alustana

TE-toimiston digitaaliset palvelut ovat muutoksessa ja kehittyvät jatkuvasti. Esimerkiksi TE-palveluiden verkkosivuilla on avattu 3.2.2020 Koulutusneuvonta-chat, jossa asiantuntijat auttavat asiakkaita koulutukseen ja osaamiseen liittyvissä asioissa (TE-palvelut, uutisarkisto 3.2.2020). TE-toimiston Työmarkkinatori-palvelu pyrkii uudistamaan digitalisaation avulla mahdollisuuksia, joiden avulla työnhakija voi löytää uuden työpaikan. Sama palvelu pyrkii monipuolistamaan niitä keinoja,

joiden avulla työnantajat voivat löytää työntekijöitä. Kyseinen palvelu on kokeiluversio, joten palvelun kehittämistä jatketaan vielä. (TE-palvelut, uutisarkisto 11.9.2019.)

Miten palvelujen tuottamisen muutos vaikuttaa työvoimatoimiston asiakaskuntaan? Jos digitaaliset palvelut koetaan heikoksi tavaksi työllistyä tai kartoittaa omaa osaamistaan, olisiko syytä harkita digitaalisten palvelujen tarjontaa uudelleen työllisyyspalvelujen kohdalla? Syrjäytyminen sekä työttömyys ovat yhteiskunnalle erittäin kalliita ilmiöitä (Kajanoja 2000, 234–239). Jos kasvokkain tapahtuvien työvoimapalvelujen väheneminen lisää asiakkaiden ongelmien kasaantumista ja sitä kautta syrjäytymistä, ei digitalisaatio silloin enää palvele sen paremmin yksilöä kuin yhteiskuntaakaan.

2. Tutkimuskysymys

Jotta digitaaliset uudistukset eivät olisi turhia, tulisi näiden uudistusten olla asiakkaiden kannalta toimivia. Digitaalisten palvelujen käytettävyys työnhakuprosessissa on keskeinen osa niiden toimivuutta. Vaikka digitaalisuus avaa teoriassa uusia keinoja työn ja tekijän kohtaamiselle, voivat nämä uudistukset jäädä visioinnin asteelle, mikäli asiakkaat eivät koe palvelua hyödylliseksi sekä helposti lähestyttäväksi. Digitaalisen palvelun vaikeakäyttöisyys saattaa passivoida osan potentiaalisesta käyttäjäkunnasta palvelujen ulkopuolelle. Mikäli asiakkaat eivät koe uusia digitaalisia palveluja toimiviksi, tulee näiden uudistusten järkevyys kyseenalaistaa. Tutkimuskysymykseni on: **Millainen on palvelun käyttäjän ensikokemus digitaalisen palvelun toimivuudesta työllisyyttä edistävänä alustana?**

2.1. Aiempi tutkimus aiheesta

Etsin aiempia tutkimuksia, joissa olisi tutkittu käyttäjien ensikokemuksia digitaalisista palveluista työllisyyttä edistävinä alustoina. Huomasin kuitenkin, että kyseisestä aiheesta ei ollut löydettävissä aiempaa tutkimusta. Saatavilla oli kuitenkin tutkimusta asiakkaiden kokemuksista, sekä suhtautumisesta digitaalisiin ja sähköisiin palveluihin. Seuraavaksi esittelen tutkimusten tuloksia, joiden avulla kykenemme kartoittamaan ihmisten suhtautumista digitaalisiin ja sähköisiin palveluihin. Näkökulmina esittelemissäni tutkimuksissa ovat kansalaisten suhtautuminen ja käyttäjäkokemus julkishallinnon digitaalisiin palveluihin sekä työelämän digitalisoituminen.

Aikaisemman tutkimuksen perusteella kykenen kartoittamaan tutkimushypoteesia sekä luomaan pohjan nyt tehtävälle tutkielmalle.

2.1.1. Perustoimeentulo ja sähköinen asiointi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa* tarkastelee perustoimeentulon siirtämistä Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Raportin mukaan tämä siirto merkitsee samalla muutosta, jossa perustoimeentulon hakeminen siirtyy verkkoon, sekä samalla sen yhteys sosiaalityöhön pienenee. Raportti kartoitti sähköisen asioinnin piirteitä perustoimeentulon hakemisen yhteydessä ennen tuen siirtymistä Kelan vastuulle. Kaikissa kunnissa perustoimeentuloa ei kyennyt hakemaan sähköisesti. Niissä kunnissa, joissa perustoimeentuloa kyettiin hakemaan sähköisesti, sähköisten hakemusten osuus oli noin 20–30 prosenttia hakemuksista. (Karjalainen 2016, 121.) Perustoimeentulotuen sähköinen hakeminen helpottuu samalla, kun tuki siirtyy Kelan vastuulle. Asiakkaat pitävät tätä muutosta myönteisenä asiana. (Blomgren ym. 2016, 157.) Kelan sähköisiin järjestelmiin on oltu pääosin tyytyväisiä (Blomgren 2016, 65).

Yleisesti voidaan sanoa, että sähköisiin palveluihin suhtaudutaan myönteisesti ja niissä nähdään hyviä puolia. Kun sähköiset palvelut aiheuttivat huolenaiheita, liittyivät ne usein käytännön ongelmiin, kuten esimerkiksi järjestelmien vaikeakäyttöisyyteen tai skannaamisen yhteydessä tulleisiin ongelmiin. (Em. 47.) Palvelujen siirtyessä yhä enemmän sähköisiksi olivat asiakkaat huolissaan niistä henkilöistä, jotka nähtiin jo valmiiksi heikommassa asemassa oleviksi. Asiakkaat pelkäsivät tiettyjen henkilöiden syrjäytyvän yhteiskunnasta yhä voimakkaammin. (Kivipelto 2016, 140.)

2.1.2. Digitalisaatio ja työelämä

Tutkimani digitaalisen palvelun avulla pyritään parantamaan asiakkaan omaa osaamisen tunnistamista, sekä vauhdittamaan työn ja tekijän kohtaamista. Tässä yhteydessä, jossa digitaalisen palvelun avulla pyritään parantamaan työelämän kohtaanto-ongelmaa, on perusteltua tarkastella tarkemmin digitaalisuutta työelämässä. Miten digitaalisuus näkyy työelämässä, ja ketkä sitä käyttävät?

Tilastokeskuksen tutkimus *Digiajan työelämä- työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018* raportoi isosta muutoksesta työelämässä. Vuonna 1984 tietotekniikkaa työssään käytti noin 17 prosenttia kaikista palkansaajista. Vastaava luku vuonna 2018 on 91 prosenttia. Naisista tietotekniikkaa työssään käytti 94 prosenttia, miehillä vastaava luku oli 89 prosenttia. (Sutela & Pärnäinen & Keyriläinen 2019, 82.) Muutos on ollut huomattava. Digitalisaatio on nykyään kiinteä osa työelämän arkea. Sosioekonomisen aseman huomattiin vaikuttavan digitaalisten sovellusten ja työvälineiden käyttöön. Ylemmät toimihenkilöt käyttivät digitaalisia sovelluksia eniten. Heistä 99 prosenttia käytti näitä sovelluksia. Vähiten sovelluksia käyttivät työntekijät, heistä 73 prosenttia käytti digitaalisia sovelluksia työssään. (Em. 85.) Koska digitaalisten sovellusten käyttö jakautuu työntekijöiden sosioekonomisen aseman mukaan, herättää se kysymyksen digitaalisten taitojen mahdollisesta jakautumisesta jatkossa yhä vahvemmin sosioekonomisen aseman mukaan. Tämän seurauksena digitaidot yhtenä työelämäntaitona polarisoituisivat. (Em. 86.)

Kun kyselyyn pyydettiin vastaamaan niitä henkilöitä, jotka käyttivät digitaalisia sovelluksia työssään, saatiin tulokseksi, että 69 prosenttia vastaajista piti digitaitojaan joko hyvinä tai erinomaisina. 30 prosenttia piti omia digitaitojaan sellaisena, että niiden kanssa pärjää työelämässä, ja vain noin 1 prosentti piti itseään taidoiltaan putoajina. (Sutela ym. 2019, 91–92.) Kyselyssä selvisi myös, että sosioekonominen tausta vaikutti siihen, millaisena osaajana vastaajat itseään pitivät. Eniten osaajia löytyi ylemmistä toimihenkilöistä. (Em. 92.) Hajontaa tulosten sisällä löytyi myös vastaajien iän suhteen. 25–34 -vuotiaista vastaajista 85 prosenttia piti taitojaan hyvinä. 55–67 -vuotiasta enää 44 prosenttia laski itsensä joko digiekspertiksi tai -osaajiksi (em. 93). Tuloksia analysoitaessa on hyvä myös huomioida, että kysely esitettiin niille palkansaajille, jotka olivat työelämässä ja myös tekimisissä digitaalisten laitteiden kanssa. Näitä henkilöitä oli siis noin 90 prosenttia palkansaajista. Tutkimus myös arvelee, että työelämästä on jo tässä vaiheessa saattaneet karsiutua ne henkilöt, joiden digitaidot ovat jääneet selvästi jälkeen (Em. 91.)

Asiakaspalvelijoiden työ on muuttunut yhä enenevissä määrin kohti virtuaalisia asiakastapaamisia. Työntekijät, joiden työhön sisältyi aikaisemmin kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelua, ovat kokeneet muutoksen kohti virtuaalista asiakaspalvelua myönteisenä kehityksenä. Näistä asiakaspalvelijoista 65 prosenttia koki uuden virtuaalipalvelun käytön asiakaskohtaamisessa myönteisenä. Kielteisenä muutoksen koki vain 14 prosenttia vastaajista. Loput kokivat muutoksessa

sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Palkansaajat myös kokivat, että digitalisaatio on parantanut tiedonkulun sujuvuutta. (Sutela ym. 2019, 156–159.)

Kysyttäessä digitaitojen riittämättömyydestä saatiin samankaltaisia tuloksia kuin aiemmin esiin nostamani tulokset. Kaikista vastaajista 63 prosenttia oli sitä mieltä, että digitaitojen riittämättömyys ei hidastanut työntekoa. Niiden joukosta, ketkä kokivat sellaisia riittämättömiä digitaitoja, jotka hidastivat työntekoa, voitiin havaita, että iän lisääntyessä myös kyseinen kokemus lisääntyi. (Em. 93.) Kysyttäessä saavatko vastaajat tarpeeksi tukea uuden tietotekniikan käyttöönotossa, lähes viidennes vastaajista kertoi, että eivät saa tarpeeksi tukea (em.95). Henkilöistä, jotka käyttävät tietoteknisiä sovelluksia työssään toistuvasti, löytyy sellaisia, jotka kokevat tarvitsevansa enemmän apua uusien tietoteknisten sovellusten käyttöönotossa. Kyseinen lukema saattaa olla huomattavasti suurempi niiden kohdalla, jotka eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluja työelämässä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että digitaalisuus koskee lähes kaikkia palkansaajia. Suurin osa palkansaajista myös koki, että heillä on digitaaliset taidot hallussa, eikä niiden käyttö hidasta työntekoa. Toisaalta vastauksista oli löydettävissä ikään ja sosioekonomiseen asemaan liittyvä eroja suhteessa digitalisaatioon ja digitaitoihin. Esimerkiksi ylemmät toimihenkilöt olivat tyytyväisempiä niihin työntekemisen tapoihin, joita digitalisaatio mahdollistaa (Sutela ym. 2019, 103). Kaikki eivät siis ole aivan samalla viivalla suhteessa työelämän digitalisaatioon. Tosin tämän tutkimuksen perusteella palkansaajilla ei näyttäisi olevan suuria ongelmia työn digitalisoitumiseen suhteen.

2.1.3. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut raportin, joka tutkii kansalaisten kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä asiakaspalveluista. Kyseinen sote-digikysely toteutettiin vuonna 2017. Aiemmin vastaava kysely, jossa kartoitettiin kansalaisten kokemuksia digipalvelujen yhteydessä, tehtiin vuonna 2014. Tarkoituksena oli saada tietoa, miten digitaalisiin ja sähköisiin palveluihin suhtaudutaan asiakkaan näkökulmasta. Samalla tuotetaan myös tietoa ohjelmistojen kehittäjille, kuten myös kaikille muille tahoille, jotka toimivat sote-palveluiden kehittämisen parissa. (Hyppönen & Pentala-Nikulainen & Aalto 2018, 3.)

Raportti toi esille myös Solitan teettämän kyselytutkimuksen tuloksen vuodelta 2017. Solitan kyselytutkimuksesta selvisi, että kansalaisista 68 prosenttia asioisi julkishallinnon kanssa mieluiten digitaalisesti. Vuonna 2014 vastaava prosenttiosuus on ollut 57, joten halukkuus käyttää digipalveluja julkishallinnon kanssa asioitaessa näyttäisi olevan kasvussa. Tärkeimmät edut julkishallinnon digipalvelujen käytölle olivat ajasta ja paikasta riippumattomuus (87 % vastaajista), ajansäästö (77 %), omista tiedoista ajan tasalla pysyminen (50 %), palvelujen helppokäyttöisyys (46 %). Raportin mukaan esteinä taas nähtiin puutteet palvelujen ohjeistuksissa (36 %), pelko virheestä asioinnin yhteydessä (30 %), halu asioida henkilökohtaisesti tai puhelimitse (27 %). (Solita, 2017.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitaalinen käyttö on myös lisääntynyt enemmän verrattuna julkishallinnon digitaalisen käytön lisääntymiseen. Vuonna 2014 noin puolet ilmoitti käyttäneensä sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluita, mutta vuonna 2017 jo kaksi kolmannesta oli käyttänyt kyseisiä palveluja. (Hyppönen ym. 2018, 43.) Vaikka yleisesti digipalvelujen käyttö on nousujohteista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, löytyy raportin mukaan myös niiden käytölle esteitä. Vastaajista 14 prosenttia ilmoitti, ettei osaa käyttää tai käytä verkkopalveluja. Myös yli puolet kansalaisista oli kokenut esteitä digipalvelujen käytössä. Suurimmaksi esteeksi nousi, ettei sähköisellä asioinnilla kyetty korvaamaan henkilökohtaista asiointia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tässä korostuu myös sosiaali- ja terveydenhuoltoalan erityisasema palveluntarjoajana. (Em. 42–43.) Ikä ei vastoin odotuksia noussut tuloksissa käyttöä selittäväksi tekijäksi, vaan parhaiten käyttöä selittävä tekijä oli oma koettu digiosaaminen. Asiantuntijoiksi itsensä kokevat käyttivät 18 kertaa todennäköisemmin digipalveluja verrattuna ei-osaajiin. Korkeammin koulutetut käyttivät digipalveluja muita todennäköisemmin. (Em. 33.) Raportti nosti esiin kansalaisten tarpeen saada helppokäyttöisiä digitaalisia palveluja. Raportin mukaan digitaalisia palveluja suunniteltaessa on otettava myös huomioon kansalaisten tarpeet tukeen uuden asiointitavan käyttöönotossa. Nämä toimenpiteet nähdään tärkeinä, jotta väestö ei olisi eriarvoisessa asemassa sähköisten palvelujen kehittymisen myötä. (Hyppönen ym. 2018, 43–44.)

Raportin yhteenvetona voidaan todeta, että digipalvelujen käyttö sosiaali- terveydenhuollon piirissä on kasvanut. Digipalveluja myös pidetään hyvinä palveluina, jotka tarjoavat etuja verrattuna perinteisiin palvelumuotoihin. Toisaalta digipalvelut eivät kykene korvaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon parissa kaikkia palveluja, vaan kansalaiset kokevat myös henkilökohtaisen asioinnin tärkeäksi. Lisäksi kaikki eivät osaa tai halua käyttää digipalveluja lainkaan.

2.2. *Tutkimushypoteesi aiemman tutkimuksen perusteella*

Tutkimushypoteesina oletan, että palvelun käyttäjän ensikokemuksen perustella digitaalinen palvelu toimii työllisyyttä edistävänä alustana hyvin. Perustan hypoteesin aiempiin tutkimuksiin, joissa on tarkasteltu käyttäjien sekä asiakkaiden kokemuksia digitaalisten ja sähköisten palvelujen käytöstä. Näissä aiemmissa tutkimuksissa ei ole löydetty viitteitä siitä, että sähköiset tai digitaaliset palvelut koettaisiin yleisesti epämieluisina (ks. esim. Hyppönen ym. 2018, Blomgren ym. 2016).

Aiemmista tutkimuksista on löydetty tiettyjä asiakas- tai käyttäjäryhmiä, jotka erottuvat aineistosta. Esimerkkinä tästä voidaan käyttää tulosta, että osa digitaalisten tai sähköisten palvelujen käyttäjistä on kokenut kyseiset palvelut vähemmän hyödyllisiksi verrattuna aineiston keskimääräiseen tyytyväisyyteen palveluista. Osa digitaalisten palvelujen asiakkaista on kohdannut myös teknisiä haasteita. Lisäksi taustamuuttujilla, kuten koulutuksella, on ollut vaikutusta digitaalisten palvelujen käyttöön niin julkishallinnon palveluita kuin työelämän digitalisaatiota tarkasteltaessa. Tutkimuksissa on noussut esiin myös huoli tiettyjen asiakasryhmien mahdollisesta syrjäytymisestä digitaalisten palvelujen kehittyessä. Aiemmissa tutkimuksissa näitä kyseisä ryhmiä ei ole kuitenkaan kyetty täsmällisesti määrittelemään (ks. esim. Hyppönen ym. 2018, Sutela ym. 2019, Kivipelto 2016.) Täten voin odottaa, että myös minun aineistostani nousee esille joitain ryhmiä, joiden kokemus digitaalisen palvelun käytettävyydestä poikkeaa aineiston keskimääräisistä tuloksista.

Vaikka aiempi tutkimus ei ole tutkinut täsmälleen samaa ilmiötä, jota nyt tutkielmassani tarkastelen, voidaan niiden avulla silti johtaa tutkimushypoteesi. Aiempi tutkimus, johon peilaan omaa tutkielmaani, on tehty samankaltaisten ilmiöiden parissa. Täten ne viitoittavat lähtökohdat oman tutkielmani tutkimushypoteesin rakentumiselle.

3. *Metodit*

Tutkielmassani yhdistelen laadullisen ja määrällisen tutkimuksen metodeja. Kun puhutaan monimenetelmällisyydestä, tarkoitetaan tällä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistämistä samassa tutkimuksessa (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 228). Laadullista ja määrällistä tutkimusta on toisinaan pyritty asettamaan vastakkain. Tämä on kuitenkin jo monissa

metodioppaissa unohdettu käytäntö. Laadullisen sekä määrällisen tutkimusperinteen yhdistäminen nähdään hyvänä keinona tehdä luotettavaa tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 65-66.)

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä tutkimusmenetelmiä. Esimerkiksi kvantitatiivisella tutkimuksella kyetään joissain tapauksissa laajentamaan niitä havaintoja, joita kvalitatiivisella tutkimuksella on saatu aikaan. Numerot ja merkitykset ovat myös toisistaan riippuvaisia, täten mittaamiseen sisältyy aina kvalitatiivinen, sekä kvantitatiivinen puoli. (Hirsjärvi ym., 131-133.)

3.1. Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kerätty tutkimusaineisto muutetaan yleensä havaintomatriisiksi, tällöin aineistoa voidaan käsitellä tilastollisesti (Vilkka 2007, 117). Kerättyyn aineistoon kohdistetaan erinäisiä aineiston analysointiin ja mittaamiseen soveltuvia menetelmiä (em. 119). Mittausten tulokset esitetään määrällisessä tutkimuksessa graafisesti, numeraalisesti, sekä sanallisesti. Tämän jälkeen tutkija tulkitsee saatuja tuloksia. Tulkinnan pohjana ovat tarvittavien tieteenalojen mallit, metodit ja teoriat sekä aiemmat tutkimukset. Tulkinnan myötä muodostuneet johtopäätökset esitetään määrällisessä tutkimuksessa sanallisesti. (Em. 147–148.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiin piirteisiin kuuluvat tiedon strukturointi, tutkittavan ilmiön mittaaminen mittarilla, tiedon numeraalinen esittäminen sekä vastaajien suuri määrä. Lisäksi tutkimuksessa tulee pyrkiä objektiivisuuteen niin tulosten kuin itse tutkimusprosessin suhteen. (Vilkka 2007, 13–17.) Koska kyseessä on kandidaatintutkielma, olen tutkimusprosessissani kohdannut erinäisiä resurssirajoitteita. Täten kvantitatiivisen tutkimuksen edellytys suuresta vastaajamäärästä ei ole toteutunut. Tutkimukseni tulokset eivät siis ole yleistettävissä mihinkään perusjoukkoon. Tutkielmani tavoite on olla suuntaa antava tutkimus, joka osaltaan tuottaa lisäarvoa aiempaan aiheesta tehtyyn tutkimukseen sekä toimii keskustelun avaajana uusien tutkimuksien toteuttamiselle.

Tutkimusote tutkielmassani on lähimpänä kartoittavaa tai selittävää tutkimusta. Kartoittavassa tutkimuksessa tarkastellaan kirjallisuutta tutkittavaan ilmiöön liittyen, sekä kehitetään hypoteeseja aiemman tutkitun tiedon perusteella. Tutkimuksessa voidaan löytää keskeisiä teemoja, malleja tai

luokkia, joiden avulla saadaan kartoitettua tutkittavaa ilmiötä lisää. (Em. 20.) Selittävässä tutkimuksessa tuotetaan lisätietoa halutusta ilmiöstä ja täten kasvatetaan ymmärrystä tarkasteltavasta ilmiöstä. Selittävän tutkimuksen aineiston keräämiseen soveltuu parhaiten strukturoitu postikysely tai internetkysely. (Vilkka 2007, 19.)

Kyselylomake on aineistonkeruumenetelmä, jossa kaikille kyselyyn osallistujille esitetään samat kysymykset. Kyselylomake on vakioitu ja kysymykset esitetään samassa järjestyksessä kaikille vastaajille. Kyselylomakkeessa vastaaja itse lukee ja täyttää lomakkeen itsenäisesti. (Em. 27–28.) Aineistonkeruu tutkielmassani on toteutettu kyselylomakkeella, johon on vastattu internetissä.

3.2. Kvalitatiivinen tutkimus

Kanditutkielman aineiston keruun resurssit ovat olleet rajalliset. Tästä johtuen kyselylomakkeen vastaajamäärä ei ole ollut suuri. Otin tämän asian kuitenkin huomioon kyselylomakkeen operationalisointivaiheessa. Laadin kyselylomakkeen sisälle yhteensä kolme täysin itsenäistä avointa kysymystä sekä yhden ehdollisen avoimen kysymyksen.

Avoimilla kysymyksillä kerätään vastauksia, joiden avulla kyetään saamaan syvällisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Avoimien kysymysten esittäminen valituille henkilöille tai ryhmille on hyvä tapa kerätä laadulliseen tutkimukseen soveltuvaa aineistoa. Laadullinen tutkimus soveltuu ilmiöiden ja tapahtumien rakenteiden yksityiskohtaiseen tarkasteluun. Laadullisen tutkimuksen avulla kyetään tutkimaan erinäisiä merkitysrakenteita ja niiden suhdetta yksittäisiin toimijoihin. (Metsämuuronen 2009, 220–221.)

Useampien tutkimusmenetelmien käytöllä kyetään saamaan varmempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin tuottamaan lisätietoa tutkittavasta ilmiöstä, vaikka pääasiallinen tutkimusote olisikin kvantitatiivinen. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan taas tuotettua lisätietoa kvalitatiivisen tutkimuksen tueksi. (Em. 265–266.) Vastaukset, jotka on kerätty avoimien kysymysten avulla, tuovat kvalitatiivista lisätietoa tutkielmaani kvantitatiivisen tutkimuksen rinnalla ja auttavat täten keräämään täsmällisempää tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Sisällönanalyysissä tuodaan aineiston sisältämä tieto tiivistetyssä ja selkeässä muodossa esille kadottamatta sen antamaa informaatiota (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Teemoittelu on laadullisen

tutkimuksen perusmenetelmä, joka kuuluu sisällönanalyysin menetelmiin. Teemoittelussa aineisto koodataan, jaotellaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Aineistosta etsitään tietyn teeman alle sopivia näkemyksiä, joiden mukaan teemat muodostuvat. Tämä antaa tutkijalle mahdollisuuden vertailla erilaisten teemojen esiintymistä tutkittavassa aineistossa. (Em. 93–94.)

Teoriaohjaavassa analyysissä tunnistetaan aikaisemman tiedon vaikutus analyysin tekemiseen. Aiempi teoria ei suoranaisesti määrää tutkimuksen suuntaa, mutta se auttaa kohdistamaan aineistoon käytettäviä metodeja. Tarkoituksena ei ole testata aiempaa teoriaa, vaan käyttää sitä tutkimuksessa analyysin apuvälineenä. Teoriaohjaavassa analyysissa analyysiyksiköt valitaan aineistosta ja analyysin tekeminen on lähtökohtaisesti aineistolähtöistä. Lopussa on luontevaa peilata saatuja tuloksia tutkimuksessa esitettyyn viitekehykseen. Teoriaohjaavan analyysin päättelyn logiikka perustuu useimmiten abduktiivisen päättelyn piiriin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Kyselylomakkeeni avoimiin kysymyksiin saamani vastaukset muodostavat aineiston, johon kohdistan teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä käyttäen teemoittelun menetelmää. Täten saan lisäymmärrystä tutkimastani aineistosta kvantitatiivisen tutkimuksen tueksi.

3.3. Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmien suhdetta tutkittavaan ilmiöön. Kyetäänkö valituilla menetelmillä ja mittarilla tutkimaan sitä ilmiötä, jota tutkimuksessa on tarkoitus tutkia. (Hirsjärvi ym., 226–227.) Validiteetti tarkastelun avulla kyetään varmistamaan se, että tutkitaan sitä ilmiötä, jota on tarkoituskin tutkia.

Validitarkastelua voidaan suorittaa ennakoivasti ja samalla pyrkiä huomioimaan validiteettia uhkaavat tekijät jo etukäteen. Tähän ennakointiin kuuluu myös se, että tutkimuksen edetessä tuodaan esille myös ne tekijät, jotka heikensivät tutkimuksen validiteettia ennakoinnista huolimatta. Validiteettitarkastelussa avataan validiteettia laskevien tekijöiden vaikutus tutkimuksen yleistettävyyteen. (Cook & Campbell 1979; sit. Metsämuuronen 2009, 75.)

Mittarin luotettavuus heijastelee tutkimuksen luotettavuutta. Täten onkin tärkeä mittaria luodessa kiinnittää huomiota validiteettiin ja reliabiliteettiin. Tutkimuksen validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Ulkoisesta validiteetista puhuttaessa tarkoitetaan tutkimuksen yleistettävyyttä. (Metsämuuronen 2009, 74.) Tutkielmani ei ole yleistettävissä, mihinkään perusjoukkoon pienestä vastaajamäärästä johtuen. Olen kuitenkin tuonut laadullisen tutkimuksen tukemaan määrällistä tutkimusta, ja täten menettelemällä olen kyennyt saamaan tutkittavasta ilmiöstä tarkempia havaintoja. Tämä ei kuitenkaan poista tutkielmani yleistettävyyteen liittyviä ongelmia.

Tutkimuksen sisäinen validiteetti jakautuu useaan eri osaan. Tutkimuksen sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan, mitataanko mitattavalla mittarilla oikeaa asiaa. Kun tarkastellaan mittarin validiteettia, voidaan tarkastella mittarin sisällön validiutta. Mittarin sisällön validiutta tarkasteltaessa huomio kiinnitetään mittarin operationalisointiin, käsitteiden valintaan ja siihen, mittaako mittari tutkittavaa ilmiötä tarpeellisella laajuudella. (Em. 126) Kyselylomakkeeni laadinnassa ja sen kehittämisessä olen pyytänyt palautetta kyselylomakkeestani eri asiantuntijoilta, joiden avulla olen voinut reflektoida lomaketta ja kehittää sitä kritiikin myötä. Käsitteiden valintaan ja operationalisointiin on kiinnitetty erityistä huomiota, ja lomakkeen kehittämiseen onkin osallistunut useampi asiantuntija omalla panoksellaan. Olen perehtynyt lomakkeen operationalisointiin kiinnittäen huomiota mittarin sisällön validiteettiin.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tai mittarin kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia tai tietoja. Tämä liittyy mittaustulosten toistettavuuteen. (Hirsjärvi ym., 226.) Reliabiliteettia voidaan tarkastella rinnakkaismittauksella, toistomittauksilla tai tarkastelemalla mittarin sisäistä konsistenssia eli yhtenäisyyttä (Metsämuuronen 2009, 75). Mittarin sisäistä konsistenssia ei ole tarkoituksenmukaista tarkastella pienen vastaajamäärän takia (n=12). Rinnakkaismittaukset, sekä toistomittaukset eivät ole mahdollisia toteuttaa kandidaatintyön puitteissa. Täten tutkimuksen reliabiliteetin tarkastelu jää vajavaiseksi. Koska kyseessä on monimenetelmätutkimus, reliabiliteetin tarkastelu ei ole keskeisessä roolissa tutkimustulosten tarkastelua ajatellen.

4. Tutkielman eettisyys

Tieteen etiikkaan kuuluu kysymys hyvän tutkimuksen luonteen määrittelystä. Hyvän tutkimuksen piirteisiin kuuluu sen kyky reflektoida tutkimuksen sisäisiä normeja. (Haaparanta & Niiniluoto 2016,

197–198.) Tätä reflektointia olen tehnyt tutkielmani jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksen eettinen tarkasteleminen on pitänyt huolen siitä, että olen noudattanut tieteellisiä käytänteitä ja argumentaatiota läpi koko tutkielmani. Velvollisuudet tieteellistä menetelmää sekä argumentaatiota kohtaan ovat osa sitä normistoa, jotka kuuluvat tutkijalle tieteellisen etiikan näkökulmasta (em. 198).

Tieteen etiikka on myös kiinnostunut kysymyksistä, kuten mitä tutkitaan ja miksi? Mitkä motiivit saavat tutkijan tutkimaan tiettyjä ilmiötä? Myös kysymys tutkimuksen seurauksista on tieteen etiikan kiinnostuksen kohteena. Onko mahdollista, että tutkimuksen avulla kyetään esimerkiksi aiheuttamaan haitta tietylle ihmisryhmälle. (Em. 198–200.) Tutkielmassani olen taustoittanut tutkimaani ilmiötä. Taustoituksen yhteydessä olen tuonut esille ne näkökulmat, jotka ovat puoltaneet tämän kyseisen ilmiön tutkimisen tärkeyttä. Keräämäni tutkimusaineisto ei kohdistu mihinkään tiettyyn vähemmistöön tai etniseen ryhmään. Edellä mainittujen seikkojen perusteella olen tullut siihen lopputulokseen, että tutkielmaani tuskin voidaan käyttää moraalisesti arveluttavan toiminnan edistämisessä.

Hyvien tieteellisten käytänteiden noudattaminen on yksi tekijä, joka auttaa tiedeyhteisöä luomaan uutta tieteellistä tietoa. Näitä käytänteitä valvotaan ja ohjeistetaan tiedeyhteisön sisältä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on Suomessa julkaissut ohjeistuksia koskien hyviä tieteellistä käytänteitä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan tehtävänä onkin edistää hyvän tutkimusetiikan toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa. (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 200–204). Tutkimuksessani olen huomioinut hyvät tieteelliset käytänteet ja ohjeistukset. Kyselytutkimukseni tuloksia käsitellään anonymisoituina. En ole myöskään kerännyt henkilötietoja kyselylomakkeella, ja vastaaminen kyselylomakkeeseen perustuu vapaaehtoisuuteen. Aineisto on käsitelty siten, että yksittäistä henkilöä ei kykene tunnistamaan tutkimuksesta suoraan. Lisäksi olen laatinut tietosuojailmoituksen, joka pohjaa EU:n tietosuoja-asetuksen (artiklat 13 ja 14) sisältöön. Tutkielmaani varten en ole saanut rahoitusta miltään taholta. Koska olen noudattanut hyviä tieteellisiä käytänteitä, tutkielman eettinen pohja on näiden käytänteiden ja toimintatapojen seurauksesta kestävällä alustalla. Tämän lisäksi olen tuonut avoimesti esille ne ongelmat, jotka ovat liittyneet otoksen kokoon. Otos on ollut pieni johtuen käytettävissä olevasta ajasta, sekä kandidaatin tutkielman muista rajoitteista. Tutkielman tarkoitus on verrata nyt saatavia tuloksia aiempaan tutkimukseen. Tämä auttaa viitoittamaan jatkossa tehtävien tutkimuksien

lähtöasetelmia, sekä auttaa muodostamaan uusia tutkimuskysymyksiä. Tutkielma antaa samalla oman panoksensa uusien keskustelujen muodostumiselle tutkittavan ilmiön ympärillä.

5. Aineisto

Tietoa digitaalisten palvelujen käyttäjiltä kerättiin e-lomakkeella, joka tehtiin Microsoft Forms -sovelluksella. Kyselyllä kerätty tieto muodostaa tutkielmani aineiston. Linkki lomakkeeseen ja tietosuojailmoitukseen lähetettiin sähköpostilla niille henkilöille, jotka osallistuvat INKA Satakunta -hankkeen tilaisuuksiin. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin käyttäjille vasta kun järjestelmä oli rekisteröinyt heidän käyttäneen palvelua. Täten varmistin, että kyselyyn vastaavat henkilöt ovat todellisuudessa tutustuneet palveluun, ennen kuin he vastasivat kyselylomakkeeseen. Kyselylomake oli avoinna 4.2.– 5.3.2020. Kyselylomakkeella tavoitettiin kyseisenä ajanjaksona 12 vastaajaa.

Taustatiedot

Digitaalisen palvelun käyttäjiä on pilotoinnin alkuvaiheessa tavoitettu suorilla kontakteilla INKA Satakunta -hankeen tiimoilta. Tässä pilotoinnin alkuvaiheessa järjestelmän toimintaa on tehty tutuksi järjestämällä tilaisuuksia, joissa digitaalisten palvelujen käyttöä ja niiden tarjoamia mahdollisuuksia tehdään tunnetuksi. Näiden tilaisuuksien kautta palveluun ovat päässeet tutustumaan esimerkiksi työpajaohjaajat, jotka voivat myöhemmässä vaiheessa tutustua digitaalisen palvelun käyttöön asiakkaidensa kanssa. Digitaalinen palvelu ei ole vielä pilotoinnin alkuvaiheessa ollut laajamittaisessa käytössä TE-palvelujen piirissä, vaan palveluun on vasta tutustuttu erinäisten toimijoiden toimesta. Vastaajista vain kaksi ilmoitti olevansa TE-toimiston asiakkaana. Palvelun käyttäjät ovat kuitenkin käyttäneet digitaalista palvelua asiakkaan roolissa ja täten kyenneet arvioimaan digitaalisen palvelun käyttäjäkokemusta omista lähtökohdistaan.

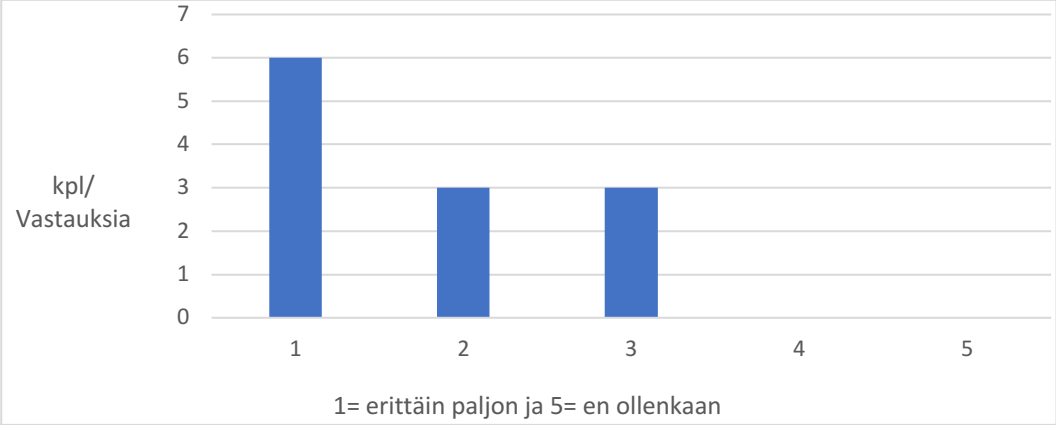
Kyselyyn vastaajista enemmistö ilmoitti olevansa naisia, joita oli kymmen kappaletta ja miehiä kyselyyn vastasi kaksi kappaletta.

Vastaajien koulutustaustaa kysyttäessä selvisi, että kyselyyn vastanneista kuusi ilmoitti koulutustaustakseen toisen asteen koulutuksen (ammatillinen tutkinto / perustutkinto, ylioppilas). Viisi vastaajaa ilmoitti koulutustaustakseen korkea-asteen koulutuksen (ammattikorkeakoulu,

yliopisto) ja yksi vastaaja ilmoitti koulutustaustakseen perusasteen koulutuksen (kansa-, keski- tai peruskoulu). Tämä selviää kuviosta 1.

Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden koulutustausta.

Kyselyyn vastaajista kaikki (n=12) ilmoittivat omistavansa tietokoneen sekä älypuhelimen. Taustatietojen kartoituksessa vastaajilta tiedusteltiin myös, käyttävätkö he digitaalisia palveluja arjessa (esimerkiksi pankin sovellus älypuhelimessa tai verkkoasiointi). Kysymykseen vastattiin likert-asteikolla, jonka skaala oli 1-5, jossa 1 = erittäin paljon ja 5 = en ollenkaan. Vastausten moodiksi saatiin 1 ja mediaani on 1 ja 2. Vastausten perusteella kyselyyn vastaajat käyttävät digitaalisia palveluja arjessaan suhteellisen paljon (Kuvio2).



Kuvio 2. Digitaalisten palvelujen käyttö arjessa.

Kyselylomakkeessa kysyttiin, että kokevatko vastaajat digitaaliset palvelut hyödyllisinä. Käytössä tässäkin kysymyksessä oli likert-asteikko skaalalla 1–5, jossa 1 = koen hyödyllisinä ja 5 = en koe hyödyllisinä. Vastausten moodi on 1, sekä mediaani on 1 ja 2. Digitaaliset palvelut koetaan siis vastaajien keskuudessa yleisesti hyödyllisiksi.

Digitaalisia palveluja käytettiin vastaajien keskuudessa yleisesti ja ne myös koettiin hyödyllisiksi. Lisäksi he omistivat sellaiset välineet, joiden avulla kyseisiin palveluihin on mahdollista päästä käsiksi. Vastaajista enemmistö on joko toisen asteen tai korkea-asteen koulutuksen saaneita.

6. Tutkimustulosten raportointi

Tutkielmassa tarkastelen asiakkaan ensikokemusta digitaalisen palvelun käytöstä työllisyyttä edistävänä alustana. Olen analysoinut kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä sisällönanalyysin avulla. Tarkemmin olen käyttänyt teemoittelun menetelmää, joka on laadullisen tutkimuksen perusmenetelmä ja sijoittuu sisällönanalyysin menetelmiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93–94). Olen käyttänyt aiempia edellä esittelemiäni tutkimustuloksia teoriaohjaavasti teemoittelun apuvälineenä. Vaikka teemoittelu on ollut aineistolähtöistä teemat, jotka teemoittelun myötä hahmottuivat aineistosta, ovat olleet löydettävissä myös aiemmasta tutkimuksesta. Jaoin aineiston neljään pääteemaan. Nämä neljä teemaa ja niiden esiintyvyys aineistossa selviää taulukosta 1.

Taulukko 1. Aineistossa esiintyneet teemat.

	Kpl
Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus	9
Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet	8
Varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun	7
Huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta	4
Yhteensä:	28

Seuraavaksi käsittelen teemoittelun avulla havaittuja teemoja tarkemmin, ja tuon samalla kyselylomakkeesta kvantitatiivista aineistoa sisällönanalyysin tueksi.

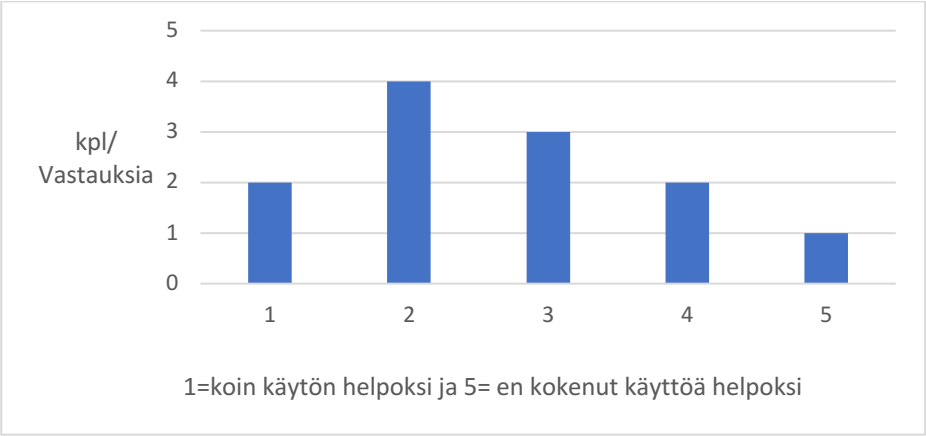
6.1. Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet

Avovastausten analysoinnissa teemoittelun avulla sovelluksen käytettävyyteen liittyvät ongelmat tulivat esille. Vastaajat olivat kokeneet teknisiä haasteita esimerkiksi sovellukseen kirjautumisen yhteydessä. Sovellus vaatii toimiakseen ennakkotietoja, joita käyttäjien tulee täyttää. Tämä koettiin osassa vastauksista liian pitkäksi ja monipolviseksi: ”*aikas pitkä ja aika samanmoisia kokonaisuuksia / yksityiskohtia.*”

Käytettävyyteen liittyviä haasteita koettiin myös kielen osalta. Käyttäjät kokivat osan sovelluksen sanavalinnoista epäselviksi. Ongelmia oli myös valikoiden vastausvaihtoehdoissa, joista käyttäjät eivät löytäneet itselleen sopivaa vastausvaihtoehtoa: ”*osaamista on vaikeaa kartoittaa, jos ei kykene valikosta valitsemaan ammattia*.”

Teemoittelin edellä mainitun kaltaiset vastaukset *Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet* -luokan alle. Kyselytutkimuksessa tämän teeman alle vastauksia kertyi yhteensä kahdeksan.

Digitaalisen palvelun käytettävyyden helppoutta mitattiin likert-asteikolla, jonka skaala oli 1–5, jossa 1 = koin käytön helpoksi ja 5 = en kokenut käyttöä helpoksi. Kaksitoista vastaajaa vastasi tähän kysymykseen (Kuvio 3).



Kuvio 3. Digitaalisen palvelun käytön helppous.

Vastausten moodi on 2, sekä mediaani on 2 ja 3 (Kuvio 3). Tämä viittaisi siihen, että palvelun käyttö on koettu vastaajien keskuudessa ainakin jossain määrin helpoksi, vaikka vastausten joukossa oli yksi täysin toisen suuntainen vastaus. Kolme vastausta sijoittui skaalan 1–5 keskelle.

Vastaajilta kysyttiin, muuttiko digitaalisen palvelun käyttö käsitystäsi osaamisesta negatiiviseen suuntaan. Mahdollista muutosta mitattiin likert-asteikolla, jonka skaala oli 1–5, jossa 1 = muutti negatiiviseen suuntaan ja 5= ei muuttanut negatiiviseen suuntaan. Vastauksia kysymykseen saatiin 11 kappaletta. Kyseisen kysymyksen vastausten moodi on 5 ja mediaani on 5. Digitaalisen palvelun käyttö ei siis ole muuttanut vastaajien käsitystä omasta osaamisesta negatiiviseen suuntaan.

Vaikka teemoittelun avulla aineistosta löytyi seitsemän vastausta, joissa käyttäjät olivat kohdanneet teknisiä tai sisällöllisiä haasteita, näyttäisi kuitenkin siltä, että nämä haasteet eivät ole siirtyneet sellaisenaan digitaalisen palvelun käytettävyyden kokemukseen kielteisessä mielessä. Huolimatta teknisistä ja sisällöllisistä haasteista, digitaalisen palvelun käytettävyyteen liittyvät haasteet eivät ole olleet ylitsepääsemättömiä esteitä, vaan palvelun käyttö on niistä huolimatta koettu suhteellisen neutraaliksi asiaksi. Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet eivät ole myöskään siirtyneet vaikuttamaan vastaajien kokemukseen omasta osaamisesta kielteisessä mielessä.

6.2. Huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta

Muutamista vastauksista oli löydettävissä huoli, joka liittyi digitaalisten sovellusten käyttöönottoon laajemmassa mittakaavassa. Tämän teeman alle sijoittuneissa vastauksissa korostui huoli digitaalisen palvelun vaikutuksista. Vastauksissa pohdittiin osan ihmisistä kenties jäävän syrjään, mikäli digitaaliset palvelut yleistyvät työllisyyttä edistävissä toiminnassa: *”…ei aina sovellu sellaisenaan vaikeasti työllistyvälle kohderyhmälle.*” Tähän huoleen sisältyi myös toive, että digitaaliset palvelut eivät syrjäyttäisi muita palveluita kokonaan: ”*Digitaalisuus ei nähdäkseni saisi syödä tai korvata yksioikoisesti muita palveluita*.” Edellä mainitun kaltaiset vastaukset sijoittuivat teemoitelussani teemaan: *Huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta*. Tämän teeman alle sijoittuneita vastauksia oli kaikista eri teemoista vähiten, yhteensä 4 kappaletta.

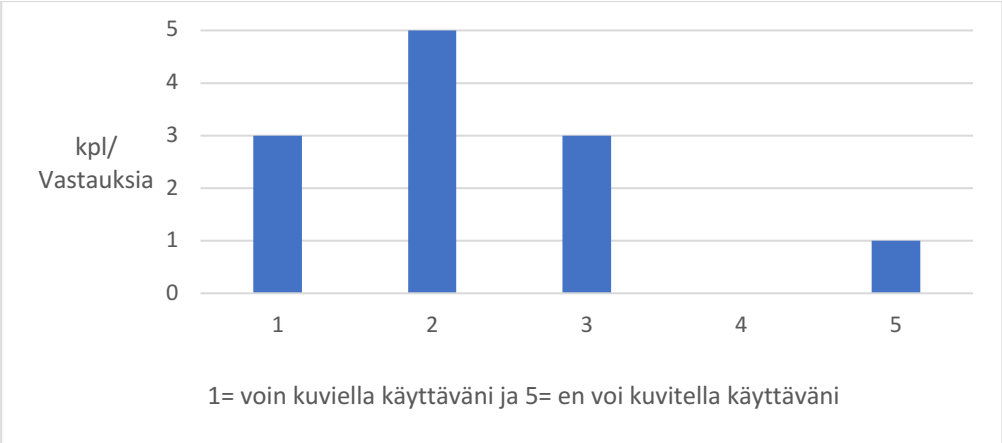
Tämän teeman tueksi ei aineistosta löytynyt suoraan kvantitatiivista mittaria. Operationalisointivaiheessa, tätä ilmiötä ei osattu ottaa huomioon kvantitatiivisesti. Avokysymysten avulla saatiin kuitenkin paikattua tätä puutetta kyselylomakkeessa, minkä ansiosta kyseinen teema löydettiin vastauksista.

6.3. Varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun

Teemoittelun avulla aineistosta oli havaittavissa teema, jossa vastaajat suhtautuivat digitaaliseen palveluun myönteisesti, mutta samalla hieman varautuneesti. Luotto digitaalisen palvelun tarjoamiin mahdollisuuksiin ei siis ollut tässä teemassa varauksetonta. Näissä vastauksissa korostuivat tietynlainen epäily digitaalisen palvelun toimivuudesta. Samalla vastaajat kuitenkin tunnistivat niitä hyötyjä, joita digitaaliset palvelut mahdollisesti tuovat mukanaan: ”*ne palvelevat*

tietyissä tilanteissa tiettyjä henkilöitä hyvin" Vastauksissa annettiin ymmärtää, että syystä tai toisesta digitaalisen palvelun tarjoamat mahdollisuudet eivät herätä suurta innostusta, vaikka niiden toimivuus tunnistetaan: "*Potentiaalia on*", "*ihan ok.*" Tämänkaltaiset vastaukset saivat sisällönanalyysissäni teeman: *Varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun*. Tämän teeman alle vastauksia kertyi seitsemän kappaletta.

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajilta, voisitko kuvitella käyttäväsi vastaavantyyppisiä digitaalisia palveluja jatkossa? Vastaajat vastasivat likert-asteikolla, jonka skaala oli 1–5, jossa 1 = voin kuvitella käyttäväni ja 5 = en voi kuvitella käyttäväni. Vastauksia kysymykseen yhdeksän saatiin 12 kappaletta (Kuvio 4).



Kuvio 4. Voivatko vastaajat kuvitella käyttävänsä digitalista palvelua jatkossa.

Kyseisen kysymyksen vastausten moodi on 2 ja mediaani on 2 (Kuvio 4). Näin ollen mitattaessa yli puolet vastaajista voisi kuvitella käyttävänsä vastaavantyyppisiä digitaalisia palveluja, ainakin jossain tilanteessa. Vain yksi vastaaja ei voi kuvitella käyttävänsä vastaavia digitaalisia palveluja jatkossa. Kolme vastaajaa sijoittui skaalan keskelle.

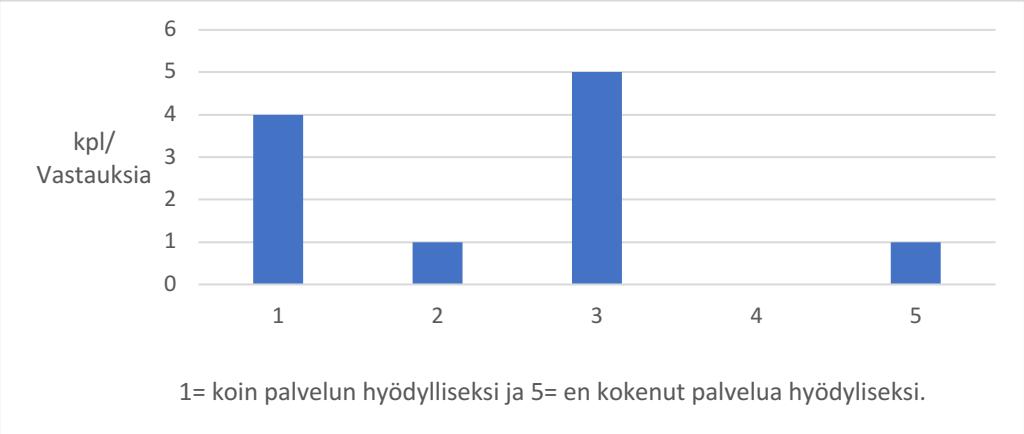
Varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun erottui selvästi omaksi teemaksi. Tätä havaintoa tukee kysymyksen kolme tulos, jossa yli puolet vastaajista voisi kuvitella käyttävänsä vastaavia digitaalisia palveluja ainakin jossain tilanteessa. Samalla kuitenkin kolme vastaajaa sijoittui mittausasteikoin keskelle, joten heidän kohdallaan tilanne ei ole yhtä selkeä. Palvelulla nähdään siis olevan tilausta jatkossakin, mutta suhtautuminen sen käyttöön ei kuitenkaan ole täysin selkeää kaikkien osalta.

6.4. *Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus*

Teema, joka oli havaittavissa sisällönanalyysin avulla, oli käyttäjien myönteinen suhtautuminen digitaalisiin palveluihin. Vastauksista ilmeni digitaalisen palvelun helppokäyttöisyys oman osaamisen kartoittamisessa. Digitaalinen palvelu nähtiin hyvänä alustana hakea työ- tai koulutuspaikkoja: ”*digitaaliset palvelut ovat hyviä uusia tapoja hakea töitä/koulutusta*” Vertailua tehtiin myös perinteisiin keinoihin hakea työpaikkoja ja tässä vertailussa digitaalinen palvelu koettiin helppona tapana hakea työpaikkoja.

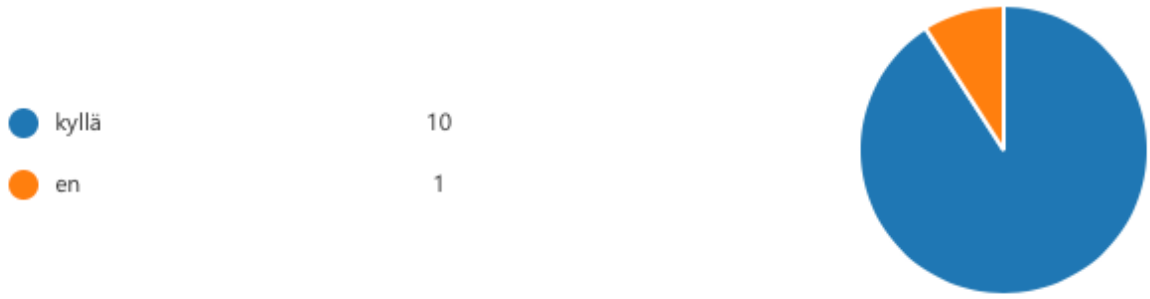
Digitaalisen palvelun tarpeellisuus ja sen luomat mahdollisuudet kävivät ilmi aineiston teemoittelun myötä. Lisäksi digitaalinen palvelu nähtiin sellaisena työkaluna, jolle on jatkossakin käyttöä: ”*Otan työkaluksi työharjoittelupaikassani*” Teemoittelussa tämän tyyppiset vastaukset saivat luokan: *Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus*. Yhdeksän kappaletta avovastauksista sijoittui tämän teeman alle.

Digitaalisen palvelun hyödyllisyyttä mitattiin likert-asteikollisella mittarilla, jonka skaala oli 1–5, jossa 1 = koin palvelun hyödylliseksi ja 5 = en kokenut palvelua hyödylliseksi. Kysymykseen vastasi yksitoista henkilöä. Sekä vastausten mediaani että moodi on 3, joka asettuu skaalan keskelle tarkasteltaessa digitaalisen palvelun hyödyllisyyttä. Toisaalta neljä henkilöä on kokenut palvelun hyödylliseksi, ja samanaikaisesti vain yksi henkilö on ilmoittanut, että ei kokenut palvelua hyödylliseksi (Kuvio 5).



Kuvio 5. Kokemus digitaalisen palvelun hyödyllisyydestä.

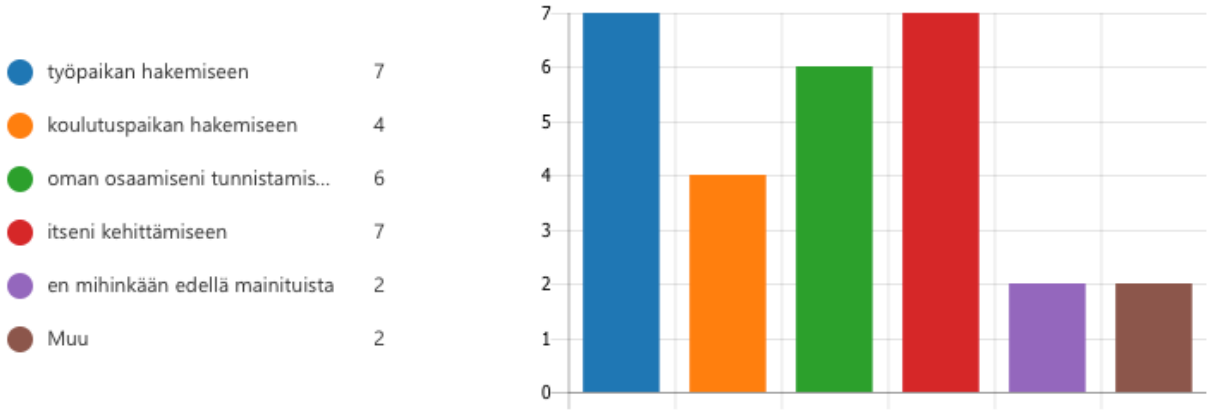
Myönteiseen käyttäjäkokemukseen viittaavat myös vastaukset, joita saatiin, kun kysyttiin, voisiko käyttäjä suositella digitaalista palvelua jollekin toiselle henkilölle, joka on samassa asemassa kuin kyselyyn vastaaja. Tämän kysymyksen mukaan yhdestätoista henkilöstä kymmenen suosittelee sovelluksen käyttöä muillekin samassa asemassa oleville henkilöille (Kuvio 6).



Kuvio 6. Voisivatko vastaajat suositella digitaalisen palvelun käyttöä muille.

Kysyttäessä syytä, miksi vastaaja ei suosittelisi sovellusta muille, vastaus sijoittui *Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet* -teemaan.

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin myös vastaajien suhtautumista digitaalisen palvelun käyttöön tulevaisuudessa. Tämä oli monivalintakysymys, jossa vastaajat saivat valita halutessaan useamman sopivan vaihtoehdon (Kuvio 7).



Kuvio 7. Mihin vastaajat voisivat kuvitella käyttävänsä digitaalista palvelua

Vastauksia tähän kysymykseen kertyi yhteensä 28 kappaletta. Eniten valintoja saivat vaihtoehdot *itseni kehittämiseen* ja *työpaikan hakemiseen*, joihin kumpaankin kertyi seitsemän vastausta. Oman osaamisen tunnistamisen valitsi kuusi vastaaja. Vaihtoehtoon *en mihinkään edellä mainituista* tuli

kaksi valintaa. Vastausvaihtoehtoon *muu* oli annettu sellaisia vastauksia, jotka sijoittuvat *Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus* -teemaan

Sisällönanalyysin keinoin aineistosta oli havaittavissa teema, joka kertoi myönteisestä käyttäjäkokemuksesta. Tämän havainnon tueksi oli löydettävissä kvantitatiivista aineistoa, joka viittasi samaan ilmiöön hieman eri tulokulmasta. Osa vastauksista sijoittui mitta-asteikon keskelle, kun tiedusteltiin palvelun hyödyllisyyttä. Toiset vastaajat taas kokivat sen hyödylliseksi, ja vain yksi ei kokenut palvelua hyödyllisenä. Lisäksi kymmenen henkilöä yhdestätoista ilmoitti, että voisi suositella palvelun käyttöä muillekin. Vastaajat myös osasivat yksilöidä sen mihin voisivat kuvitella käyttävänsä palvelua tulevaisuudessa. Vastaajista selvä enemmistö voisi kuvitella käyttävänsä palvelua sellaisissa yhteyksissä, jotka liittyvät työ- ja koulutuspaikkojen kohtaannon parantamiseen joko suoraan tai välillisesti. Suoraan tarkoittaen tässä tapauksessa siten, että palvelu nähdään välineenä, jolla hakeudutaan työpaikkaan ja välillisesti siten, että sen avulla pystytään kartoittamaan omaa osaamista ja kehittämään itseään.

7. Tutkimustulosten yhteenvetoa

Teemoittelun menetelmää käyttäen löysin aineisosta neljä teemaa. Teemat käsittelivät vastaajien kokemuksia käyttämästään digitaalisesta palvelusta. Näiden ilmiöiden hahmottamisen tueksi kyselylomake tarjosi myös kvantitatiivista materiaalia, jota esittelin kuvioiden kautta kuvatessani teemoittelussa esiintyneitä teemoja tarkemmin.

Digitaalisen palvelun myönteinen käyttäjäkokemus sekä varovaisen myönteinen suhtautuminen digitaaliseen palveluun voidaan nähdä kokonaisuudessaan teemoina, jotka viestivät onnistuneesta käyttäjäkokemuksesta. Näitä teemoja yhdistää kokemus palvelun toimivuudesta kokonaisuudessaan tai ainakin jossain määrin. Näiden havaintojen tueksi aineistosta oli löydettävissä kvantitatiivista aineistoa, jotka tukivat havaintoa siitä, että palvelu on onnistunut tuottamaan oikeanlaista sisältöä asiakkaille. Vastaajat osasivat eritellä, mihin palvelua voisivat tulevaisuudessa käyttää. Digitaalista palvelua voitiin myös kuvitella käytettävän jatkossa, ja palvelua myös suositeltiin muille samassa asemassa oleville henkilöille. Kokemus digitaalisen palvelun hyödyistä heijastui täten teemoitteluun, sekä kvantitatiiviseen aineistoon.

Käyttäjäkokemuksen tekniset ja sisällölliset haasteet, kuin myös huoli digitaalisen palvelun käytäntöön soveltamisesta, ovat teemoja, jotka viittaavat joko olemassa oleviin, tai mahdollisiin ongelmiin koskien digitaalisia palveluja. Tekniset ja sisällölliset haasteet olivat selkeä oma teemansa. Tämän teeman tueksi ei kuitenkaan ollut löydettävissä kvantitatiivista aineistoa kyselylomakkeen likert-mittareiden kautta kerätystä aineistosta. Kokemus teknisistä tai sisällöllistä haasteista ei ole siten siirtynyt ainakaan sellaisenaan vaikuttamaan vastaajien käsityksiin omista taidoista tai digitaalisen palvelun helppokäyttöisyydestä. Täten oli havaittavissa selvää ristiriitaa kvalitatiivisen, sekä kvantitatiivisen aineiston välillä. Koska sisällölliset ja tekniset haasteet eivät näyttäydy suoraan kvantitatiivisessa aineistossa, jäävät tämän teeman myötä esiin nousseet ilmiöt analyysissa hieman ristiriitaisiksi.

Digitaalisten palvelujen käytäntöön soveltamisesta herännyt huoli on löydettävissä kvalitatiivisesta aineistosta. Varsinaista kvantitatiivista aineistoa tämän teeman havaintojen tueksi ei kyselylomakkeesta löytynyt johtuen kyselylomakkeen operationalisoinnista, mutta tämä huoli tulee ottaa ehdottomasti huomioon tuloksissa. Ilmiö, jonka tämä teema toi esille, on luonteeltaan sellainen, johon vaikuttaminen lienee käytännössä haastavaa ja monimutkaista. Tätä ilmiötä tulee tästä johtuen tutkia tarkemmin laajemmalla aineistolla, sekä selvittää onko tämän huolen taustalla oikea ongelma, jonka ratkaisemiseen tulee panostaa digitaalisia palveluja kehitettäessä.

Kun tarkastellaan ilmiöiden näyttäytymistä kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa aineistossa yleisellä tasolla, voidaan todeta, että digitaalisen palvelun käyttäjäkokemus ja sen tarjoamat mahdollisuudet vastaajille ovat olleet enemmän myönteinen kuin kielteinen kokemus. Samalla on kuitenkin syytä tarkastella myös vastaajien taustatietoja. Kaikki vastaajat omistivat älylaitteen ja tietokoneen. He myös ilmoittivat käyttävänsä ainakin jonkin verran digitaalisia palveluita arjessaan. Lisäksi suurin osa vastaajista on saanut toisen aseteen tai korkea-asteen koulutuksen. Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat siihen, millaista aineistoa kyselytutkimuksella saatiin kerättyä. Vastaajien taustatiedot ovat sellaisia, jotka puoltavat myönteistä suhtautumista digitaalisiin palveluihin. Esimerkiksi mikäli henkilö on korkeasti koulutettu ja tuntee osaavansa käyttää hyvin digitaalisia palveluja, käyttää hän niitä myös todennäköisemmin verrattuina sellaisiin henkilöihin, jotka eivät olleet varmoja omista digitaidoista. Ylemmät toimihenkilöt olivat myös tyytyväisempiä niihin työntekemisen tapoihin, joita digitalisaatio mahdollistaa. (ks. esim. Hyppönen ym. 2018, 33; Sutela ym. 2019, 103.) Pienestä

vastaajamäärästä johtuen tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä mihinkään perusjoukkoon, vaan tulokset antavat informaatiota vain kyselyyn vastanneiden henkilöiden osalta.

7.1. Tutkimustulokset suhteessa tutkimushypoteesiin ja tutkimuskysymykseen

Tutkimushypoteesina oletin, että käyttäjän ensikokemuksen perustella digitaalinen palvelu toimii työllisyyttä edistävänä alustana hyvin. Tutkimushypoteesini oli suhteessa saamiini tutkimustuloksiini suuntaa antava. Tutkimushypoteesini ei ottanut ennalta huomioon kaikkia ilmiöitä, joita aineistosta oli löydettävissä teemoitelun avulla. Täten tutkimushypoteesini ei suoraan ennakoinut mahdollisia haasteita, joita vastaajat kokivat käyttäessään digitaalista palvelua. Voidaan todeta, että tutkimushypoteesini oli hieman liian optimistisesti latautunut suhteessa aineiston analyysin myötä esiin tulleisiin tuloksiin. Aineiston pohjalta ei myöskään suoraan kykene ottamaan kantaa siihen millainen käyttäjän ensikokemus digitaalisesta palvelusta on suhteessa sen pyrkimykseen toimia työllisyyttä edistävänä alustana. Suuntaa antava vastaus tähän on johdettavissa kyllä aineistosta, mutta palaan siihen tutkimuskysymyksen kohdalla tarkemmin.

Tutkimushypoteesiani avaavassa luvussa toin esille sen, että hypoteesin linjasta poikkeavia tuloksia saattaa esiintyä aineistossa. Tämä toteutuikin, sillä käyttäjien kokemukset digitaalisesta palvelusta eivät olleet yksiselitteisen myönteisiä. Digitaalinen palvelu herätti huolta, sekä käyttäjäkokemukseen liittyi teknisiä ja sisällöllisiä haasteita. Kuitenkin tutkimushypoteesini pohjavire, joka oletti käyttäjien kokevan digitaalisen palvelun toimivan työllisyyttä edistävänä alustana, näyttäytyy nyt aineiston analyysin jälkeen osuneen ainakin osittain oikeaan. Käyttäjät kokivat palvelun pääpiirteittäin toimivana ratkaisuna, mikä näkyi kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa aineistossa.

Tutkimuskysymykseni on, millainen on palvelun käyttäjän ensikokemus digitaalisen palvelun toimivuudesta työllisyyttä edistävänä alustana. Kyselylomakkeessani tätä kysymystä ei kysytty palvelun käyttäjiltä suoraan. Vastaus tutkimuskysymykseen on kuitenkin johdettavissa aineiston analyysin tuloksista. Vastaus tutkimuskysymykseen ei kuitenkaan ole yleistettävissä mihinkään perusjoukkoon.

Teemoitelun avulla aineistosta oli löydettävissä haasteita ja myönteisiä asioita, joita vastaajat olivat kohdanneet käyttäessään digitaalista palvelua. Aineiston analyysin myötä aineistosta oli löydettävissä kuitenkin enemmän myönteiseen käyttäjäkokemukseen viittaavia ilmiöitä. Myönteiset kokemukset digitaalisista palveluista näkyivät niin kvantitatiivisessa kuin kvalitatiivisessakin aineistossa. Vastaajat näkivät suoria hyötyjä digitaalisen palvelun käytölle, sekä hyötyjä, joiden potentiaali ei ollut vielä päässyt täysin oikeuksiinsa. Vastaajat olivat halukkaita suosittelemaan palvelun käyttöä muille henkilöille. He myös tunnistavat palvelun hyödyn sellaisissa yhteyksissä, jotka ovat omiaan ratkaisemaan kohtaantoon liittyviä haasteita. Näistä voimme tuoda esille vastaajien näkemyksen, joissa he olisivat valmiita käyttämään digitaalista palvelua muun muassa työpaikan hakemiseen, itsensä kehittämiseen, oman osaamisen tunnistamiseen ja koulutuspaikan hakemiseen. Edellä mainitut asiat ovat sellaisia, jotka voidaan nähdä oleellisena osana, kun ratkaistaan kohtaantoon liittyviä haasteita. Ne ovat myös oleellinen osa sitä prosessia, jonka kautta työ- ja koulutuspaikkoihin hakeudutaan.

Haasteet, joita digitaalisen palvelun käyttäjät olivat kohdanneet, olivat olleet teknisiä ja sisällöllisiä, mutta ne eivät olleet siirtyneet kvantitatiiviseen aineistoon. Teknisistä ja sisällöllistä haasteista huolimatta kokonaisuutta tarkasteltaessa palvelu nähtiin aineistossa myönteisessä valossa. Huoli digitaalisen palvelun soveltamisesta osoittautui pienimmäksi teemaksi, eikä tämäkään huoli ollut estänyt vastaajia näkemästä digitaalisen palvelun potentiaalia ja hyötyjä.

Täten voidaan todeta aineiston analyysin viittaavan siihen, että digitaalinen palvelu voisi käyttäjien ensikokemuksen perusteella soveltua työllisyyttä edistäväksi alustaksi. Vastaus tutkimuskysymykseen on johdettu aineiston analyysin pohjalta ottaen huomioon kaikki ne ilmiöt, joita teemoittelussa on esiintynyt, sekä kvantitatiivisen aineiston tuomat lisähavainnot näiden ilmiöiden tueksi. Tutkimukset, joita esittelin tutkielmani alussa, viittasivat siihen, että tämänkaltaiseen lopputulokseen on mahdollista päästä, kun tutkitaan digitaalisen palvelun toimivuutta työllisyyttä edistävänä alustana, vaikka nämä aiemmat tutkimukset eivät olleet suoraan tutkineet sähköisiä ja digitaalisia palveluja työllisyyttä edistävinä alustoina. Näissä aiemmissa tutkimuksissa tutkittavat ovat suhtautuneet lähtökohtaisesti myönteisesti digitaalisiin palveluihin. Lievää vaihtelua on toki löydetty, kun on tutkittu käyttäjäkokemusta digitaalisista ja sähköisistä palveluista. Tätä vaihtelua on selittänyt muun muassa tutkittavien sosioekonomiset taustat. Kuitenkin sähköiset ja digitaaliset palvelut on koettu aiemmissa tutkimuksissa pääsääntöisesti

myönteisinä ja mahdollisuuksia avaavina palveluina. (ks. esim. Blomgren ym. 2016; Solita 2017; Sutela ym. 2019.) Tutkimustulokset, joita olen saanut aineiston analyysin kautta koskevat kuitenkin vain tätä kyseistä aineistoa, eivätkä ne ole yleistettävissä mihinkään perusjoukkoon.

7.2. Suuntaviivoja tulevaisuuteen

Tekniset ja sisällölliset haasteet ovat olleet aiemmissa tutkimuksissa esillä, kun on tutkittu digitaalisten ja sähköisten palvelujen käyttöä julkishallinnossa ja työelämässä (ks. esim. Blomgren ym. 2016; Solita 2017; Sutela ym. 2019). Nämä samat haasteet nousivat myös omassa tutkielmassani esille, kun tutkin digitaalisten palvelujen käyttäjäkokemusta työllisyyttä edistävänä alustana. Nähdäkseni ohjelmistojen kehittäjien sekä niiden tahojen, jotka käyttävät digitaalisia palveluja osana palveluntarjontaansa, tulee keskittyä näiden ongelmien ratkaisemiseen ennakoivasti. Kyse on kuitenkin haasteista, johon vastaaminen on toteutettavissa huolellisella ennakoinnilla. Tällöin vähennetään niitä käytännön ongelmia, joita digitaalisten palvelujen käyttäminen asiakkaille saattaa aiheuttaa. Palvelu muodostuu täten sujuvammaksi ja samalla uusien palvelujen käyttöönotto muodostuu helpommaksi niitä käyttäville henkilöille.

Digitaalisilla palveluilla on tulevaisuus työllisyyttä edistävinä alustoina. Ne eivät tule välttämättä korvaamaan kokonaan perinteisiä työllisyyspalveluja, mutta digitaalisten palvelujen lisäämiselle näyttäisi olevan kysyntää ja tarvetta. Tässä yhteydessä, kun digitaaliset palvelut yleistyvät, on hyvä tarkastella niiden kykyä palvella kaikkia asiakkaita. Digitaalisten palvelujen yleistyessä on hyvä ottaa huomioon se huoli, joka on herännyt niin tämän aineiston pohjalta, kuin aiemmankin tutkimuksen perusteella. Huoli liittyy siihen, että digitaaliset palvelut mahdollisesti syrjäyttävät osan yksilöistä palvelujen ulkopuolelle yleistyessään. Laajemman tutkimuksen aihe olisi se, miten tämän kaltaista mahdollista kielteistä vaikutusta kyetään estämään. Minkälaisia palveluja on syytä kehittää, ja mitä palveluja ei kyetä korvaamaan täysin digitalisaation avulla. Kun näihin seikkoihin kiinnitetään huomiota kehitettäessä digitaalisia palveluja, näyttäytyvät digitaaliset palvelut yhtenä kaivattuna lisänä työllisyyttä edistävien palvelujen joukossa.

Lähteet

Blomgren, Sanna (2016) Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 41–73.

Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula& Saikku, Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Cook, Thomas & Campbell, Donald (1979) Quasi-Experimentation: Design & Analysis Issues for Field Settings. Chigaco: Rand McNally.

Haaparanta, Leila & Niiniluoto, Iilkka (2016) Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Helsinki: Gaudeamus, 192–204.

Hallitusohjelma. Ratkaisujen Suomi Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.05.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Valtioneuvoston kanslia.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyppönen, Hannele & Pentala-Nikulainen, Oona & Aalto, Anna-Mari (2018) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Raportti 3/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Julkunen, Raija (2003) Työ – elämää ja politiikkaa. Teoksessa Helne, Tuula & Julkunen, Raija & Kajanoja, Jouko & Laitinen-Kuikka, Sini & Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY, 413-434.

Kajanoja, Jouko (2000) Syrjäytymisen hinta. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Helsinki: Gaudeamus, 233–249.

Karjalainen, Pekka (2016) Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 119–136.

Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 137–156.

Metsämuuronen, Jari (2009) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp.

Parviainen, Päivi & Kääriäinen, Jukka & Honkatukia Juha & Federley, Maija (2017) Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/ 2017.

Solita (2017) Kansalaisten asiointipalvelut. Kyselytutkimus 2017. Osoitteesta: https://www.solita.fi/kansalaisten-asiointipalvelut-tutkimus/
Viitattu 3.2.2020

Sutela, Hanna & Pärnäinen, Anna & Keyriläinen, Marianne (2019) Digiajan työelämä – työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018. Helsinki: Tilastokeskus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilkka, Hanna (2007) Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Painamattomat lähteet:

INKA-Satakunta, https://inkasatakunta.fi
Viitattu: 22.2.2020

TE-palvelut, uutisarkisto 11.9.2019, Työmarkkinatori – kehittyneempi tapa löytää ja työntekijä. https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/07_2019/2019-09-11-01/index.html Viitattu: 17.2.2020

TE-palvelut, uutisarkisto 3.2.2020, Tervetuloa kokeilemaan Koulutusneuvonta-chattia!. https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/2020-02-03-01/index.html Viitattu: 17.1.2020

Tietosuojailmoitus

Tutkielman tietosuojailmoitus kyselyyn ja/tai haastatteluun osallistuville (eli tietosuojailmoituksessa ”rekisteröidyille”, koska kyselyaineiston muodostaa rekisterin)

Tässä ilmoituksessa annetaan EU:n tietosuoja-asetuksen (artiklat 13 ja 14) edellyttämiä tietoja.

Tietosuojailmoitus rekisteröidylle **Julkinen**

Rekisterinpitäjä: **Ohjaaja:**	Teemu Peippo teemu.peippo@tuni.fi 0445320192 Tuija Koivunen tuija.kouvunen@tuni.fi , Tampereen yliopisto
Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste	Tutkielman tarkoituksena on selvittää digitaalisten palvelujen vaikuttavuutta ja asiakaskokemusta (sisäinen- ja ulkoinen asiakas) työ- ja koulutuspaikkojen mahdollistajana. Henkilötietoja käsitellään tutkimuksen toteuttamiseksi yleisen edun mukaisessa tutkimustarkoituksessa (tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan e alakohta ja tietosuojalain 4 §:n 3 kohta).
Henkilötietojen säilytysaika	Kyselyaineisto hävitetään, kun rekisterinpitäjä ei tarvitse enää aineistoa kandi- tai gradu- tutkielman tekemiseen opintojensa aikana.
Rekisteröidyn oikeudet	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään (Teemu Peippo).
Oikeus valittaa viranomaiselle	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä: tietosuoja.fi, puh: 0295666700, sähköposti: tietosuoja@om.fi
Henkilötietojen vastaanottajat	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille. Aineistoa käsittelevät vain rekisterinpitäjä ja ohjaaja.
Tietojen antamisen muut vaikutukset	Henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin. Henkilötietojen antamiseen ei ole lakiin tai sopimukseen perustuvaa velvollisuutta. Tutkimukseen osallistuminen ja tietojen luovutus sitä varten on täysin vapaaehtoista.

Kyselylomake

Inka-Satakunta palautelomake

Tervetuloa antamaan palautetta ja parantamaan INKA-hankkeen palveluiden laatua.
Palautelomake on tarkoitettu niille henkilöille, jotka ovat kokeilleet INKA-Satakunta projektissa pilotoitavia digitaalisia palveluita.
Palautelomakkeen tietoja käytetään anonymisoituina INKA- Satakunta projektin tulosten dokumentointiin/tutkimukseen ja palveluiden kehittämiseen.

Käyttökokemus

1. Koitko digitaalisen palvelun käytön helpoksi?
   Vastaa asteikolla 1-5.
   1= koin käytön helpoksi 5= en kokenut käyttöä helpoksi

   1 2 3 4 5

2. Oliko digitaalisen palvelun sisältö kannaltasi oikeanlaista?
   Vastaa asteikolla 1-5.
   1= sisältö oli oikeanlaista 5= sisältö ei ollut oikeanlaista

   1 2 3 4 5

3. Voisitko kuvitella käyttäväsi vastaavantyyppisiä digitaalisia palveluja jatkossa?
   Vastaa asteikolla 1-5.
   1= voin kuvitella käyttäväni 5= en voi kuvitella käyttäväni

   1 2 3 4 5

4. Mihin voisit kuvitella käyttäväsi vastaavia digitaalisia palveluja jatkossa?

- [ ] työpaikan hakemiseen
- [ ] koulutuspaikan hakemiseen
- [ ] oman osaamiseni tunnistamiseen
- [ ] itseni kehittämiseen
- [ ] en mihinkään edellä mainituista
- [ ] Muu

5. Käytitkö digitaalista palvelua:

- ○ yksin
- ○ parin kanssa
- ○ ryhmässä

6. Miten digitaalisia palveluja voisi kehittää? Vapaa sana:

Kirjoita vastaus

Vaikuttavuus

7. Koitko digitaalisen palvelun käytön hyödylliseksi?
Vastaa asteikolla 1-5.
1= koin palvelun hyödylliseksi 5= en kokenut palvelua hyödylliseksi

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

8. Muuttiko digitaalisen palvelun käyttö käsitystäsi osaamisestasi positiiviseen suuntaan?
Vastaa asteikolla 1-5.
1= muutti positiiviseen suuntaan 5= ei muuttanut positiiviseen suuntaan

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

9. Muuttiko digitaalisen palvelun käyttö käsitystäsi osaamisestasi negatiiviseen suuntaan? Vastaa asteikolla 1-5.
1= muutti negatiiviseen suuntaan 5= ei muuttanut negatiiviseen suuntaan

1 2 3 4 5

10. Voisitko suositella digitaalisen palvelun käyttöä muille, itsesi kanssa samassa asemassa oleville henkilöille?

- kyllä
- en

11. Jos valitsit edelliseen kysymykseen vaihtoehdon: en, niin miksi et suosittelisi? Vapaa sana

Kirjoita vastaus

12. Auttoiko käyttämäsi digitaalinen palvelu sinua unelmoimaan, asettamaan tavoitteita tai saitko uusia ideoita?

- paljon
- jonkin verran
- hyvin vähän
- ei lainkaan

13. Verrattuna mahdollisiin aiempiin kokemuksiisi, millaisena näet digitaaliset palvelut työ- ja koulutuspaikkojen mahdollistajana? Vapaa sana

Kirjoita vastaus

14. Muita ajatuksia liittyen nyt käyttämääsi digitaaliseen palveluun?

Kirjoita vastaus

Taustatiedot

15. Ikä

Valitse vastauksesi

16. Kysymys

- Nainen
- Mies
- Muu

17. Nykyinen koulutustaustasi:

- perusasteen koulutus (kansa-, keski- tai peruskoulu)
- toisen asteen koulutus (ammatillinen tutkinto/perustutkinto, ylioppilas)
- korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)

18. Mikä seuraavista kuvaa tilannettasi parhaiten. Valitse yksi vaihtoehto:

Valitse vastauksesi

19. Jos olet tällä hetkellä työtön työnhakija kuinka pitkään työttömyytesi on kestänyt?

- ◯ alle 6 kuukautta
- ◯ 6- 12 kuukautta
- ◯ 13- 18 kuukautta
- ◯ 19- 24 kuukautta
- ◯ yli 24 kuukautta
- ◯ en ole TE-toimiston asiakas

20. Äidinkielesi:

- ◯ suomi
- ◯ Muu

21. Oletko aiemmin käyttänyt digitaalisia palveluja koulutus-/ työllisyyspalvelujen yhteydessä?
Vastaa asteikolla 1-5.
1= erittäin paljon 5= en ollenkaan

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

22. Käytätkö digitaalisia palveluja arjessa? (esimerkiksi pankin sovellus älypuhelimessa tai verkkoasiointi)
Vastaa asteikolla 1-5.
1= erittäin paljon 5= en ollenkaan

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

23. Koetko digitaaliset palvelut hyödyllisiksi?
Vastaa asteikolla 1-5.
1= koen hyödyllisinä 5= en koe hyödyllisinä

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

24. Omistatko tietokoneen?

- ○ kyllä
- ○ en

25. Omistatko älypuhelimen

- ○ kyllä
- ○ en