

Opinnäytetyö (YAMK)

Hyvinvointiteknologia

2018

Emilia Rauanheimo

# NUORET MUKAAN PALVELUITA KEHITTÄMÄÄN

– Käyttäjälähtöisten sähköisten palvelujen  
kehittäminen nuorten hyvinvoinnin tueksi

Emilia Rauanheimo

## NUORET MUKAAN PALVELUITA KEHITTÄMÄÄN

- Käyttäjälähtöisten sähköisten palvelujen kehittäminen nuorten hyvinvoinnin tueksi

Sähköisten palvelujen kehittäminen on keskeisessä roolissa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksessa. Sähköiset palvelut mahdollistavat asiakkaille tasavertaisen ja esteettömän mahdollisuuden osallistua aktiivisesti oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseen. Sähköisiä ratkaisuja kehittämällä voidaan myös parantaa palvelujärjestelmän tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Palvelujen kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa mahdollistaa sen, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja tuovat näin toivottuja hyötyjä. Nuorten osallistuminen heille suunnattujen palvelujen kehittämiseen edistää heidän osallisuuttaan palveluissa ja mahdollistaa palvelujen asiakas- ja käyttäjälähtöisyyden.

Tämä kehittämisprojekti toteutui osana Lupa Auttaa! -hanketta, jonka tavoitteena on uudistaa lapsiperheiden palvelut asiakaslähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi Varsinais-Suomen alueella vuosina 2016-2018.

Tässä kehittämisprojektissa selvitettiin nuorten näkemyksiä sähköisistä palveluista heidän hyvinvointinsa tukena. Tämän kehittämisprojektin tavoitteena oli myös edistää nuorten osallistumismahdollisuuksia palveluita kehitettäessä. Kehittämisprojektin lopputuotoksena syntyi ehdotus nuorille hyvinvoinnin tueksi tarkoitetun sivuston sisällöstä sekä muistilista ammattilaisten käyttöön nuorten osallistamistyön tueksi.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä, johon vastasi 241 nuorta. Lisäksi tietoa kerättiin nuorille järjestetyn työpajan aineistosta.

Tulokset osoittivat, että nuoret pitävät sähköisiä palveluja tärkeinä hyvinvointinsa kannalta ja toivoivat uudenlaisia sähköisiä ratkaisuja. Nuoret pitävät tärkeänä sähköisissä palveluissa tietoturvaa, tiedon luotettavuutta ja ajantasaisuutta sekä helppokäyttöisyyttä. Sähköisten palvelujen tulisi tarjota monipuolisesti vaihtoehtoisia asiointitapoja perinteisten asiointitapojen rinnalle. Osallistuminen palvelujen kehittämiseen on nuorille vierasta. Nuorille tulisi tarjota erilaisia tapoja osallistua palvelujen kehittämiseen kehittämistyön eri vaiheissa. Osallistumistapoja tulisi kehittää yhteistyössä nuoren kanssa.

### ASIASANAT:

nuoret, osallistuminen, sähköiset palvelut, sähköinen asiointi, käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Health Technology

2018 | 71+16

Emilia Rauanheimo

# INVOLVING THE YOUNG IN SERVICE DEVELOPMENT

- Developing user-centered e-services to support young people's well-being

The development of e-services plays a key role in the social welfare and healthcare reform. E-services offer customers an equal and accessible opportunity to participate actively in promoting their own health and well-being. Efficiency and effectiveness of the service system can also be improved by developing digital solutions. Co-operating with customers in service development enables the services to meet the needs of the customers and thus give the desired outcomes. Youth participation in service development both contributes their inclusion in the services and enables customer- and user-oriented services.

This development project was a part of Lupa Auttaa! -project. The aim of Lupa Auttaa! -project is by a customer-oriented approach to reconstruct the field of services provided to families in South West Finland area in 2016-2018.

This development project examined young people perceptions according to e-services for promoting their well-being. Another goal of this development project was to improve young people's opportunities to participate in service development. The results of this development project are a proposal of the content of the site promoting young people well-being and a checklist to help professionals to involve young in developing services.

The study of this development project was conducted as an electronic questionnaire and was answered by 241 young people. Information was also collected from outcomes of a workshop that was held for the young.

Results show that young people find e-services important for their well-being and they are looking forward to new kind of digital solutions. Security of data, reliable and up to date information and ease of use are important for the young. Alongside traditional services, the e-services should offer alternative ways to use the services. Participation in developing services is unknown to the young. Different kind of opportunities to participate should be offered to the young in different stages of service development. Ways to participate should be developed in co-operation with the young.

## KEYWORDS:

young people, participation, e-services, customer orientation, user-centeredness

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TAUSTA</b>	<b>8</b>
2.1 Kohdeorganisaatio	8
2.2 Varsinais-Suomen lapsiperheiden sähköiset palvelut tulevaisuudessa	9
2.3 Kehittämiprojektin tarve	11
2.4 Kehittämiprojektin tavoitteet ja tarkoitus	11
2.5 Kehittämiprojektin tuotos	12
<b>3 SÄHKÖISET PALVELUT</b>	<b>13</b>
3.1 Julkisten Sote-organisaatioiden tarjoamat sähköiset palvelut	13
3.2 Kansalaisten sähköinen asiointi	14
3.3 Järjestöjen tarjoamat sähköiset palvelut	16
3.4 Sähköiset palvelut nuorten hyvinvoinnin tukena	17
3.5 Sosiaalinen media nuorten terveydenedistämisen välineenä	19
<b>4 ASIAKKAAN ROOLI PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ</b>	<b>21</b>
4.1 Asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä	21
4.1.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu	24
4.1.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin	25
4.2 Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen	26
4.2.1 Osallisuuden ja osallistumisen muodot	26
4.2.2 Osallistumisen tasot	28
4.2.3 Nuorten osallistuminen	29
4.2.4 Nuorten osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen	31
<b>5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS</b>	<b>33</b>
5.1 Projektiorganisaatio	33
5.2 Kehittämiprojektin vaiheet ja eteneminen	33
<b>6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUTKIMUKSELLINEN OSIO</b>	<b>35</b>
6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	35
6.2 Tutkimuksen kohdejoukko	35
6.3 Sähköinen kysely	36
6.3.1 Aineistonkeruu	36

6.3.2 Aineiston analyysi	37
6.4 Työpaja	38
6.4.1 Aineistonkeruu	38
6.4.2 Aineiston analyysi	39
<b>7 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>40</b>
7.1 Sähköinen kysely	40
7.1.1 Vastaajien kuvaus	40
7.1.2 Nuoret ja sähköinen asiointi	41
7.1.3 Nuorten sähköisiä palveluja koskevat tarpeet ja toiveet	44
7.1.4 Nuorten näkemys palvelujen kehittämiseen osallistumisesta	47
7.2 Työpaja	49
<b>8 POHDINTA</b>	<b>51</b>
8.1 Nuorten osallistuminen kehittämissuunnitelmassa	51
8.2 Tulosten tarkastelu	53
8.2.1 Sähköiset palvelut	53
8.2.2 Nuorten osallistuminen	55
8.3 Tutkimuksen eettisyys	57
8.4 Tutkimuksen luotettavuus	57
<b>9 EHDOTUKSET NUORTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN</b>	<b>59</b>
9.1 Ehdotus nuorille suunnatun sivuston sisällöstä	59
9.2 Nuorten osallisuuden vahvistaminen osallistumisen keinoin palvelujen kehittämisessä	62
<b>10 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI</b>	<b>66</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>68</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Käyttäjäprofiili -lomake.

Liite 2. Sähköinen kysely

Liite 3. Ehdotus nuorille suunnatun sivuston sisällöstä.

Liite 4. Osallisuutta osallistamalla – Nuoret asiantuntijaksi palveluja kehittämään. Muistilista ammattilaisille nuorten osallistamistyön tueksi.

## KUVAT

Kuva 1. Lasten ja nuorten osallisuuden portaat Hart 1992 mukailten	30
Kuva 2. Nuorten hyvinvointiin liittyvän tiedon ja palvelujen hakemiseen eniten käyttämät sivustot.	43
Kuva 3. Nuorten toiveita heille tarjottavista sähköisistä palveluista.	46
Kuva 4. Nuorten arvostamat sähköisen palvelun ominaisuudet.	46
Kuva 5. Yhteenveto kehittämisprojektin nuorten osallistumiseen liittyvistä keskeisimmistä tuloksista.	56
Kuva 6. Nuorille suunnatun sivuston aihealueet ja toiminnot.	60
Kuva 7. Ehdotus Mielenterveys ja Seksuaalisuus & Seurustelu aihealueiden sisällöistä ja toiminnallisuuksista.	61
Kuva 8. Hakutoiminnot.	62
Kuva 9. Muistilista nuorten kanssa työskenteleville osallistamistyön tueksi	63

## KUVIOT

Kuvio 1. Lupa Auttaa! -hankkeessa esitetty visio lapsiperheiden sähköisen asiainnin sijoittumisesta sähköisten palvelujen kenttään.	10
Kuvio 2. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietopalvelujen toteutustapoja.	16
Kuvio 3. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen elementit.	22
Kuvio 4. Asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen ero.	23
Kuvio 5. Käyttökokemuksen elementit.	25
Kuvio 6. Osallisuuden toteutumisen tasot.	27
Kuvio 7. Asiakkaan osallistumisen tasot.	29
Kuvio 8. Kehittämisprojektin vaiheet.	34
Kuvio 9. Kehittämisprojektin eteneminen.	34
Kuvio 10. Vastaajien taustatiedot.	41
Kuvio 11. Nuorten hyvinvointinsa tukena käyttämät sähköiset palvelut.	42
Kuvio 12. Nuorten mielipiteitä sähköisistä palveluista hyvinvoinnin tukena.	43
Kuvio 13. Vahvan tunnistautumisen mahdollistava tunnus käytössä ja sähköisten palvelujen käyttöön käytetty laite.	44
Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden nuorten mielipiteitä osallistumisesta palvelujen kehittämiseen.	47

## TAULUKOT

Taulukko 1. Nuorten näkemys siitä, minkälaisia sähköisiä palveluja nuorille tulisi tarjota.	45
Taulukko 2. Nuorten itselleen mielekkääksi kokemat tavat osallistua palvelujen kehittämiseen.	48
Taulukko 3. Nuorten osallistuminen kehittämisprojektissa.	51

# 1 JOHDANTO

Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja asiakkaan osallisuuden lisääminen palveluissa ovat molemmat keskeisiä teemoja tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa. Molemmat teemat ovat mukana myös Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma-kärkihankkeessa, jonka toteutuksesta Varsinais-Suomessa vastaa Lupa Auttaa! -hanke.

Virtuaalisia palvelupolkuja tulisi kehittää yhteistyössä eri asiakasryhmien kanssa, jotta palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja he hyödyntäisivät niitä. Verkkopalvelujen löydettävyys, helppokäyttöisyys ja tietoturvallisuus on myös varmistettava, jotta digitaalisuuden hyödyntäminen tuo sosiaali- ja terveydenhuoltoon toivottuja säästöjä. (Hyppönen ym. 2018, 6.) Erilaisten sovellusten käyttö ja verkossa tapahtuva vuorovaikutus on arkipäivää nuorille. Helposti saatavilla olevat sähköiset palvelut tarjoavat nuorille mahdollisuuden huolehtia hyvinvoinnistaan. Sähköisillä palveluilla olisikin todennäköisesti potentiaalia olla nykyistä merkittävämmässä roolissa nuorten hyvinvoinnin edistämisessä.

Nuoret nähdään osallistamisen kannalta usein haasteelliseksi ikäryhmäksi. Vaikka nuorten osallisuutta on pyritty parantamaan, kokevat he vaikuttamismahdollisuutensa varsin vähäisiksi (af Ursin & Haanpää 2012). Jotta nuorten osallistumisen tapoja ja keinoja voitaisi keskittyä uudella tavalla kehittämään, tulisi nuorten osallistumisen toiminnan kehittämiseen ja vaikuttamiseen sisältyä automaattisesti kaikkeen heidän kanssaan tehtävään työhön (Hipp & Palsanen 2014, 17). Terveysthuollossa nuorten osallistuminen heille suunnattujen palvelujen kehittämiseen on parantanut paitsi heidän osallisuuden kokemustaan, myös hoitoon sitoutumista sekä hoidon vaikuttavuutta (Kime ym. 2013).

Käyttäjälähtöisten sähköisten palvelujen kehittäminen edellyttää nuorten osallistumista kehittämistyöhön. Tässä kehittämissuunnitelmassa syvennyttiin sekä sähköisten palvelujen että osallistumisen tematiikkaan nuoruuden ikäkauden näkökulmasta. Kehittämissuunnitelman tavoitteena oli edistää nuorten mahdollisuuksia huolehtia hyvinvoinnistaan sähköisten palvelujen avulla selvittämällä heidän tarpeitaan sähköisille palveluille. Toisena tavoitteena oli parantaa nuorten mahdollisuuksia osallistua heille suunnattujen palvelujen kehittämiseen.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TAUSTA

### 2.1 Kohdeorganisaatio

Kehittämiprojektin kohdeorganisaationa oli Lupa Auttaa! -hanke, joka on LAPE -muutosohjelman Varsinais-Suomen alueella toteutuva maakunnallinen hanke. Hankkeen toiminta-alueena on Varsinais-Suomen maakunta ja mukana hankkeessa on Varsinais-Suomen kaikki 27 kuntaa. Lupa Auttaa! -hanke toteutetaan yhteistyössä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin ja maakunnan alueella toimivien järjestöjen kanssa ja sen tavoitteena on kehittää ja uudistaa alueen lapsille ja perheille suunnattuja palveluja. (Lupa Auttaa! 2016, 3-5.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE on yksi hallituksen kärkihankkeista, joka toteutuu vuosina 2016-2018. Hankkeessa uudistetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelut asiakaslähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi, jossa painopiste on tuen ja avun tarjoamisessa varhaisessa vaiheessa ja kaikille yhteisissä ennaltaehkäisevissä matalan kynnyksen palveluissa. Lasten oikeudet, perheiden monimuotoisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys sekä lasten, nuorten ja perheiden omien voimavarojen vahvistaminen ovat muutosta ohjaavina periaatteina. Lasten, nuorten ja perheiden osallistumista ja kokemusasi- antuntijuutta hyödynnetään uudistuksen suunnittelussa ja toimeenpanossa. (STM 2016a, 2.)

LAPE-kärkihankeen maakunnallisissa hankkeissa kehitetään uutta toimintakulttuuria ja uusia malleja lasten ja perheiden palveluille. Kehittämistyö maakuntahankkeissa liittyy neljään kokonaisuuteen:

- erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittäminen
- toimintakulttuurin muutos lapsen oikeuksia ja tietoperusteisuutta vahvistavaksi
- perhekeskustoimintamalli
- varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lapsen ja nuoren tukena

Varsinais-Suomen Lupa Auttaa! -maakuntahanke toteuttaa kaikkia LAPE-hankkeen kehittämisisiä pääpainon ollessa perhekeskusmallin kehittämisessä ja käyttöönotossa. (STM 2017.)

## 2.2 Varsinais-Suomen lapsiperheiden sähköiset palvelut tulevaisuudessa

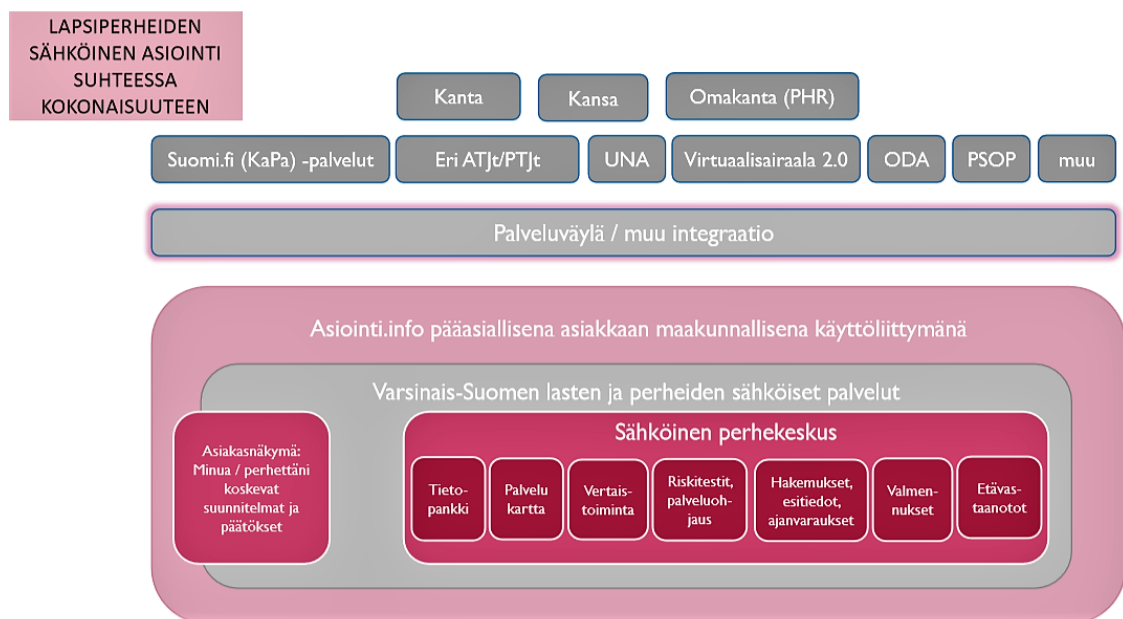
Muutosohjelmassa kehitetään maakunnittain perhekeskusmalleja, joissa verkostoidaan nykyään hajallaan olevat lasten, nuorten ja perheiden palvelut yhteen. Perhekeskukset tarjoavat palveluja, tukea ja toimintaa kaikenikäisille lapsille ja heidän perheilleen. Perhekeskukset kokoavat yhteen lapsiperheiden terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatuksen palvelut sekä seurakuntien ja järjestöjen tarjoamat palvelut. Tavoitteena on rakentaa perhekeskuksista asiakkaiden eli lasten ja perheiden tarpeisiin vastaava toimiva ja helposti saavutettava palvelukokonaisuus, jossa erityispalvelut tukevat perhekeskuksen peruspalveluita ja toiminnalla on kiinteä yhteys nuorten ja aikuisten palveluihin. Perheiden verkostoituminen ja yhteisöllisyyden muodostuminen perhekeskusten avoimissa kohtauspaikoissa mahdollistaa myös vertaistuen varhaisena tukimuotona. Asiakkaiden käyttöön soveltuvilla ja ammattilaisten työtä helpottavilla sähköisillä palveluilla parannetaan palveluiden saavutettavuutta ja voidaan nopeuttaa tuen saantia. (STM 2016b, luku 3.)

Perhekeskusfoorumilla syyskuussa 2017 esitellyn Varsinais-Suomen perhekeskusmallin luonnoksessa perheiden palvelut koostuvat maakunnallisista sähköisistä palveluista, seutukunnallisista perhekeskusverkostoista ja jokaisessa kunnassa sijaitsevista perheasemista, joiden ympärille rakentuu avoin kohtauspaikka ja lähipalveluita perheille. (Suvivuo 2017.) Suunnitelmassa lapsille ja perheille tarjottava sähköisten palveluiden valikoima kattaa asiakkaiden tarpeet yleisestä erityiseen. Palveluvalikoimaan sisällytetään Lupa Auttaa! -auttaa hankkeessa kehitettyjä ja pilotoituja digitaalisia palveluja ja toimintamalleja, kuten Pyydä apua! -nappi ja neuvola-Chat. (Lähdesmäki 2017.)

Sähköisen perhekeskuksen palvelutarjontaan sisältyy neuvontaa ja yhteisöllisyyttä tukevia matalankynnyksen palveluja, joiden käyttäminen on mahdollista ilman tunnistautumista. Esimerkkeinä näistä palveluista ovat tietopakettit lapsen terveyteen ja kehitykseen sekä perheen hyvinvointiin liittyvistä asioista, maakunnallisten perheiden palveluiden palvelukartta, anonyymi Chat-mahdollisuus sekä vertaistuen ja kolmannen sektorin tarjoamat mahdollisuudet. Vahvan sähköisen tunnistautumisen avulla käytössä on yksilöllisiä palveluun hakeutumiseen liittyviä palveluja, kuten sähköiset ajanvarausmahdollisuudet, tunnisteellinen Chat-palvelu sekä ODA-hankkeessa aikaansaatu mallien pohjalta digitaalista palveluohjausta, riskitestejä, yms. (Lähdesmäki 2017.)

Peruspalveluiden toteutuksen osalta sähköisen perhekeskuksen palvelutarjonta mahdollistaisi esimerkiksi sähköisten lomakkeiden täytön, osallistumisen erilaisiin sähköisiin valmennuksiin sekä etävastaanottoihin. Erityispalvelujen toteutuksesta Sähköisen perhekeskuksen palvelutarjontaan soveltuisi esimerkkinä virtuaalisairaalan tarjoamat netti-terapiat, erikoissairaanhoidot tarjoamat sovellukset, pitkäaikaissairauksien etäseuranta sekä digitaaliset lastensuojelun erityistason palvelut. (Lähdesmäki 2017.)

Hankkeessa tapahtuva digitaalisten ratkaisujen kehittäminen toteutuu yhteistyössä maakunnan muun Sote- ja maakuntauudistukseen liittyvän kehittämisen kanssa. Lupa Auttaa! -hankkeessa kuvataan lasten ja perheiden sähköisten palveluiden arkkitehtuuri. (Lupa Auttaa! 2016, 32.) Toteutuminen jää odottamaan Sote-uudistusta ja sen mukanaan tuomia yhteisiä ICT-ratkaisuja. Kuviossa 1 on nähtävissä hankkeessa esitetty visio lapsiperheiden sähköisen asioinnin sijoittumisesta sähköisen asioinnin kokonaisuuteen.



Kuvio 1. Lupa Auttaa! -hankkeessa esitetty visio lapsiperheiden sähköisen asioinnin sijoittumisesta sähköisten palvelujen kenttään (Lähdesmäki 2017).

### 2.3 Kehittämiprojektin tarve

Sähköinen perhekeskus kokoaa maakunnan keskeiset lapsiperheille suunnatut sähköiset palvelut samalle sivustolle (Lähdesmäki 2017). Lupa Auttaa! -hankkeessa tavoitteena on luoda suunnitelma sivuston sisällöstä ja toiminnallisuuksista, jota voidaan hyödyntää maakunnan aloittaessa toimintansa Sote-uudistuksen myötä. Sähköisen perhekeskuksen suunnittelussa on tärkeää kuulla palvelun tulevien käyttäjien eli lasten ja perheiden ajatuksia, toiveita ja tarpeita palveluun liittyen. (Lähdesmäki, keskustelu 8.11.2017.)

Sähköiseen perhekeskukseen suunnitellaan eri-ikäisten lasten perheille omat polut, joilla on huomioitu ikäkausittaiset tarpeet ja näin pystytään kohdentamaan palveluita oikeille asiakasryhmille. Nuoret ovat palvelun yksi käyttäjäryhmä, joiden tarpeiden ja toiveiden kuuleminen on tärkeää heille suunnatun palvelukokonaisuuden suunnittelussa. (Lähdesmäki, keskustelu 8.11.2017.)

Nuorten osallistuminen heille suunnattujen palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen on edellytys sille, että heille tarjottavat palvelut vastaavat aidosti heidän tarpeitaan ja antavan näin parhaan mahdollisen hyödyn. Käytäntöjä nuorten osallistamiseksi tulisi kehittää, jotta voidaan parantaa heidän osallistumismahdollisuuksiaan heille tarkoitettujen palvelujen kehittämisessä (Hipp & Palsanen 2014, 17). Eteenkin ennaltaehkäisevästä näkökulmasta hyvin suunnitellut sähköiset palvelut mahdollistavat nuorille tapoja huolehtia hyvinvoinnistaan ja käyttää palveluja matalalla kynnyksellä. Nuorten näkökulmasta tehtyä tutkimusta sähköisistä palveluista ja sähköisestä asioinnista on vähäisesti saatavilla.

### 2.4 Kehittämiprojektin tavoitteet ja tarkoitus

Kehittämiprojektin tavoitteena oli edistää nuorten osallistumismahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä sekä edistää nuorten mahdollisuuksia huolehtia hyvinvoinnistaan sähköisten palveluiden avulla. Tässä kehittämissuunnitelmassa oli tarkoitus kehittää nuorten osallistumista edistäviä työskentelytapoja palvelujen kehittämistyössä. Tarkoituksena oli myös selvittää, minkälainen sähköisten palveluiden kokonaisuus tukee nuorten mielestä parhaiten heidän hyvinvointiaan.

## 2.5 Kehittämiprojektin tuotos

Kehittämiprojektissa oli tarkoituksena tuottaa muistilista hyvistä osallistumisen käytännöistä nuorten kanssa tehtävään palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön.

Tarkoituksena oli myös tuottaa ehdotus sähköisen perhekeskuksen nuorille suunnatun osion sisällöstä.

## 3 SÄHKÖISET PALVELUT

Tässä työssä sähköisillä palveluilla ja sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluja ja asiointitapoja, joita kansalainen verkon välityksellä käyttää tyydyttääkseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvän palvelutarpeensa.

### 3.1 Julkisten Sote-organisaatioiden tarjoamat sähköiset palvelut

Sähköisten palvelujen ja uusien sähköisten ratkaisujen kehittäminen Sote-palvelutuotannossa on keskeinen osa Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiaa. Sähköisesti tarjottavien palveluiden vahvuutena ovat niiden yhdenvertainen ja esteetön saatavuus. Ne myös mahdollistavat asiakkaalle aktiivisen roolin oman hyvinvointinsa edistämässä ja ylläpitämisessä. Palvelujärjestelmän vaikuttavuutta ja tehokkuutta voidaan myös parantaa asiakkaiden tarpeisiin vastaavia sähköisiä ratkaisuja kehittämällä. (STM 2014, 16.)

Sähköinen tiedonvaihto potilaan ja terveydenhuollon välillä mahdollistaa joustavamman palvelutarjonnan ja tehokkaamman resurssien käytön, sekä voimaannuttaa asiakasta huolehtimaan terveydestään. Ratkaisut kommunikaation lisäämiseksi voivat toimia esimerkiksi integroitujen omahoitoalustojen kautta, erillisten sovellusten avulla tai terveydenhuollon järjestelmiin yhdistettynä. (Reponen ym. 2015, 82)

Julkisten terveydenhuollon organisaation yleisimmin tarjoamia sähköisiä palveluja ovat Omakanta-palvelut, tieto organisaation palveluista, asiakaspalaute sekä sähköinen ajanvaraus (Hyppönen ym. 2018, 14). Mahdollisuutta alueen palveluntuottajien hakemiseen, itsearviointiin ja esitietojen lähettämiseen sekä kysymys-vastauspalvelun käyttöön tarjoaa osa julkisten organisaatioiden verkkosivuista. (Reponen ym. 2015, 83.) Erityisesti terveyskeskuksissa sähköisten ajanvarauspalveluiden käyttö on lisääntynyt lähivuosina nopeasti. Asiakkaan ja ammattilaisen välinen videovälitteinen etävastaanotto oli vielä vuonna 2015 julkisella sektorilla harvoin käytetty palvelumuoto. (Reponen ym. 2015, 89.) Etävastaanotot, sähköiset asiakaspalautteet, tahdonilmaisut ja esitietojen lähetyksen tarjonta ovat kuitenkin viime vuosina eniten lisääntyneitä terveydenhuollon sähköisiä palveluja (Hyppönen ym. 2018, 14).

Julkisten sosiaalipalveluiden tuottajien asiakkaille suunnatuista sähköisistä palveluista yleisimpiä ovat tieto palveluista, asiakaspalaute ja palveluhakemukset. Vähiten

sähköisenä palveluna tarjotaan palvelusuunnitelmia ja vertaistukiryhmiä. (Hyppönen ym. 2018, 15). Huomattavan suuri osa sosiaalipalvelujen julkisista palveluntuottajista ei vielä vuonna 2014 tarjonnut asiakkailleen mitään sähköisiä palveluja. Lähes kaikilla julkisilla sosiaalipalveluiden tuottajilla oli 2014 kansalaisille suunnattuja tiedottavia verkkosivuja palveluista. Noin puolella organisaatioista löytyi lisäksi verkkosivuiltaan tietoa sosiaalisesta hyvinvoinnista ja sitä tukevista palveluista. (Kärki & Ryhänen 2015, 58-59.)

### 3.2 Kansalaisten sähköinen asiointi

Ensimmäinen valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia kansalaisten näkökulmasta kartoittava kysely toteutettiin aikuisväestölle 2014. Kysely toteutettiin toistamiseen vuonna 2017. Toinen tutkimus antoi tietoa lähivuosina tapahtuneista muutoksista sähköisten asiointipalvelujen käytössä ja tarjonnassa. Sähköisten asiointipalvelujen käyttö oli yleistynyt; Vuonna 2014 jotain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sähköisesti käyttäneiden osuus oli 58% ja vuonna 2017 vastaava luku oli 68%. Kanta-asiointipalvelujen vakiintuminen osaksi terveydenhuoltoa on tapahtunut näiden vuosien välillä. (Hyppönen ym. 2018, 5.)

Sähköisten palvelujen käyttöön on yhteydessä hyvä digiosaaminen, korkea koulutus, positiivinen asenne ja mahdollisuus käyttää digipalveluja sekä asuinalue ja digipalvelujen saatavuus. Yllättäen ikä ei ainakaan 2017 toteutetussa tutkimuksessa näyttäisi olevan käytön kannalta merkittävä selittävä tekijä. Suurimpana esteenä sähköisten palvelujen käytölle on se, että koetaan ettei henkilökohtaista tapaamista voi korvata sähköisellä yhteydenotolla. Myös epäselvät ja pitkät käyttöehdot, pelko virheistä, huoli tietoturvasta sekä ei-lääketieteellisten seikkojen jääminen huomiotta ovat merkittäviä esteitä sähköisten palvelujen käytölle. (Hyppönen ym. 2018, 33-34.)

Vuoden 2014 kyselyssä vastanneesta aikuisväestöstä 87%:lla oli käytössään internetliittymä ja 85%:lla sähköisen asioinnin mahdollistavat tunnukset esim. verkkopankkitunnukset. Tutkimuksessa todettiin yhteys palveluiden käyttömäärän ja sähköisten yhteystapojen välillä; palveluiden suurkuluttaja käytti kymmenen kertaa todennäköisemmin sähköistä yhteydenottotapaa kuin palveluja vähemmän käyttävä. Sähköisen asiointitavan valinta oli vuonna 2014 toteutetussa tutkimuksessa säästännyt keskimäärin 1,37 käyntiä/asiakas. (Hyppönen ym. 2014, 34-35, 42)

Julkisen terveydenhuollon eniten käytettyjä palveluja ovat laboratorio- ja tutkimustulosten saanti, käynti vastaanotolla, terveyteen liittyvän tiedon etsintä, reseptin uusiminen ja ajanvaraus. Myös palveluihin liittyvän tiedon etsintä, omien potilastietojen tarkastelu ja oman hyvinvoinnin mittaaminen ovat melko yleisesti käytettyjä palveluja. Sähköinen asiointi on perinteistä yleisempää käytetyimmistä palveluista vain terveyteen ja palveluihin liittyvässä tiedonhaussa sekä potilastietojen tarkastelussa. Muilta osin palvelujen käyttö näyttäisi olevan vielä melko perinteistä. (Hyppönen ym. 2018, 29.)

Eniten käytetty sähköinen palvelu on terveyteen ja hyvinvointiin liittyvän tiedon etsintä. Seuraavaksi sähköisesti käytetyimpiä toiminnallisuuksia ovat palveluihin liittyvä tiedonhaku sekä omien tietojen tarkastelu, joita oli käyttänyt sähköisesti kolmannes vastaajista. Joka neljäs vastaaja oli saanut sähköisesti laboratorio- tai muita tutkimustuloksia. Myös sähköistä ajanvarausta oli käyttänyt neljäsosa vastanneista. Vastaajista 56% oli asioinut terveydenhuollon ammattilaisien vastaanotolla, vain 2% oli tehnyt sen sähköisesti eli etä-vastaanotolla. Reseptin sähköistä uusimista oli käyttänyt viidennes vastaajista. Vuorovaikutteisten sähköisten asiointipalvelujen käyttö on vielä harvinaista. (Hyppönen ym. 2018, 30-31.)

Tiedon hakemiseen ja sähköiseen asiointiin sosiaali- ja terveysasioissa eniten käytetyt verkkosivuja ovat Google ja muut hakukoneet, Wikipedia, oman kunnan terveyden- ja sosiaalihuollon www-sivut ja Terveyskirjasto.fi. Lähes neljännes on käyttänyt eri tyyppisiä potilaalta toiselle tietolähteitä esim. blogeja tai keskustelufoorumeita tiedonlähteenä. (Hyppönen ym. 2014, 44)

Aikuisväestö kokee tärkeimpinä sähköisesti tarjottavina palveluina terveystietojen löytämistä ja valintaa helpottavat sähköiset palvelut sekä omien terveystietojen tarkastelun mahdollistavat palvelut. Myös tahdonilmais- ja palautepalveluja sekä asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuorovaikutusta tukevia palveluja pidetään tärkeänä. (Hyppönen ym. 2018, 41.)

Sähköiselle asiointille asetetuista tavoitteista tärkeimpinä pidetään tietoturvaa, tehokkuutta, nopeutta, helppoutta ja virheettömyyttä. Näitä tavoitteita piti tärkeänä yli 70% vuonna 2014 toteutettuun kyselyyn vastanneista. Tärkeinä pidetään myös luotettavaa tietoa terveydestä, sairauksista, hoitamisesta ja palveluista, helpompaa yhteydenottoa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin, hoitopaikan valintaa tukevaa luotettavaa tietoa palveluista, vastaanottoajan säästymistä tärkeämpiin asioihin, mahdollisuutta omien tietojen seuraamiseen sekä ajan ja rahan säästöä (yli 60% vastaajista). Sähköistä

asiointia keinona terveyden edistämiseen piti tärkeänä 53% vastaajista. (Hyppönen ym. 2014, 67)

### 3.3 Järjestöjen tarjoamat sähköiset palvelut

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarjoamat verkkopalvelut voidaan jakaa tieto- ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Tietopalvelut ovat yleisesti jonkin määrätyn tematiikan ympärille rakennettuja tietopaketteja järjestöjen internetsivustolla. Tietopalveluiden toteutus voi koostua asiantuntijatiedosta, palveluhakemistosta, oma-apuvälineistä, palvelun käyttäjien kertomuksista, testeistä sekä usein kysytyä -osioista (Kuvio 2). (Rahikka 2013, 27.)

<b>Asiantuntijatietoa www-sivuilla</b> artikkelieita ja tekstejä eri aihealueista
<b>Palveluhakemisto</b> palvelukuvauksia asiakkaiden käyttöön
<b>Oma-apu</b> ohjelmat ja itsenäisesti opiskeltavat materiaalit sekä päiväkirjat
<b>Elämäkerrat</b> palvelun käyttäjien elämäkerrat ja -tarinat
<b>Testit, harjoitukset</b> elämänhallinnan tukemiseen tarkoitetut testit ja harjoitukset
<b>Usein kysyttyä</b> kooste työntekijöille usein esitetyistä kysymyksistä

Kuvio 2. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietopalvelujen toteutustapoja (Rahikka 2013, 27).

Internetpohjaiset vuorovaikutteiset palvelut muodostavat toisen keskeisen kokonaisuuden sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarjoamissa verkkopalveluissa. Vuorovaikutteisia palveluja ovat yksilökohtainen neuvonta ja keskusteluryhmät, joiden käyttö tapahtuu anonyymina tai nimimerkillä. (Rahikka 2013, 28). Verkossa toimivat ryhmät voivat olla luonteeltaan avoimia, puoliavoimia tai suljettuja. Keskustelut voivat tapahtua reaaliaikaisesti chat-tyyppisissä ryhmissä tai ei-reaaliaikaisesti. Suurin osa järjestöjen verkkoryhmistä on moderoituja eli verkkopalveluihin tulevia viestejä kontrolloidaan, jotta keskustelujen ilmapiiri pysyy asiallisena ja hyvinvointia tukevana. (Rahikka 2013, 30.)

Internetpohjaiset vertaisryhmät ovat sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarjoama merkityksellinen ja toimijoiden itsensä positiivisena kokema auttamisen muoto. Verkkokommunikation keinot mahdollistavat kansalaisille suunnattuja varhaisvaiheen palveluja, joita voitaisi hyödyntää nykyistä enemmän eri asiakasryhmille kohdennettuja palveluja suunniteltaessa. Verkossa toimivat ryhmät voivat tuoda helpotusta koettuun yksinäisyyden tunteeseen vertaistuen ja yksinäisyyden kokemusten jakamisen paikkana, vaikka eivät reaali maailman yksinäisyyttä poistakaan. (Rahikka 2013, 137.)

Suomessa perinteisesti järjestöt ovat olleet tärkeässä roolissa osallistumassa kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Osana kehittämisprojektin teoreettista viitekehystä kartoitettiin nuorille suunnattujen sähköisten palveluiden nykytilannetta. Kolmannen sektorin toimijoiden ylläpitämiä palveluja löytyy useita, näissä tyypillisesti sisältö rakentui tietopalveluiden ja anonyymien vuorovaikutteisten asiointitapojen yhdistelmästä. Tietopankit, palveluhakemistot, kysymys-vastaus -palstat ja eri kohderyhmille suunnatut chat-palvelut osoittautuivat yleisimmiksi tarjolla oleviksi palveluiksi. Myös testejä ja laskureita sekä blogeja ja vlogeja oli tarjolla useilla sivustoilla. Esimerkkejä nuorille suunnatuista sivustoista on Pelastakaa Lapset ry:n ylläpitämä verkkonuorisotalo [www.netari.fi](http://www.netari.fi) , MLL:n [www.nuortennetti.fi](http://www.nuortennetti.fi) , Syöpäjärjestöjen [www.fressis.fi](http://www.fressis.fi) , A-klinikkasäätiön [www.nuortenlinkki.fi](http://www.nuortenlinkki.fi) ja HUS:in ylläpitämä [www.nuortenmielenterveystalo.fi](http://www.nuortenmielenterveystalo.fi) .

### 3.4 Sähköiset palvelut nuorten hyvinvoinnin tukena

Nuorten eriarvoisuuden kaventamiseksi etäpalveluiden kehittäminen on välttämätöntä. Kun tutut ammattilaiset ovat tavattavissa verkkovälitteisesti kotona tai koulussa voidaan etäpalveluiden katsoa muuttuvan lähipalveluksi. (Vähätalo & Kallio 2013, 33, 45.) Nuorille suunnattujen sähköisten palveluiden osalta haasteellisena voidaan nähdä vahvaa tunnistautumista vaativat toiminnot, sillä tunnistautumiseen tarvittavia verkkopankkitunnuksia tai mobiilitunnisteita on alle kolmasosalla 16-17 -vuotiaista nuorista (Rosenqvist & Rajalahti 2016).

Lukion 1.luokan opiskelijoille Espoossa tehdyn kyselyn (n= 247) perusteella 75% toivoi sähköistä ajanvarausmahdollisuutta opiskeluterveydenhuollon terveystarkastukseen ja 73% toivoi terveydenhuollon tarjoamia sähköisiä terveystarkastuksia. Vastanneista 78% toivoi voivansa lukea omia tietojaan sähköisesti. Enemmistö vastaajista toivoi myös terveydenhoitajilla olevan käytössä asiointia helpottava sähköinen palvelualusta, jolta löytyisi vapaasti käytettäviä valmennusohjelmia (mm. painonhallinta, tupakoinnin lopettaminen)

hyvinvoinnin tueksi. Chat-mahdollisuutta terveydenhoitajalle toivoi 23% ja videoyhteysmahdollisuutta 5% vastanneista. Samassa tutkimuksessa 14% vastaajista ilmoitti, ettei halua vastata sähköisesti omaa terveydentilaa koskeviin kysymyksiin. (Rosenqvist & Rajalahti 2016.)

Myös opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajat kokivat uudet sähköiset ratkaisut ja sähköisen tiedottamiskanavan tarpeelliseksi. Terveydenhoitajat toivoivat palvelualueelle ohjeita eri palveluntarjoajien palveluihin hakeutumisesta, sillä informaation puutteen koettiin aiheuttaneen katkoksia opiskelijoiden huolehtiessa itse jatkohoitoon hakeutumisesta. Terveydenhoitajat kokivat kaupungin omat internetsivut hankalakäyttöisiksi, joten he eivät juurikaan olleet ohjanneet nuoriakaan etsimään sieltä tietoa. Lukioiden omilla internetsivuilla terveydenhuoltoon liittyvä osio keskittyi usein vain terveydenhoitajan yhteystietojen ja vastaanottoaikojen tiedottamiseen. (Rosenqvist & Rajalahti 2016.)

Internet-pohjaisia menetelmiä nuorten hyvinvoinnin edistämässä ja niiden tuottamaa tietoa päätöksenteon tukena käsittelevässä tutkimuksessa kartoitettiin etäpalvelujen hyödyntämisen mahdollisuuksia osana nuorten lähipalveluja. Tutkimuksessa 8. luokkalaisten videovälitteistä etäterapiaa koskevissa pohdinnoissa nousivat esiin negatiivisina seikkoina menetelmän vieraus ja epäluottamus salassapitomahdollisuuksiin verkkovälitteisessä toimintamuodossa. Positiivisena puolestaan nähtiin esimerkiksi mahdollisuus tapaamisen toteuttamiseen kotona. Nuoret totesivat etäterapiaan asennoitumisen todennäköisesti riippuvan nuoresta itsestään sekä tilanteesta ja käsiteltävästä aiheesta. Esiin nousi myös vaikeiden asioiden kohdalla pelkän kuuloyhteyden mahdollisesti helpottavan asioista puhumista, mutta pääsääntöisesti näköyhteyttä pidettiin tärkeänä. Keskustelu fyysisesti lähellä olevan ja tutun henkilön kanssa oli kuitenkin nuorille mieluisempi vaihtoehto kuin videovälitteinen keskustelu verkossa. Mielenterveyteen liittyvä etäterapiapalvelu ei nuorten keskuudessa saavuttanut suosiota, vaikka nuoret näkivät etäterapiassa paljon mahdollisuuksiakin, kuten palveluvalikoiman lisääntymisen ja helpon saavutettavuuden (Vähätalo & Kallio 2013, 31-32, 46).

Nuorille suunnattujen nuorisotyön verkkopalveluiden arviointiin liittyvä kokemus osoittaa, että alle 20-vuotiaat nuoret käyttävät verkkopalveluita lähes ainoastaan älypuhelimella. Tutkimuksessa arvioinnin kohteena oli Pelastakaa Lapset ry:n Netari, Rikosuhripäivystyksen nuorille suunnatut palvelut, Oulun kaupungin Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin ylläpitämä Nettinappi®, Väestöliiton nuorille suunnatut palvelut, MLL:n nuortenetti sekä Seudullisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu JIBBO:n ylläpitämä Nuorten Verkkoletti Kantti. Nuorten esiin tuomat kehittämistarpeet arvioinnin kohteena olleissa

verkkopalveluissa liittyivät monikanavaisuuteen ja saavutettavuuteen, monikanavaisuuteen ja käytettävyyteen sekä käyttäjäryhmän tarpeiden huomiointiin palvelun sisällössä ja visuaalisuudessa. Aukioloajoilta toivottiin yhtenäisyyttä ja palveluiden toivottiin olevan auki nuorille sopivina aikoina. Saavutettavuuden takaamiseksi nuoret odottavat palveluiden olevan läsnä heidän käyttämissään yhteisöissä, kuten Instagram, WhatsApp ja Facebook. Eri alustojen ja verkkoyhteisöjen toiminnan erityspiirteiden hyödyntämiseen ja osakokonaisuuksien keskinäiseen yhteentoimivuuteen kaivattiin parannusta. Käytettävyyttä tulisi huomioida erityisesti älypuhelimilla tapahtuvan käytön kannalta. Sisällöllisesti toivottiin kohdentamista ja ajantasaisuutta, ulkoasulta visuaalisesti miellyttävää ja ”käydyntäköistä” palvelua. Liiallista linkittämistä tulisi nuorten mielestä välttää ja ilmaisutapojen tulisi olla rentoja. Nuoret arvioivat verkossa tapahtuvat kohtaamiset samoin kriteerein kuin kohtaamiset fyysisissä palveluissa, eli virtuaalisuudesta huolimatta nuori tulee huomioida yksilönä. (Gretschel ym. 2016, 66-67.)

Samaisessa tutkimuksessa nostettiin esiin myös palvelukentän kehittämistarpeita. Nuorilla ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta tunnistaa palveluntarjoajien luotettavuutta. Nuoret kokivat arvioinnin kohteena olleissa nykyisissä verkkopalveluissa paljon päällekkäisyyttä, toisaalta joidenkin palveluiden koettiin puuttuvan palvelutarjonnasta. Palvelujen tarkoitus ja palvelujen keskinäiset suhteet koettiin myös osin epäselväksi. Nuorten osallistuminen arviointityöhön koettiin erittäin tärkeäksi, sillä he toivat näkyviin nuorten maailman, joka mahdollisti verkkopalveluihin liittyvien eettisten sääntöjen, laatuksiteereiden ja verkkoviestinnän tarkastelun heidän näkökulmastaan. (Gretschel ym. 2016, 74)

### 3.5 Sosiaalinen media nuorten terveydenedistämisen välineenä

Sanastokeskus määrittelee sosiaalisen median seuraavasti: ”tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita” (Sanastokeskus 2010, 13). Sosiaalisen verkostoitumiseen tarkoitettut alustat (kuten Facebook, Twitter, Instagram) tukevat sisällön yhteisöllistä jakamista ja tarjoavat väylän myös terveyden edistämiseen liittyvän tiedon jakamiseen (Santarossa & Woodruff 2018). Terveydenedistämistyötä voidaan toteuttaa sosiaalisessa mediassa organisaatioiden tätä varten luomien profiilien kautta (Veale ym. 2015). Sosiaalisen median palvelut tarjoavat alustan tietoisuuden lisäämiseen ja keskustelun herättämiseen tähtäävien kampanjoiden toteuttamiseen (Lenoir ym. 2017; Santarossa & Woodruff 2018).

Sosiaalisen median palvelujen käyttö on merkityksellinen osa monen nuoren jokapäiväistä elämää. Yli puolet 13-17 -vuotiaista käyttää some-palveluja 3-20 tuntia viikossa. Nuoret käyttävät sosiaalisen median palveluja keskusteluvälineenä ja tiedonlähteenä sekä tuottavat erilaisia sisältöjä palveluihin. Sosiaalisen median palvelujen käytöstä on monelle nuorelle tullut tapa. Sosiaalisen median palveluita käytetään nuorten keskuudessa eniten iltapäivällä sekä alku- ja myöhäisillalla. Yli 95% nuorista käyttää sosiaalisen median palveluita mobiililaitteella. (ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016.)

13-17 -vuotiaiden nuorten eniten käyttämiä some-palveluja olivat vuonna 2016 WhatsApp, Youtube, Instagram, Snapchat ja Facebook. Nuoret arvostivat sosiaalisen median palveluissa erityisesti helppokäyttöisyyttä, saatavuutta älypuhelimelle sekä tuttujen ja kavereiden läsnäoloa palvelussa. Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa eniten tiedon selaamiseen ja lukemiseen sekä musiikin kuunteluun. Nuoret myös etsivät tietoa itseään kiinnostavista asioista, kysyvät mielipiteitä tutuilta ja seuraavat muiden kommentteja. Nuoret kokevat sosiaalisen median palvelujen antavan heille tietoa itseä kiinnostavista asioista, kavereita, vertaistukea sekä apua heidän ongelmiinsa. (ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016.)

Sosiaalista mediaa on hyödynnetty nuorten terveydenedistämistyössä esimerkiksi Helsingin kaupungin vuosina 2008-2012 toteuttamassa Verkkoterkkari-hankkeessa. Hankkeessa kehitettiin erilaisia terveydenhoitajan työmuotoja ja toimintamalleja nuorten tuolloin suosimissa verkkoympäristöissä. (Helsingin kaupunki 2013.) Yksityisistä palveluntuottajista esimerkiksi Mehiläinen tarjoaa nuorille suunnattua ehkäisy- ja sukupuolitauti-neuvontaa Snapchatissa (Mehiläinen 2016). Oulussa Snapchat on vakiintunut yhteydenottokanava osana kouluterveydenhuoltoa. Alkuperäinen idea tuotettiin Tietohack -tapahtumassa ja se toteutettiin Oulun kaupungin ja Tieto Oyj:n SnapCare -projektissa vuosina 2016-2017. Yhteydenottotavalle oli kysyntää nuorten keskuudessa ja se koettiin kouluterveydenhuoltoon hyvin sopivaksi matalan kynnyksen palveluksi. (Kaleva 2017; Tieto 2017.)

## 4 ASIAKKAAN ROOLI PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

### 4.1 Asiakslähtöisyys palvelujen kehittämisessä

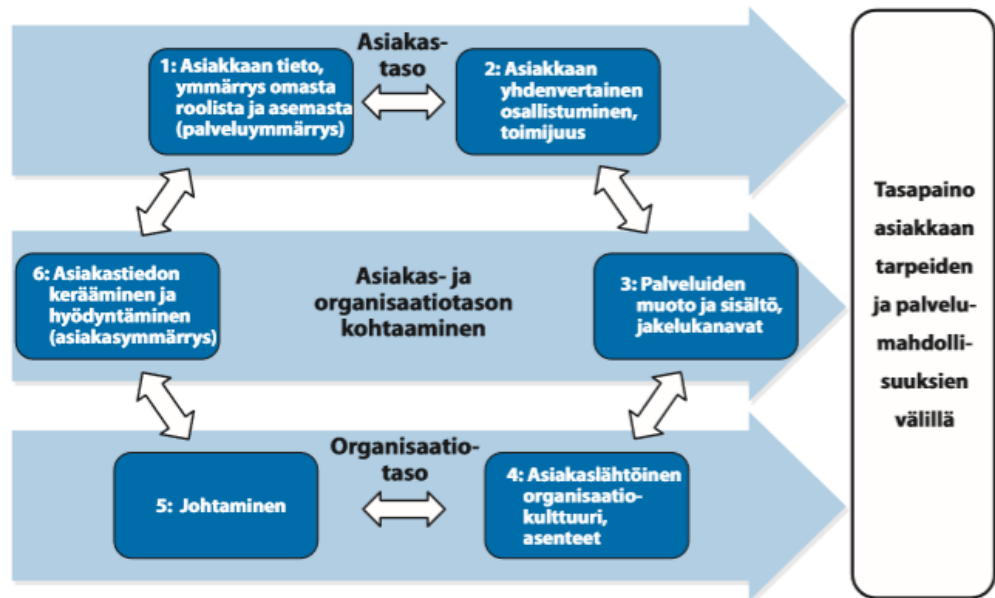
Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään aktiivisena toimijana, joka ottaa vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Asiakas nähdään ammattilaisen kanssa yhdenvertaisena toimijana palveluprosessissa ja parhaat tulokset saavutetaan luottamuksellisen vuorovaikutuksen mahdollistamalla asiakkaan ja palveluntarjoajan kumppanuudella. Asiakslähtöisyydestä ei ole yhtenäistä täsmällistä määritelmää ja asiakslähtöisyyteen nivoutuvien käsitteiden sekä niihin liittyvien erilaisten näkökulmien vuoksi asiakslähtöisyys voidaankin organisaatioissa ymmärtää useilla tavoin. (Virtanen ym. 2011, 15, 18-19.).

Sosiaali- ja terveydenhuollon arvoperustasta kumpuava jokaisen asiakkaan ihmisarvoon ja tasavertaisuuteen perustuva arvostava kohtaaminen luo pohjan asiakslähtöisyydelle. Pyrittäessä mahdollisimman toimiviin ja tehokkaisiin palveluihin, palvelujen järjestämisessä tulee asiakslähtöisyyden periaatteen mukaan huomioida organisaation tarpeiden lisäksi asiakkaiden tarpeet. Asiakslähtöisten palvelujen tuottaminen edellyttää vastavuoroisuutta eli asiakkaiden ja palveluntarjoajien välistä kommunikaatiota ja yhteisen ymmärryksen luomista. Yhteisen ymmärryksen edellytyksenä on asiakasymmärrys eli se, että palveluntarjoajalla on kattavasti tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan pohjana palveluiden kehittämiseen. (Virtanen ym. 2011, 18-19.)

Organisaation näkökulmasta asiakslähtöisyys on palveluprosesseihin ja niiden kehittämiseen ja johtamiseen liittyvää toimintaa. Asiakkaille asiakslähtöisyys näyttäytyy puolestaan kokemuksena palvelusta, johon vaikuttaa hänen palveluprosessissa saamansa rooli sekä hänen odotuksensa ja mielikuvansa palvelusta. Yksinkertaistettuna asiakkaan näkökulmasta asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa tarkoittaa sitä, kuinka tarjotut palvelut vastaavat tietyssä palvelutilanteessa asiakkaan tarpeisiin. (Virtanen ym. 2011, 16, 21.)

Asiakslähtöisen kehittämisen tavoitteena on löytää tasapaino asiakkaiden tarpeiden ja organisaation palvelujentuottamismahdollisuuksien välillä. Kehittämistyötä voidaan organisaatioissa tehdä eri osa-alueilla (Kuvio 3). Asiakastasolla asiakslähtöisyyttä voidaan kehittää lisäämällä asiakkaan ymmärrystä asiakkuudesta ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa ja osallistua palveluissa. Lisäämällä asiakkaan osallistumismahdollisuuksia

palveluprosesseissa ja vahvistamalla hänen rooliaan aktiivisena toimijana palvelutapah-  
tumissa kehitetään toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Organisaation tasolla asiakasläh-  
töisen kehittämisen kulmakivinä voidaan nähdä organisaation ja henkilöstön asiakkaisiin  
ja palvelukulttuuriin liittyvien asenteiden muuttaminen sekä asenne- ja toimintatapojen  
muutokseen tähtäävä johtaminen. (Virtanen ym. 2011, 22-23.)



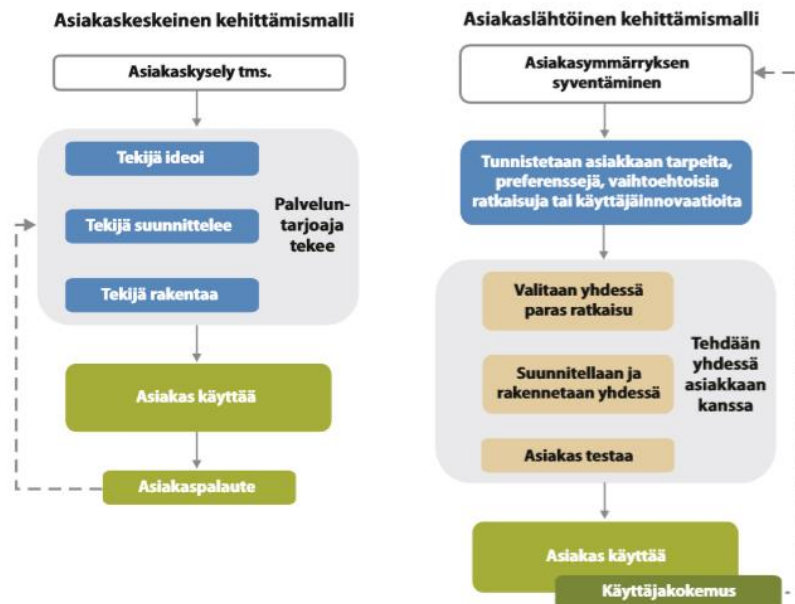
Kuvio 3. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen elementit (Virtanen ym. 2011, 23.)

Asiakaslähtöisyyden suurimpana esteenä sosiaali- ja terveysalalla voidaan nähdä arjen kiire, jossa kehittämiselle ja tapojen juurruttamiselle ei löydy tarvittavaa aikaa. Myös käsitykset ja asenteet asiakaslähtöisyyden aikaansaamista muutoksista sekä ammattiryhmien, että potilaiden ja ammattilaisten välille, jarruttaa asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämistyöhön koetaan myös haastavaksi. (Leväluoto & Kivisaari 2012, 24.)

Organisaation ja asiakkaiden rajapinnassa asiakaslähtöisyyttä voidaan lisätä kehittämällä palvelumuotoja, -sisältöjä ja niiden toteuttamista yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakasymmärryksen lisääminen asiakastietoa keräämällä ja tämän tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa ja kehittämisessä lisää asiakaslähtöisyyttä. (Virtanen ym. 2011,

22-23.) Asiakslähtöisen kehittämisen edellytyksenä onkin tieto asiakkaista, joka analysoinnin ja hyödyntämisen kautta muotoutuu asiakasymmärrykseksi. Asiakastietoa voidaan saada suoraan asiakkaalta esimerkiksi kyselyiden ja palautteiden avulla. Toinen tapa asiakastiedon saamiseen on asiakkaista tietojärjestelmiin ja rekistereihin tallentuvan tiedon kerääminen. (Virtanen ym. 2011, 41.)

Asiakslähtöisen palveluiden kehittämisen perusajatuksena on yhteistyössä asiakkaiden kanssa tapahtuva asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelujen organisointi. Aloite kehittämiseen voi lähteä asiakkailta ja vuorovaikutuksellinen kehittäminen asiakkaiden kanssa voi lähteä liikkeelle jo alettaessa innovoida uutta palvelua. Asiakkaat ovat parhaassa tapauksessa mukana palvelujen toimintamallien ja toiminnallisuuksien kehittämisessä sekä suunnittelemassa palvelujen tuotantotapoja ja jakelukanavia. Asiakaskeskeisessä kehittämisessäkin asiakkaan tarpeet on kehittämisen lähtökohtana ja asiakkaita kuullaan palveluita suunniteltaessa, mutta palvelun lopullisen toteuttamisen tapoihin asiakas ei pysty vaikuttamaan (Virtanen ym. 2011, 37). Asiakslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen ero on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Asiakslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen ero (Virtanen ym. 2011, 37).

#### 4.1.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu

Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käyttäjät testaavat palvelua tai tuotetta eri vaiheissa suunnitteluprosessia ja käyttäjien osoittamat puutteet ja esiin tuomat ideat ohjaavat suunnittelutiimin ratkaisuja (Valtiovarainministeriö 2008, 13). Käyttäjän näkökulmasta parhaan ja palveluntuottajan kannalta tehokkaimman ratkaisun selvittäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on kustannustehokasta. Keskeistä kehittämisvalintoja tehdessä on käyttäjien tarpeiden, käyttökontekstin, käyttäytymisen ja motiivien ymmärtäminen. (Mänttari 2014, 115.)

Julkisen hallinnon neuvottelukunta määrittelee käyttäjälähtöisen suunnittelun seuraavasti: ”suunnittelu, jonka lähtökohtana pidetään käyttäjien toiveita ja tarpeita ja jolla pyritään esteettömyyteen laitteiden, palveluiden ja rakennetun ympäristön käytössä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käyttäjänäkökulma pidetään mukana koko suunnitteluprosessin ajan. Menettelyllä pyritään takaamaan tuotteen tai palvelun hyödyllisyys ja helpokäyttöisyys. SFS-EN ISO 9241-210 -standardin mukaan käyttäjälähtöiseen suunnitteluprosessiin kuuluu tarvittaessa uudelleen toistettavina vaiheina käyttökontekstin ymmärtäminen ja määrittely, käyttäjävaatimusten ja organisaation vaatimusten määrittely, suunnitteluratkaisujen tuottaminen sekä evaluointi. Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää eri alojen yhteistyötä, koska suunnittelun ongelmat ovat monitahoisia.” (JUHTA 2014).

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointiteknologiasta, digitalisaatiosta ja sähköisten palvelujen kehittämisestä puhuttaessa käytetään usein käsitettä käyttäjälähtöisyys (Koi-vunen 2017). Suunniteltaessa verkkopalveluja ja digitaalisia ratkaisuja käyttäjälähtöisellä suunnittelulla tarkoitetaan käyttäjien tarpeet huomioivaa vuorovaikutteista suunnittelutapaa. Suunnittelun pyrkimyksenä on ideaalinen käyttökokemus, joka muodostuu löydettävyyden, luotettavuuden, olennaisuuden, käytettävyyden ja kokemuksen elementteistä (Kuvio 5). Käyttäjälähtöisyyttä tukee ymmärrys suunniteltavan ratkaisun suhteesta ja riippuvuudesta siihen liittyviin muihin palveluihin. (Valtiovarainministeriö 2008, 12-13.)



**Käyttökokemuksen elementit** (Valtiovarainministeriö 2008 mukailleen)

Kuvio 5. Käyttökokemuksen elementit (mukaiillen Valtiovarainministeriö 2008, 12).

Käyttäjien ominaisuudet ja odotukset on tunnettava, jotta ne voidaan huomioida suunnittelussa (Saariluoma ym. 2010, 29). Käyttäjälähtöisessä (Human-Centered Design HCD) käyttäjien tarpeiden kartoittamiseen ja käyttövaatimusten määrittelyyn perustuvassa suunnittelussa käyttäjien ottaminen mukaan suunnitteluprosessin alusta asti takaa laadullisesti ja toiminnallisesti käyttäjien tarpeisiin vastaavan ja käytettävyyden kannalta toimivan tuotteen tai palvelun. Käyttäjien osallistuminen eri toteutusvaiheiden arviointiin mahdollistaa iteratiivisen tuotekehitysprosessin. Käytettävyydestä nähdään oleellisena osana HCD-suunnittelua, mutta käytettävyyden rinnalla tulee tunnistaa muitakin ihmisten tuotteessa tai palvelussa arvostamia laadullisia asioita. Eri käyttäjäryhmät antavat laatutekijöille, kuten viihdyttävyyden ja turvallisuuden, erilaisen merkityksen. Suunnittelussa tulisi perinteisen käytettävyyden lisäksi painottaa erilaisten elämäntapojen, arvojen ja odotuksien ymmärtämistä. (Saariluoma ym. 2010, 40-41.)

#### 4.1.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin

Kiteytettynä palvelumuotoilun voidaan sanoa olevan palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua, joka perustuu iteratiiviseen eli sykleissä toistuvaan työskentelytapaan ja jossa hyödynnetään luovasti erilaisia työkaluja ja menetelmiä. Palvelumuotoilu korostaa asiakkaan ymmärtämistä suunnittelun lähtökohtana sekä käyttäjien ja

sidosryhmien osallistamista suunnitteluprosessiin. (Espoo, 2018.) Palvelumuotoilun keskeinen ajatus on asiakkaan tarpeen ymmärtäminen ja kyky löytää vaihtoehtoisia ratkaisuja tämän tarpeen tyydyttämiseksi. Asiakkaita paremmin palvelevat toimintatavat lisäävät luonnollisesti asiakastytyvyyttä, mutta tuovat lisäksi kustannustehokkuutta ja lisäävät henkilöstön työtytyvyyttä. Ennaltaehkäisevillä toimintamalleilla ja palveluilla voidaan tehdä tarpeettomaksi nykyisiä käytäntöjä. (Mänttari 2014, 109.) Asiakaslähtöistä kehittämistä voidaan tukea palvelumuotoilun menetelmillä. Palveluja kehitettäessä palvelumuotoilun prosessi voidaan jakaa neljään osaan: asiakasymmärrys, suunnittelu ja konseptointi, prototypointi ja toteutus (Miettinen 2011, 36-38). Tämän prosessin mukaan edetään myös sähköisten palvelujen kehittämisessä palvelumuotoilun keinoin (VIDICO 2013, 24).

Palvelumuotoilun prosessissa sovelletaan iteratiivisen eli toistuvan suunnittelun toimintatapaa, jonka merkitys painottuu erityisesti suunnitteluprosessin alkuvaiheisiin. Tämä tarkoittaa asiakasymmärryksen hankkimisen, konseptointiin ja käyttäjien kanssa tapahtuvan arvioinnin ja testauksen syklistä toistumista. Käytettävät muotoilun menetelmät valitaan prosessin vaiheen mukaan (Miettinen 2011, 34-35).

## 4.2 Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen

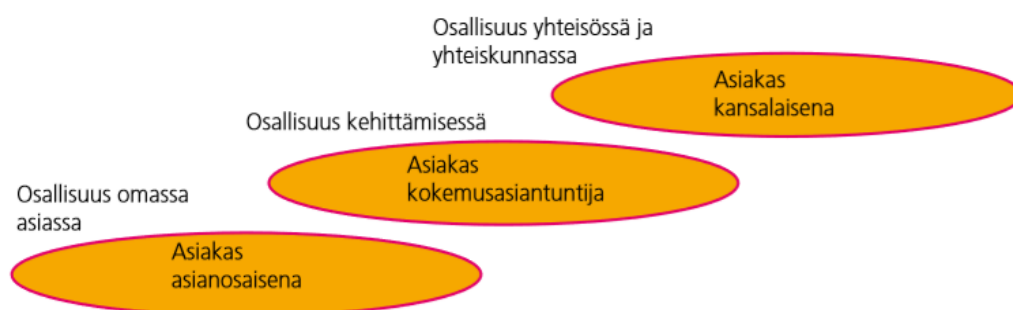
Sosiaali- ja terveyspalvelujen muotoutuminen markkinaehtoisen toiminnan suuntaan, on muuttanut asiakkaan asemaa palvelujen kuluttajana. Aidossa markkinatilanteessa kuluttaja parhaimmillaan ohjaa valinnoillaan tuotteiden ja palvelujen kehittämistä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa vapaan kuluttajan asema voi kuitenkin olla vaikeaa saavuttaa ja tähän perustuu asiakkaan osallisuuden korostaminen. Muuten ollaan tilanteessa, jossa palveluja tuotetaan vain tilaajan ja tuottajan ehdoilla ilman palvelujen käyttäjien huomiointia. (Toikko 2006, 2.)

### 4.2.1 Osallisuuden ja osallistumisen muodot

Osallisuus voidaan nähdä sosiaalisena tai poliittisena osallisuutena. Puhuttaessa syrjäytymisen ehkäisystä, palveluissa kohdatuksi tulemistä ja ryhmään tai yhteisöön kuulumisen tunteesta on kyse sosiaalisesta osallisuudesta ja sen edistämisestä. Poliittinen osallisuus puolestaan korostaa mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon.

Pyrittäessä osallisuuden edistämiseen nämä näkökulmat on erotettava toisistaan. (Kiilakoski ym. 2012a, 16-17)

Asiakkaan osallistuminen palvelujen kehittämiseen on yksi taso asiakkaan osallisuuden toteutumiseen. Osallisuus voi toteutua mahdollisuutena osallistua oman asian käsittelyyn asiakkaana, yhteisen asian kehittämiseen palvelun käyttäjänä tai yhteisön ja yhteiskunnan asioiden käsittelyyn kansalaisena (Kuvio 6). (Oranen 2013, 122.) Asiakkaan osallistumismahdollisuuksia omaa terveyttään ja hyvinvointiaan koskevaan päätöksentekoon edistetään lainsäädännöllisesti mm. terveydenhuoltolaissa (1326/2010), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).



Kuvio 6. Osallisuuden toteutumisen tasot (Oranen 2013, 123).

Osallistumisella tarkoitetaan asiakkaiden konkreettista osallistumista palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöt poikkeavat toisistaan, eikä asiakkaiden osallisuutta voida toteuttaa kaikissa ympäristöissä samoin. Organisaatiolta vaaditaan strategisia linjauksia, rohkeutta kokeilla uutta ja antaa tilaa asiakkaiden asiantuntijuudelle, jotta asiakkaiden osallistumista voidaan edistää. (Toikko 2006, 5.)

Organisaation johdon sitoutuminen osallisuuteen arvona ja huolehtiminen asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien toteutumisesta käytännössä on keskeistä jatkuvuuden kannalta. Asiakkaille täytyy myös aktiivisesti tarjota tilaisuuksia osallistumiseen. Organisaatioissa tarvitaankin ihmisiä, jotka suunnittelevat ja mahdollistavat osallistumisen, sekä kutsuvat ja kannustavat asiakkaita mukaan. Asiakkaiden osallistumisen mahdollistaminen vaatii organisaatiolta sekä ajallisia että taloudellisia resursseja, sillä

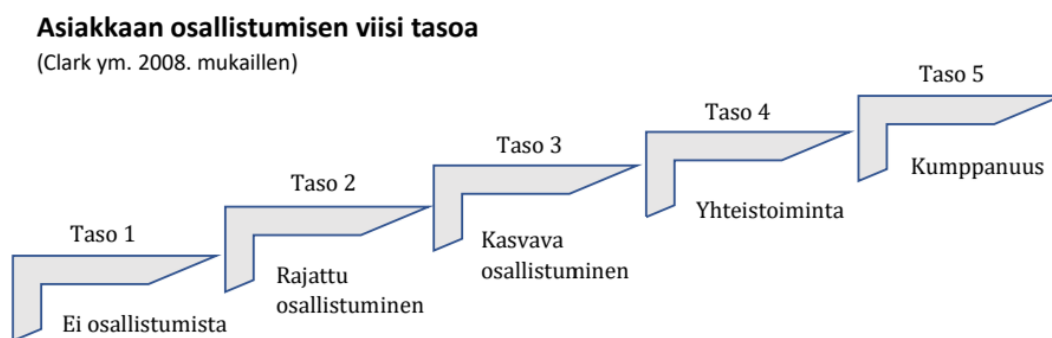
työntekijöiltä kuluu aikaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen sekä työskentelyssä tuotetun tiedon analysointiin. Lisäksi asiakkaiden osallistumisen mahdollistaminen esimerkiksi matkakuluja korvaamalla vaatii taloudellisia resursseja. (Oranen 2013, 125-126). Asiakslähtöisesti suunnitellut palvelut kuitenkin vapauttavat resursseja ja mahdollistavat voimavarojen kohdentamisen (Leväsluoto & Kivisaari 2012, 22).

Asiakslähtöisyys mahdollistaa kokemusasiantuntijuuden kehittymisen, jossa asiakkaan yksilöllinen kokemus jäsentyy vertaistoiminnan eli muiden asiakkaiden kanssa käydyin kokemusten vaihdon avulla jalostuen sosiaaliseksi tiedoksi. Asiakkaiden osallistuminen merkitsee heidän kokemusasiantuntijuutensa tunnustamista ja tavoitteena on kokemustiedon ja ammatillisen tiedon vuorovaikutus. (Toikko 2006, 3-4.)

#### 4.2.2 Osallistumisen tasot

Asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön voi toteutua eri tavoin. Asiakkaiden osallistumisessa voidaan Clarkin ym. (2008, 10-11) mukaan tunnistaa viisi tasoa (Kuvio 7). Alimmalla tasolla asiakkaat eivät osallistu palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Tasolla 2 asiakkaille annetaan palveluista rajattua tietoa ja heitä konsultoidaan satunnaisesti palveluihin liittyvissä asioissa. On mahdollista, että asiakkaat osallistuvat oman palvelusuunnitelmansa laadintaan. Tasolla 3 asiakkaita konsultoidaan säännöllisesti palveluita koskevissa asioissa. Mielipiteet kuitenkin suodatetaan ja mukautetaan organisaation tarpeisiin sopiviksi. Asiakkaat osallistuvat oman palvelusuunnitelmansa tekemiseen ja seurantaan. Palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät keskeiset päätökset tehdään ilman asiakkaiden osallisuutta.

Yhteistoiminnan tasolla (taso 4) asiakkaat osallistuvat suunnitelmallisesti palvelujen ja toimintatapojen kehittämiseen sekä päätöksentekoon. Asiakkaiden osallistuminen on tällöin organisaatiossa tehty arvovalinta. Asiakkaille maksetaan korvaus heidän käyttämästään ajasta ja aiheutuneista kuluista. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan keskinäiseen yhteistoimintaan. Korkeimmalla osallistumisen tasolla asiakkaat ja työntekijät työskentelevät kumppaneina kaikilla palvelualueilla ja keskeiset päätökset tehdään yhdessä. Asiakkaat osallistuvat palvelujen arviointiin ja organisaatio tukee ja kouluttaa asiakkaita ja asiakkailta on mahdollisuus tulla palkatuksi organisaation tehtäviin. (Kuvio 7) (Clark ym. 2008, 10-11.)



Kuvio 7. Asiakkaan osallistumisen tasot (mukaillen Clark ym. 2008, 10-11).

Asiakkaan osallistumista voidaan jaotella myös esimerkiksi seuraavasti J. Warrenin (2008) esittämän mallin mukaan: asiakas voi osallistua informaation antajana (esim. kokemusasiantuntija), konsultaation antajana (arvio palvelusta), tasavertaisena kumppanina toiminnassa (palvelujen suunnittelu ja kehittäminen) tai osallistumalla organisaation päätöksentekoon (esim. henkilöstö- ja talousasiat) (Toikko 2006, 6).

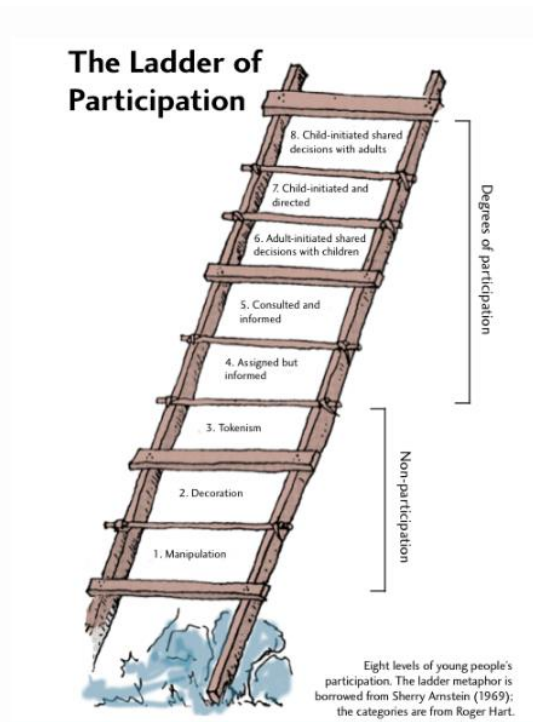
Kansalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia kartoittavassa tutkimuksessa kartoitettiin, miten kansalaiset haluaisivat osallistua sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen. Palautteet ja ehdotukset sekä kyselyihin vastaaminen oli suosituin osallistumisen muoto. Myös pilottiryhmiin, testaukseen ja suunnitteluun osallistumiseen raportoitiin halukkuutta. Valtaosa (76%) ei osannut sanoa miten haluaisivat osallistua, 4 % vastaajista ilmoitti, ettei ole halukas tai kiinnostunut osallistumaan. (Hyppönen ym. 2014, 72.) Osallistuminen vaatii asiakkaalta sitoutumista ja henkilökohtaista panosta ja osallistumismenetelmien valintaa tuleekin tarkastella toteutuvan osallistumistason mukaan (Horelli 2006, 75).

#### 4.2.3 Nuorten osallistuminen

Lainsäädännöllisten kuntalaisten ja asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien lisäämiseen pyrkivien muutosten lisäksi lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia on osaltaan edistänyt YK:n Lapsen oikeuksien sopimus. Sopimuksen sisältö voidaan tiivistää kolmeen teemaan: lapsen oikeus suojeluun (protection), oikeus osuuteen yhteiskunnan voimavaroista (provision) ja oikeus osallistumiseen (participation). Osallistuminen voidaan nähdä paitsi demokraattisena oikeutena ja hyvinvointivaltion velvoitteena, myös

ongelmiin ratkaisuja luovana voimavarana. Suunnittelu- ja kehittämisprosessiin osallistuminen ei tarkoita samaa kuin päätöksentekoon vaikuttaminen. (Horelli 2006, 69).

Osallisuusteoriasta tunnetuimpia lienee Sherry Arnsteinin (1969) teorian pohjalta lasten ja nuorten osallistumista kuvaavat Roger Hartin (1992) esittämät osallisuuden portaat (Kuva 1). Osallisuudessa on teorian mukaan tunnistettavissa ns. näennäisosallistumisen muotoja, jolloin osallistuminen on näennäistä, eikä osallistujilla ole oikeasti aitoja osallistumisen mahdollisuuksia. (Hart 1992, 8-10.)



Kuva 1. Lasten ja nuorten osallisuuden portaat Hart 1992 mukailen (<http://www.youthpolicy.org>).

Näitä teorioita mukailen Gellinin ym. (2012, 149-150) mukaan lasten ja nuorten osallistumista ja osallisuuden toteutumista kehittämistyössä voidaan arvioida neljällä tasolla. Alimmalla tasolla on tieto palveluiden olemassaolosta ja laadusta osallisuuden toteutumisen lähtökohtana, toisella tasolla osallisuus palvelujen käyttäjänä ja kehittäjänä, kolmantena osallisuus palveluiden suunnittelu- ja kehittämisessä sekä päätöksenteossa ja ylimmällä tasolla lasten ja nuorten oma hyvinvointia aikaansaava toiminta.

Eri ihmisillä ja ryhmillä on erilaisia syitä osallistumiseen. Lapset ja nuoret osallistuvat mielellään ympäristönsä suunnitteluun eteenkin, jos on oletettavaa, että epäkohtiin voidaan vaikuttaa. (Horelli 2006, 69). Koulumaailmassa nuoret ovat kiinnostuneita vaikuttamaan heitä itseään koskeviin asioihin, mutta kokevat käytännössä osallistumismahdollisuutensa vähäisiksi. Kiinnostus osallistua ja vaikuttaa poliittisiin ja yhteiskunnallisiin asioihin on huomattavasti vähäisempää. 6. ja 9.-luokkalaisille toteutetun kyselyn mukaan kouluympäristöön halusi vaikuttaa 87 % vastanneista nuorista, yhteiskunnallisiin asioihin vain 23 %. Haluttomuuttaan vaikuttaa nuoret perustelivat kiinnostuksen puutteella, puuttuvilla valmiuksilla eli epätietoisuudella mahdollisuuksistaan vaikuttaa sekä kokemuksella päättäjien välinpitämättömyydestä. (af Ursin & Haanpää 2012.)

#### 4.2.4 Nuorten osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen

Osallistaminen on osallistumismahdollisuuksien tarjoamista, osallistuminen näihin tarjottuihin mahdollisuuksiin tarttumista (Horelli 2006, 69). Osallistavan tutkimuksen saralla on tunnistettu kolme keskeistä tekijää nuorten osallistumismahdollisuuksien maksimimiseksi; Nuorten osallistumisen tulisi olla mahdollista kehittämistyön tai tutkimuksen eri vaiheissa, menetelmiä osallistumiseen tulisi olla tarjolla useita ja käytettyjen menetelmien tulisi tarjota mahdollisuus eriasteiseen sitoutumiseen. (Aistrich & Absetz 2013.)

Osallistuminen vaatii taitoja, joiden karttuminen vaatii harjoittelua. Tälläkin osallistumisen oppimisen näkökulmalla voidaan perustella lasten ja nuorten osallistumista. (Horelli 2006, 69). Osallistumisen valmiudet kasvavat osallistumisen kautta, eikä lasten ja nuorten osallistumista pidä estää valmiuksien kehittymättömyyteen vedoten (Kiilakoski ym. 2012a, 21). Vuorovaikutteiseen suunnitteluun kehitettyjä työkaluja on monenlaisia ja niitä voidaan keksiä ja kehitellä itsekin lisää. Samat menetelmät sopivat usein sekä lasten, nuorten että aikuisten kanssa työskentelyyn. (Horelli 2006, 73.)

Nuorten osallistumisen kehittämiseen ja päätöksentekoon tulee olla vapaaehtoista ja nuorella tulee olla oikeus olla osallistumatta. Osallistumisesta ei tulisi myöskään luoda moraalista mittavälinettä, jolla erotellaan parempaan ja huonompaan kastiin osallistumisen tai osallistumattomuuden perusteella. Nuorille tulisikin tarjota erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia, joista jokainen voi löytää itselleen sopivimman tavan. Osallistumattomuuskin voi olla tietoisesti tehty valinta, jolla halutaan ottaa kantaa. (Kiilakoski ym. 2012b, 265.)

Kehittämisen- ja vaikuttamistyöhön sitoudutaan helpommin ja syvemmin kun osallistumisen vapaaehtoisuus on aitoa. Osallistumisen tavoitteena on nuorelle osallistumisesta aiheutuva hyöty sekä osallistumishetkellä että pidemmällä aikavälillä ja nuoren tulee myös kokea osallistuminen itselleen hyödylliseksi. On myös tärkeää pitää nuori tietoisena mihin kehittämistyöllä pyritään ja mitä syntyneellä tiedolla tehdään. (Hipp & Palsanen 2014, 10-11.)

Lasten ja nuorten vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia tarjottaessa on tunnistettavissa erilaisia ryhmiä ja yhteisöjä, joiden asiantuntijuutta voidaan hyödyntää. Kiilakoski ym. (2012a, 25) jaottelee ryhmät seuraavasti;

1. Rakentein tuetut kollektiivit eli usein virallisen järjestelmän osana toimivat lapsia ja nuoria edustamaan valitut ryhmät, kuten oppilaskunnan hallitus ja lasten parlamentti.
2. Oletetut kollektiivit, jolloin yhdessä toimimisen tai ulkoisesti määritellyn yhteisen piirteen mukaan oletetaan muodostuvan tietty yhteisö, esimerkiksi tietyn kunnan alueella asuvat, tietyssä elämäntilanteessa olevat tai tiettyyn toiminnallisissa puitteissa tuotettuun ryhmään esimerkiksi luokkaan kuuluvat lapset ja nuoret.
3. Koetut kollektiivit eli lasten ja nuorten omaehtoisesti muodostamat merkitykselliseksi koetut ryhmät esim. harrastusten tai kiinnostusten kohteiden ympärillä.

Nuorten osallistamistyössä tärkeä näkökulma on osallistumisen sosiaalinen ulottuvuus. Aktiivisesti toimivan ja osallistuvan perheenjäsenen tai lähipiiriin kuuluvan esimerkki antaa nuorelle mallin vaikuttamisen mahdollisuuksista tärkeiksi kokemuksiin asioihin (af Ursin & Haanpää 2012.) Lasten ja nuorten omien ryhmien hyödyntäminen osallisuuteen tähtäävässä toiminnassa on jäänyt vähäiseksi. (Kiilakoski ym. 2012a, 25.)

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS

### 5.1 Projektioorganisaatio

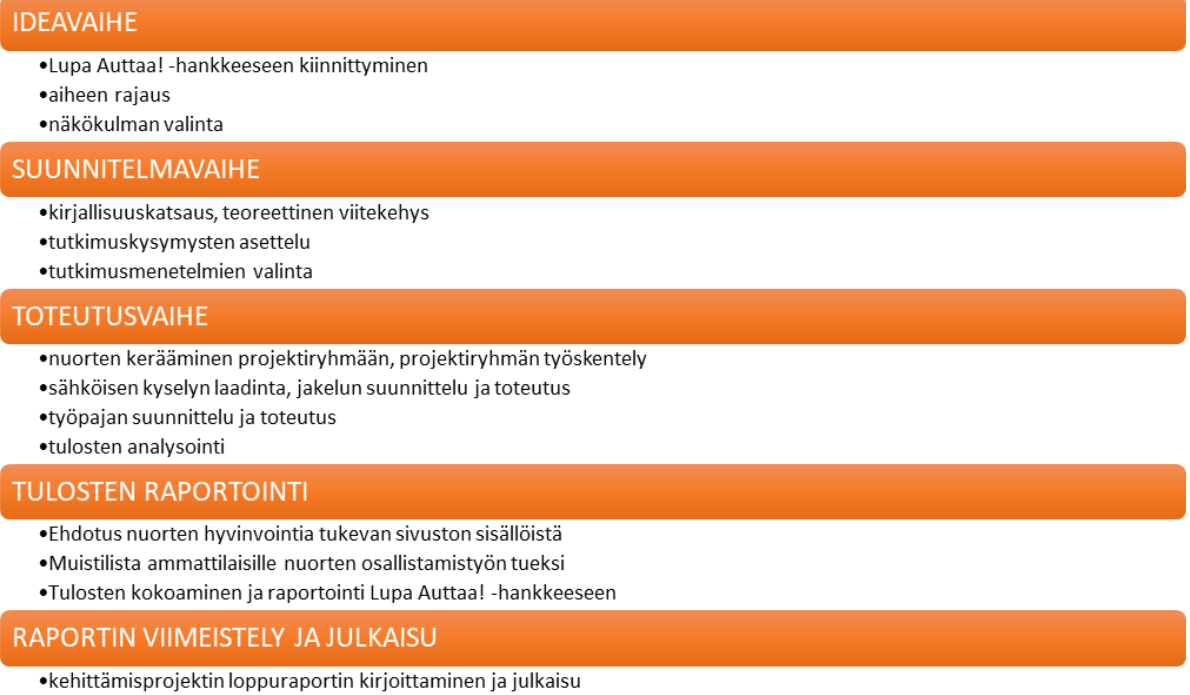
Kehittämiprojektin projektipäällikkönä toimi YAMK-opiskelija, joka vastasi projektin suunnittelusta, toteutuksesta ja raportoinnista. Projektiryhmään kuului projektipäällikön lisäksi neljä iältään 16-17 -vuotiasta nuorta, jotka osallistuivat tutkimuksellisen osion suunnitteluun ja toteutukseen. Lupa Auttaa! -hankkeen asiantuntijat tukivat projektiryhmän työtä. Kehittämiprojektin toteutusvaiheessa tehtiin läheistä yhteistyötä erään Varsinais-Suomessa sijaitsevan kaupungin nuorisopalvelujen kanssa.

Kehittämiprojektin ohjausryhmään kuului oppilaitoksen puolelta opettajatuutori sekä Lupa Auttaa! hankkeen palveluohjauksen ja digitalisaation vastuuhenkilönä toiminut työelämämentori sekä projektin edetessä hankkeen hankepäällikkö.

### 5.2 Kehittämiprojektin vaiheet ja eteneminen

Kehittämiprojekti sai alkunsa marraskuussa 2017 Lupa Auttaa! -hankkeen edustajan ja projektipäällikön tapaamisessa, jossa pohdittiin vaihtoehtoisia kehittämiprojektin aihealueita. Aiheenalueen valinnan jälkeen rajattiin aihetta ja valittiin tarkastelunäkökulma. Suunnitelmavaiheessa alkuvuodesta 2018 muodostettiin teoreettinen viitekehys ja idea jalostui projektisuunnitelmaksi.

Kehittämiprojektin tutkimuksellinen osuus ajoittui maaliskokuulle 2018. Maaliskuussa 2018 kerättiin neljä nuorta mukaan projektiryhmään osallistumaan tutkimuksellisen osion toteutukseen. Projektiryhmän nuorten kanssa kokoonnuttiin yhteensä kuusi kertaa. Tutkimuksellisessa osuudessa suunniteltiin ja toteutettiin sähköinen kysely ja työpaja sekä analysoitiin näiden tulokset. Tulosten pohjalta laadittiin ehdotus nuorten hyvinvointia tukevan sivuston sisällöstä (Liite 3) ja muistilista ammattilaisille nuorten osallistamistyön tueksi (Liite 4). Kehittämiprojektin tulokset raportointiin Lupa Auttaa! -hankkeeseen kesäkuussa 2018. Projektipäällikkö raportoi kehittämiprojektin tuloksineen opinäytetyökseen loppuvuoden 2018 aikana. Kuviossa 8 havainnollistetaan kehittämiprojektin vaiheet ja kuviossa 9 kehittämiprojektin eteneminen.



Kuvio 8. Kehittämisprojektin vaiheet.



Kuvio 9. Kehittämisprojektin eteneminen.

## 6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUTKIMUKSELLINEN OSIO

### 6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kehittämisprojektin tutkimuksellisen osion tavoitteena oli saada tietoa nuorten ajatuksista ja tarpeista hyvinvointia tukeviin sähköisiin palveluihin liittyen. Tavoitteena oli myös saada tietoa nuorten osallistumisesta palvelujen suunnitteluun. Tutkimuksellisen osion tarkoituksena oli selvittää minkälaisia sähköisiä palveluja nuoret pitävät hyvinvointinsa kannalta tärkeinä ja minkälaisia palveluja he haluavat käyttää. Tarkoituksena oli myös selvittää nuorten kokemuksia ja ajatuksia heille suunnattujen palvelujen kehittämiseen osallistumisesta.

Kehittämisprojektin tutkimuksellinen osio toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa kerättiin tietoa nuorten sähköisten palvelujen käytöstä ja palvelujen kehittämiseen osallistumisesta nuorille suunnatulla sähköisellä kyselyllä. Toisessa osassa kerättiin tietoa nuorten sähköisiin palveluihin liittyvistä tarpeista nuorille järjestetyssä työpajassa.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Minkälainen on nuorten tarpeita vastaava hyvinvointia tukeva sähköisten palvelujen kokonaisuus?
2. Mikä on nuorten näkemys heidän osallistumisestaan palvelujen kehittämiseen?

Molempiin tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia keräämällä nuorilta tietoa sähköisellä kyselylomakkeella. Tutkimuskysymykseen 1. kerättiin tietoa myös nuorille järjestetyn työpajan tuottamasta aineistosta.

### 6.2 Tutkimuksen kohdejoukko

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat Varsinais-Suomalaiset 15-17 -vuotiaat nuoret. Kohderyhmän valikoitumista ohjasi Lupa Auttaa! -hankkeessa suunniteltuun sähköiseen palvelukokonaisuuteen visioidut ikäryhmittäiset jaottelut, jossa nuorille suunnattujen palveluiden yläikäraja olisi 18v. Siirtymävaiheiden tiedetään olevan palvelujärjestelmän tarjoaman tuen kannalta ongelmakohtia (esim. Piirainen & Pehkonen-Elmi 2017, 50).

Tutkimuksen kohdejoukko kattaa ikäryhmät peruskoulun ja 2. asteen opintojen nivelvaiheen ympärillä. Tässä iässä nuoret alkavat myös usein ottamaan enemmän vastuuta omaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista, joten heidän tarpeidensa ymmärtäminen on tärkeää.

### 6.3 Sähköinen kysely

Kehittämiprojektin tutkimuksellisen osuuden ensimmäisessä osassa nuorilta kerättiin tietoa heille suunnatulla sähköisellä kyselyllä (Liite 2).

#### 6.3.1 Aineistonkeruu

Kehittämiprojektissa kyselytutkimus toteutettiin SurveyPal-kyselytyökalun avulla toteutettuna sähköisenä kyselynä. Projektiryhmän nuoret olivat aktiivisessa roolissa kyselyn sisällön ja jakelutavan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kyselyn jakelu toteutettiin sosiaalisen median kanavissa ja QR-koodein varustetuilla mainosjulisteilla alueen oppilaitoksissa ja nuorisotiloissa. Kysely jaettiin Lupa Auttaa! -hankkeen Facebook-sivun kautta ja kohderyhmälle kohdistettiin mainontaa Instagramissa. Lisäksi projektiryhmän nuoret jakoivat kyselyä omilla some-verkostoissaan.

Kyselytutkimus on yleisesti käytetty kvalitatiivinen aineistonkeruumenetelmä, kun halutaan kuvata laajan joukon mielipiteitä ja käsityksiä tutkittavasta asiasta tai siihen liittyviä asenteita. Kyselytutkimusta voidaan käyttää sekä laajasti toteutettaviin yleiskartoituksiin että esitutkimuksena tarkemmille tutkimuksille. Kyselytutkimus tulee suunnitella ja toteuttaa systemaattisesti ja perusjoukosta valitun otoksen tulee olla edustava, ellei kyselyllä pystytä tavoittamaan koko perusjoukkoa. (Anttila 2014.) Tässä kehittämistyössä kyselytutkimusta menetelmänä sovellettiin projektin luonne ja kohdejoukko huomioiden. Sosiaalinen media valittiin tietoisesti kyselyn jakeluväyläksi, vaikka tämä tarkoitti, ettei otosta ja katoa pystytty perinteisellä tavalla määrittelemään. Lisäksi jakelutapa mahdollisti vastaajat kohdejoukon ulkopuoleltakin. Oletuksena pidettiin kuitenkin sitä, että nuorten mielipiteet tutkituista seikoista ovat samansuuntaisia maantieteellisestä sijainnista riippumatta.

Verkkokyselynä toteutettavan kyselytutkimuksen etuna on nopeus ja vaivaton aineiston keruu suureltakin tutkimusjoukolta. Vastusvaihtoehtojen onnistuminen vastaajien näkökulmasta sekä vastaajien perehtyneisyys tutkittavaan asiaan jää epäselväksi, kuten vastaajien kyselyyn suhtautuminenkin. (Hirsjärvi ym. 2013, 195-196.) Huolellisesti muotoillut kysymykset luovat pohjan kyselyllä toteutetun tutkimuksen onnistumiselle. Kysymyksissä käytetyllä kielellä on myös merkitystä kyselyn onnistumisen kannalta ja kysymysten muotoilussa on huomioitava kyselyn kohderyhmä. (Valli 2010, 103-104.)

Tässä kehittämistyössä toteutettu kysely (Liite 2) suunniteltiin yhteistyössä projektiryhmän nuorten kanssa. Nuoret olivat mukana muotoilemassa kyselyä kohderyhmälle sopivaksi kielen, ulkoasun ja sisällön osalta. Tällä pyrittiin varmistamaan, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot olivat kohderyhmää ajatellen kielellisesti ja sisällöllisesti onnistuneita. Nuorille tärkeää oli sopivat ja ymmärrettävät vastausvaihtoehdot, nopea ja sujuva vastaaminen sekä miellyttävä ulkoasu. Avoimet kysymykset päätettiin projektiryhmän nuorten suosituksesta pitää mahdollisimman vähäisenä. Kyselylomakkeen esitestaus sekä vastaajilla että aineiston jälkikäsitteilyn kannalta on tärkeää kyselyn toimivuuden ja aineiston sujuvan jälkikäsitteilyn takaamiseksi (Anttila 2014). Projektiryhmän ulkopuolelta osallistui nuoria testaamaan kyselyä.

### 6.3.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmän valinta riippuu siitä, mihin aineistoa on tarkoitus käyttää. Kuvailtavat tilastolliset menetelmät ovat survey-tutkimuksissa yleisesti käytettyjä. Tyypillisimpiä tunnuslukuja ovat frekvenssit, prosenttiosuudet, aritmeettiset keskiarvot ja muut keskiluvut, toisinaan myös hajontaluvut. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010.) Kyselyssä käytettiin monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä, sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Mielenpitoja esitetyistä väitteistä mitattiin 5-portaisella Likert-asteikolla, muiden muuttujien mittaamiseen käytettiin luokitteluasteikkoa. Joissain kysymyksissä vastausvaihtoehtoista voitiin valita useampia vaihtoehtoja. Aineiston analyysissä hyödynnettiin Surveypal- kyselytyökalun tarjoamaa analyysiä, joka tarjosi käyttöön kyselyn luonteen kannalta oleelliset tunnusluvut: frekvenssit, prosenttiosuudet, keskiarvot ja keskihajonnat. Näitä tunnuslukuja tarkasteltiin myös erikseen vastaajien taustatietojen perusteella. Tuloksia havainnollistettiin kuvioilla ja taulukoilla. Projektiryhmän nuoret kommentoivat tuloksia ja toivat arvokkaita uusia näkökulmia tulosten mahdollisiin merkityksiin.

## 6.4 Työpaja

Kehittämiprojektin tutkimuksellisen osuuden toisessa osassa kerättiin tietoa nuorten sähköisiin palveluihin liittyvistä tarpeista nuorille järjestetyssä työpajassa.

### 6.4.1 Aineistonkeruu

Työpaja järjestettiin yhdessä Varsinais-Suomen nuorisotilassa, jossa työskentely projektiryhmänkin kanssa toteutui. Työpaja toteutettiin arki-iltana ja se oli kestoaltaan 3 tuntia. Työpajassa nuoret saivat yhdessä suunnitella nuorten tarpeita vastaavaa sähköisten palvelujen kokonaisuutta. Suunnittelutyössä hyödynnettiin soveltavasti palvelumuotoilusta ja käyttäjälähtöisestä suunnittelusta tuttuja menetelmiä. Suunnittelutyössä hyödynnettiin hyvin pelkistettyä paperiprototyyppiä, jonka rakentamisessa käytettiin apuna käyttäjäpersoonia ja skenaarioita. Työskentelyssä hyödynnettiin olemassa olevia sähköisiä palveluja johdatuksena aiheeseen. Projektiryhmään kuuluneet nuoret osallistuvat työpajan tarkemman toteutuksen suunnitteluun, joten menetelmien käyttö suunniteltiin yhteistyössä heidän kanssaan.

Työpajassa nuoret työskentelivät itse muodostamissaan kolmessa ryhmässä. Työskentelyn aluksi nuorille kerrottiin työpajatyöskentelyn tavoitteet ja missä työskentelyn tulosta hyödynnetään jatkossa. Aihetta alustettiin lyhyesti esimerkkiluontoisesti [www.ouka.fi](http://www.ouka.fi) -sivuston avulla. Työpajaan osallistujien kesken oli käytössä WhatsApp -ryhmä, johon jo etukäteen linkitettiin muutama olemassa oleva nuorille suunnattu nettisivusto pohjustuksena aiheeseen.

Työpajatyöskentely aloitettiin aivoriihellä, jossa nuoret miettivät nuoruusiälle tyypillisiä haasteita, joissa apua kaivataan. Tuotetut haasteet ryhmiteltiin yhdessä ja otsikoitiin. Työskentelyä jatkettiin luomalla ryhmissä käyttäjäprofiilit nuorten sähköisen palvelukokonaisuuden esimerkkikäyttäjistä. Tähän käytettiin apuna projektiryhmän nuorten kanssa tehtyä Käyttäjäprofiili -lomaketta (Liite 1). Esimerkkikäyttäjistä päädyttiin etukäteen määrittämään sukupuoli, ikä ja kiinnostuksen kohde, jotta kolmesta esimerkkikäyttäjistä ei tulisi liian samanlaisia.

Työskentelyn apuna oli seinälle rakennettu hyvin yksinkertainen paperiprototyyppi. Ryhmissä nuoret pohtivat luomansa esimerkkikäyttäjänuoren kautta, minkälaisia sähköisiä palveluja kyseinen nuori kaipaisi ja käyttäisi. Prototyyppiin nuoret keräsivät tarralapuille

tuottamiaan asioita; sisältöjä, toimintoja ja auttavia tahoja. Toisessa vaiheessa ryhmät valitsivat työpajan alussa hahmotelluista haasteista toisen ryhmän esimerkkikäyttäjälle yhden ja ryhmät jatkoivat työskentelyä annetun ongelman näkökulmasta. Lopuksi tuotos käytiin yhdessä läpi ja tehtiin lyhyt yhteenveto. Tässä yhteydessä myös tarkennettiin epäselviä ilmauksia ja merkityksiä

Työpajassa syntyneet tuotokset dokumentoitiin valokuvoin aineiston myöhempää analyysia varten.

#### 6.4.2 Aineiston analyysi

Työpajassa kerätyn aineiston analysointiin käytettiin soveltavasti sisällönanalyysin menetelmiä. Sisällönanalyysissä kerätty tietoaineisto tiivistetään ja aineisto luokitellaan siten, että tutkittavan ilmiön kuvailu mahdollistuu ja ilmiöiden väliset suhteet saadaan selville (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 23). Prototyypin työpajassa tuotettu sisältö ryhmiteltiin kategorioihin. Ryhmittelyn avulla oli tunnistettavissa esimerkinuorten hyvinvoinnin kannalta oleelliset toimijat, palvelut ja muut hyvinvointia tukevat tahot.

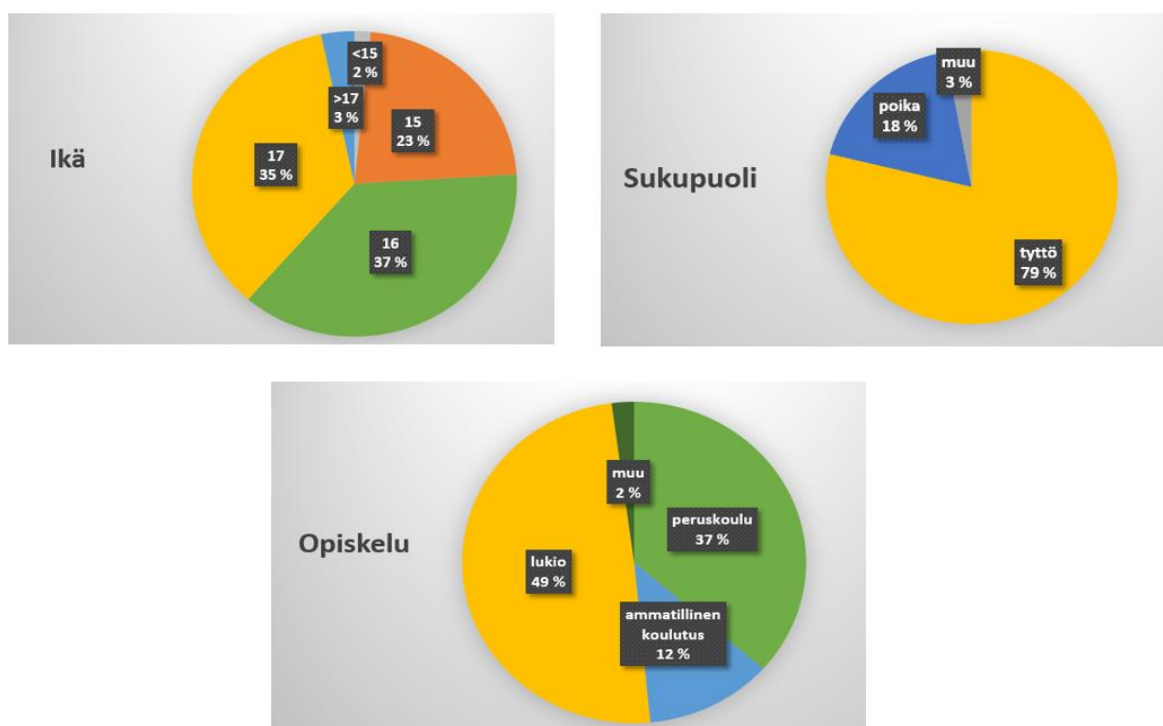
## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 Sähköinen kysely

#### 7.1.1 Vastaajien kuvaus

Nuorten sähköisiä palveluja ja osallistumista koskevaan sähköiseen kyselyyn vastasi 241 nuorta. Kysely oli suunnattu 15-17 -vuotiaille ja vastaajista 95% oli iältään kohderyhmään kuuluvia. Kyselyyn vastasi 12 ihmistä tämän ikäryhmän ulkopuolelta. Kohderyhmän ulkopuolisten vastaajien vastaukset otettiin mukaan tulosten analysointiin, koska ikäraja sähköisessä palvelussakin on lähinnä teoreettinen, eivätkä vastaukset merkittävästi poikenneet kohderyhmän vastauksista. Kysely oli auki 32 vrk, jonka aikana kyselylinkki avattiin 2318 kertaa. On huomioitava, että sama ihminen on voinut avata linkin useampaan otteeseen. Kyselylinkin avaamiskerroista noin joka kymmenes oli johtanut kyselyyn vastaamiseen.

Kuviossa 9 on esitetty vastaajien jakaumaa iän, sukupuolen ja opiskelupaikan perusteella. Vastanneista 79% (n=190) oli tyttöjä, 18% (n=44) poikia ja 3% (n=7) ilmoitti olevansa muun sukupuolinen. Vastanneista lukiolaisia oli 49% (n=119), peruskoululaisia 37% (n=88), ammatillisessa koulutuksessa opiskelevia 12% (n=29) ja muualla ilmoitti opiskelevansa 2% (n=5) vastanneista. Vastaajia oli eniten Turusta (n= 53) ja Raisiosta (n=44) sekä lähikunnista. Vastaajien raportoimat kotikunnat kertovat kuitenkin, että kysely oli tavoittanut nuoria ympäri Suomen.



Kuvio 10. Vastaajien taustatiedot (n=241).

### 7.1.2 Nuoret ja sähköinen asiointi

Käytetyimpiä sähköisiä palveluja olivat terveyteen, oireisiin ja itsehoitoon liittyvän tiedon etsiminen (89% vastanneista ilmoitti käyttäneensä), testien ja arvioiden tekeminen (73%), sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvän tiedon etsiminen (47%) ja hyvinvointiin liittyvien blogien ja vlogien seuraaminen (47%). Testien ja arvioiden tekeminen sekä hyvinvointiin liittyvien blogien ja vlogien seuraaminen on vastausten perusteella kiinnostanut enemmän tyttöjä. Nuorille suunnattuja Chat-palveluja kertoi käyttäneensä 43% kyselyyn vastanneista ja nimettömiä kysymys - vastaus -palstoja 35% vastanneista. Tietoa nuorille tarkoitettusta toiminnasta ja tapahtumista lähialueella kertoi etsineensä 36% vastaajista. (Kuvio 10.)

Sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia terveydenhuoltoon oli hyödyntänyt 22% vastanneista, hammashuoltoon 8% vastanneista. Kanta-palveluihin kirjautumista edellyttäviä sähköisiä palveluja kuten reseptien uusimista ja omien terveystietojen tarkastelemista oli käyttänyt 18% vastaajista. (Kuvio 10.) Tuloksia ikäluokittain tarkasteltaessa on

huomattavissa, että terveydenhuollon sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia ja Kanta - palveluita oli hyödyntänyt enemmän 17 -vuotiaat ja täysi-ikäiset vastaajat. Avoimessa vastausvaihtoehdossa mainittiin, että sähköisiä palveluja on muilla tavoin hyödynnetty liikunta- ja unipäiväkirjaa käyttämällä, ruokareseptejä lukemalla sekä etsimällä tietoa sukupuolivähemmistöihin liittyvistä asioista.



Kuvio 11. Nuorten hyvinvointinsa tukena käyttämät sähköiset palvelut.

Etsiessään hyvinvointiin liittyvää tietoa ja palveluja 91% nuorista käytti tähän Googlea ja muita hakukoneita. Vastanneista 68% hyödynsi sosiaalisen median kanavia kuten YouTubea, Facebookia tai Instagramia etsiessään tietoa. Blogeista ja keskustelufoorumeilta tietoa etsi 47%. (Kuva 2.) Nuorille suunnattuja sivustoja (esim. netari.fi tai nuortennetti.fi) kertoi käyttävänsä 28 % vastaajista kaivatessaan tietoa. Oman kotikunnan ja oman koulun verkkosivujen käyttö oli vastausten perusteella vähäistä. Myös terveyskirjasto, MLL, THL ja Duodecim mainittiin avoimessa vastausvaihtoehdossa käytetyiksi sivustoiksi tietoa ja palveluja etsittäessä.



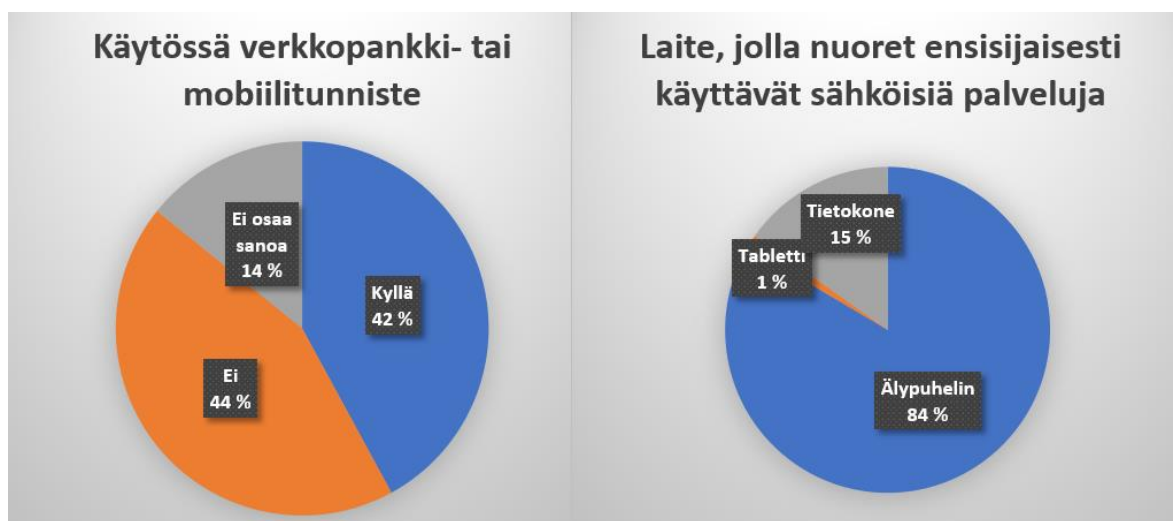
Kuva 2. Nuorten hyvinvointiin liittyvän tiedon ja palvelujen hakemiseen eniten käyttämät sivustot.

Hyvinvointiin liittyvän tiedon löytäminen verkosta on helppoa vastanneista suurimman osan mielestä. Verkosta löytyvän tiedon luotettavuuden arviointi jakoi mielipiteitä; vastaajista 43% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että verkosta löytyvän tiedon luotettavuuden arviointi on helppoa, kun taas täysin tai jokseenkin eri mieltä asiasta oli 42 % vastaajista. Vastanneista nuorista 36 % oli sitä mieltä, että sähköisiä palveluja on nuorille riittävästi tarjolla. Vastanneista 84 % piti nuorille tarjottavia sähköisiä palveluja tärkeinä nuorten hyvinvoinnin kannalta ja 77 % arvioi nuorten kaipaavan uudenlaisia hyvinvointia tukevia sähköisiä palveluja. Kaivatessaan tukea vastanneista nuorista 47 % koki kuitenkin asioivansa mieluummin kasvotusten. (Kuvio 11).



Kuvio 12. Nuorten mielipiteitä sähköisistä palveluista hyvinvoinnin tukena.

Vastanneista nuorista 42 %:lla oli käytössään verkkopankkitunnukset tai mobiilitunniste, jotka ovat edellytyksenä vahvaa tunnistautumista vaativien palvelujen käyttöön. Tunnuksia ei ollut käytössä 44%:lla, 14% nuorista ei tiennyt omistaako tunnuksia. 17-vuotiailta ja tätä vanhemmilla tunnusten omistaminen oli yleisempää. Sähköisiä palveluja ilmoitti käyttävänsä ensisijaisesti älypuhelimella 84 % vastanneista. Ensisijaisesti tietokonea käytti 15 %, tablettia vain 1% vastanneista. (Kuvio 12.)



Kuvio 13. Vahvan tunnistautumisen mahdollistava tunnus käytössä ja sähköisten palvelujen käyttöön käytetty laite.

### 7.1.3 Nuorten sähköisiä palveluja koskevat tarpeet ja toiveet

Toiveet nuorille tarjottavista sähköisistä palveluista jakautuivat tasaisesti annettujen vaihtoehtojen kesken (Taulukko 1). Vastaajista 64% oli sitä mieltä, että nuorille tulisi tarjota tietopaketteja nuorille ajankohtaisista hyvinvointiin liittyvistä asioista. Mahdollisuuksia sähköisiin ajanvarauksiin toivoi 60% vastaajista, riskitestejä ja arvioita 58% vastaajista. Chat-keskusteluja ammattilaisen kanssa toivoi nuorille tarjottavan vastaajista 60%, nuorten väliseen keskusteluun tarkoitettuja valvottuja Chat-ryhmiä puolestaan 58% vastaajista. Erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttömahdollisuuksia sähköisesti toivoi 64% vastaajista. Nuorilla tulisi vastaajista 51% mielestä olla mahdollisuus tarkastella

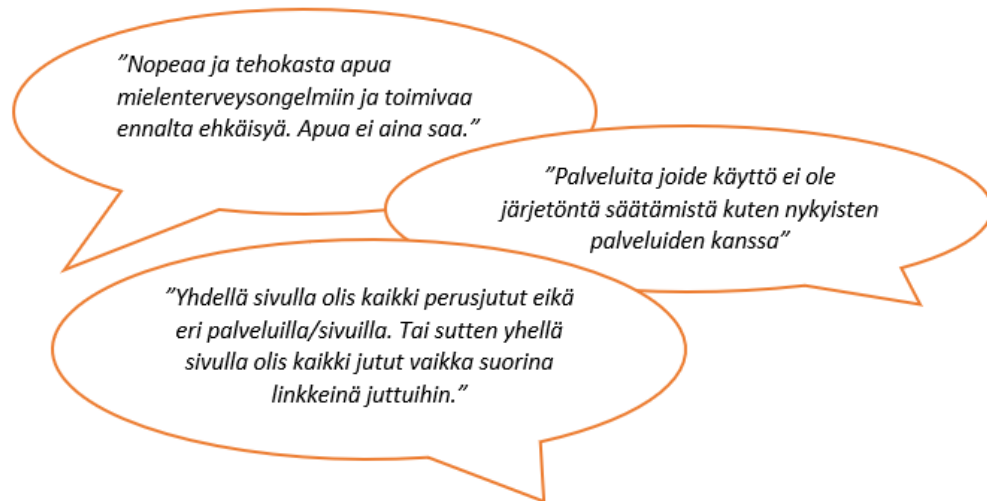
omia terveystietoja ja reseptejä sähköisesti Kanta-palvelussa. Hyvinvointia tukevia valmennusohjelmia nuorille toivoi vastaajista 62%. Tietoa lähialueella olevista nuorten palveluista ja nuorille järjestettävästä toiminnasta tulisi olla tarjolla vastaajista 57% mielestä. Ainoa vähemmän toivottu sähköinen palvelu annetuista vaihtoehdoista oli mahdollisuus asioida videoyhteyden välityksellä; vain 26% vastaajista toivoi tätä asiointitapaa tarjottavan nuorille. Sukupuolittain tarkasteltuna muuta sukupuolta edustavat nuoret pitivät sekä ammattilaisten kanssa käytäviä chat-keskusteluja että nuorten väliseen keskusteluun tarkoitettuja valvottuja vertaistuen mahdollistavia Chat-ryhmiä tärkeämpänä kuin tytöt tai pojat. He pitivät myös mahdollisuutta asioida videoyhteyden välityksellä tärkeämpänä.

Taulukko 1. Nuorten näkemys siitä, minkälaisia sähköisiä palveluja nuorille tulisi tarjota.

Sähköiset palvelut	Vastaajista (n=238) toivoo tarjottavan nuorille
Tietopaketit	64%
Sähköiset lomakkeet ja hakemukset	64%
Valmennusohjelmat	62%
Sähköiset ajanvaraukset	60%
Chat-keskustelut ammattilaisen kanssa	60%
Riskitestit ja arviot	58%
Valvotut Chat-ryhmät nuorille (vertaistuki)	58%
Tieto nuorten palveluista ja toiminnasta	57%
Omien terveystietojen tarkastelu (Kanta-palvelu)	51%
Videovälitteinen asiointi	26%

Kyselyn ainoassa kokonaan avoimessa kysymyksessä annettiin nuorille mahdollisuus ideoida mitä muita hyvinvointia tukevia sähköisiä palveluja nuorille tulisi heidän mielestään tarjota. Kysymykseen vastasi 15 nuorta, joista valtaosa (n=13) tyttöjä. Avoimessa vastausvaihtoehdossa nousi esiin tukichatit, joiden kautta on mahdollisuus saada nopeasti yhteys ammattilaiseen. Myös sivustoja ja sovelluksia, jotka auttavat esimerkiksi päih-teiden käytön vähentämisessä tai stressin ja ahdistuksen hallinnassa erilaisten harjoitusten ja muistutusten avulla tulisi vastaajien mielestä tarjota nuorille. Yksinäisyyden ehkäisyyn ja vähentämisen avuksi tulisi nuorten mielestä olla tarjolla sähköisiä palveluja. Terveellisiä elämäntapoja tukevat sovellukset ja sivustot nousivat esiin avoimissa vastauksissa; nuoret toivoivat ohjeita ja reseptejä terveelliseen ruokavalioon, liikuntaan ja

ulkoiluun kannustavia sovelluksia sekä kuntosaliohjeita. Sähköisiä palveluja tulisi olla nopeasti ja tehokkaasti saatavilla mielenterveysongelmiin ja niiden ennaltaehkäisyyn. Nuorten hyvinvoinnin tueksi ehdotettiin myös sivustoa, jossa olisi kuunneltavissa maksutta psyykkistä hyvinvointia käsitteleviä äänikirjoja. Sähköisiltä palveluilta toivottiin myös helppokäyttöisyyttä ja tiedon löytymistä selkeästi samasta paikasta. (Kuva 3.)



Kuva 3. Nuorten toiveita heille tarjottavista sähköisistä palveluista.

Sähköisen palvelun ominaisuuksista pyydettiin vastaajia valitsemaan kolme mielestään tärkeintä ominaisuutta. Tärkeimpänä sähköisen palvelun ominaisuutena pidettiin varmuutta siitä, että henkilökohtaiset tiedot pysyvät salassa; 78% vastanneista piti tätä tärkeänä. Kolmen tärkeimpänä pidetyn ominaisuuden nousi lisäksi tiedon luotettavuus ja ajantasaisuus (65 %) sekä palvelun helppokäyttöisyys (46 %). (Kuva 4.)

#### Sähköisen palvelun kolme tärkeimpänä pidettyä ominaisuutta

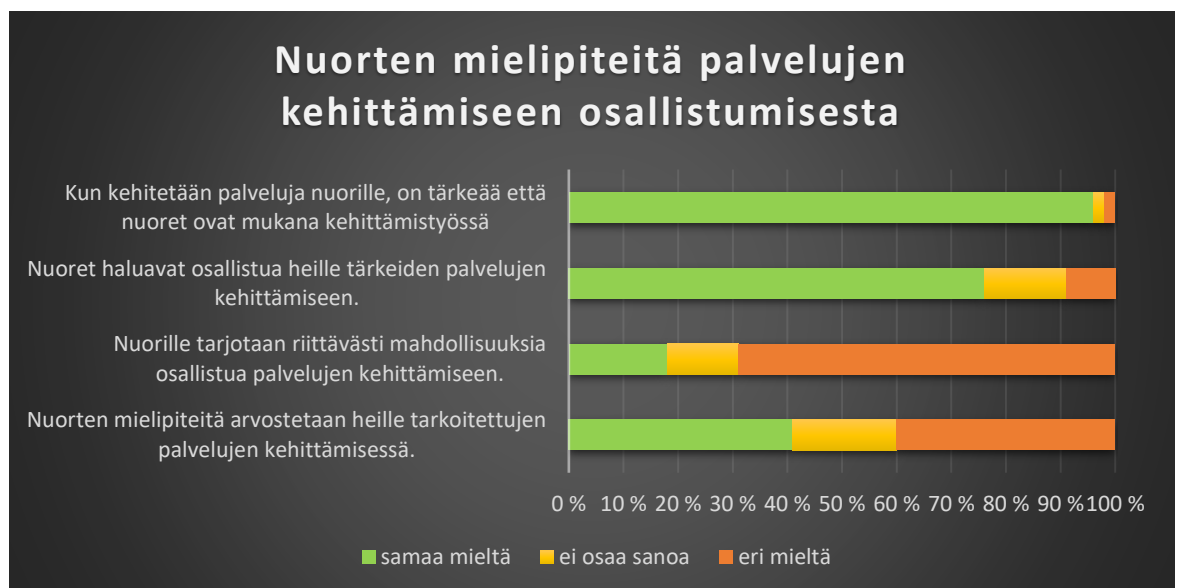
- Henkilökohtaisten tietojen salassa pysyminen
- Ajantasainen ja luotettava tieto
- Helppokäyttöisyys

Kuva 4. Nuorten arvostamat sähköisen palvelun ominaisuudet.

#### 7.1.4 Nuorten näkemys palvelujen kehittämiseen osallistumisesta

Kyselyyn vastanneet pitivät nuorten osallistumista heille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen tärkeänä ja olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että nuoret haluavat osallistua heille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen (Kuvio 13). Vain 8% kyselyyn vastanneista ei ollut itse kiinnostunut osallistumaan palvelujen kehittämiseen. Luonnollisesti voidaan olettaa, että kyselyyn vastanneet ovat keskimääräistä aktiivisempia ja kiinnostuneempia osallistumisesta.

Lähes 70 % vastaajista ei kokenut nuorille olevan tarjolla riittävästi mahdollisuuksia osallistua heille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen. Nuorten mielipiteiden arvostus palveluita kehittäessä jakoi mielipiteitä; 41% vastanneista koki, että nuorten mielipiteitä arvostetaan, 40% oli puolestaan eri mieltä asiasta. (Kuvio 13.)



Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden nuorten mielipiteitä osallistumisesta palvelujen kehittämiseen.

Kyselyn perusteella ylivoimaisesti suosituimmaksi tavaksi osallistua nuorille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen nousi kyselyihin vastaaminen, jonka 85% vastaajista ilmoitti

tavaksi, jolla itse haluisi osallistua palvelujen kehittämiseen. Yli puolet koki myös asiakaspalautteen antamisen itselleen mielekkääksi osallistumistavaksi. (Taulukko 2.) Nämä osallistumistavat eivät vaadi nuorelta suurta sitoutumista ja tämänkaltaiseen osallistumiseen näyttäisi olevan nuorten keskuudessa eniten kiinnostusta. Nämä ovat toki myös yleisempiä tapoja, joista nuorilla on eniten kokemusta.

Kehittämistyöpajoihin tai vastaaviin tapahtumiin sekä kehittämistä varten koottuihin ryhmiin kuten asiakasraateihin osallistumista piti kiinnostavana noin viidennes vastaajista. Osallistumistapoina nämä ovat nuorille vieraampia ja vaativat osallistujalta enemmän sitoutumista. Osallistumista uusia toimintatapoja ehdottamalla esimerkiksi aloitelaatikon avulla piti itselleen hyvänä vaihtoehtona neljäsnes (26%) vastaajista. (Taulukko 2.) Kyselyn vastausten perusteella muun sukupuolen edustajat olivat muita kiinnostuneempia palvelujen kehittämiseen erityisesti tapahtumiin ja ryhmiin osallistumalla sekä uusia toimintatapoja ehdottamalla. Koulutuksen mukaan vertailtuna peruskoulussa opiskelevat olivat 2. asteen opiskelijoita kiinnostuneempia näistä ”aktiivisemmista” osallistumisen muodoista. 2. asteen opiskelijoiden välisessä vertailussa puolestaan lukiolaiset vaikuttivat olevan näistä hieman ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelevia kiinnostuneempia.

Taulukko 2. Nuorten itselleen mielekkääksi kokemat tavat osallistua palvelujen kehittämiseen.

Osallistumistapa	Koki itselleen mielekkääksi osallistumistavaksi
Kyselyihin vastaaminen	85 %
Asiakaspalautteen antaminen	52 %
Uusien toimintatapojen ehdottaminen (esim. aloitelaatikko)	26 %
Osallistuminen kehittämistä varten koottuihin ryhmiin (esim. asiakasraati)	22 %
Osallistuminen työpajoihin tai muihin vastaaviin tapahtumiin	21 %
Ei halua osallistua palvelujen kehittämiseen	8 %

Palvelujen kehittämiseen sopivimpina ympäristöinä kyselyyn vastanneet nuoret pitivät sosiaalisen median ympäristöjä ja kouluympäristöä; yli 70% vastaajista piti näitä sopivina ympäristöinä osallistua palvelujen kehittämiseen. Mikäli osallistuminen palvelujen kehittämiseen tapahtuu ryhmässä, pidettiin toimivimpina ryhminä kaveriporukkaa ja vapaaehtoisista nuorista koottua ryhmää.

## 7.2 Työpaja

Työpajaan osallistui yhdeksän nuorta. Osallistujat olivat iältään 14-17 -vuotiaita.

Nuoruusikään liittyvät haasteet, jotka nuoret työpajassa tuottivat, ryhmiteltiin yhdessä nuorten kanssa ja ryhmät otsikoitiin seuraavasti:

1. fyysinen terveys
2. sosiaaliset suhteet
3. mielenterveys
4. taloudelliset, opiskelu & työ
5. riippuvuudet
6. itsenäistyminen

Määrällisesti eniten haasteita nuoret tuottivat ryhmiin 2, 3 ja 4.

Nuoret pitivät työpajatyöskentelyn perusteella esimerkkinuorille tärkeänä tietoa erityisesti seuraavista aiheista: mielenterveys, päihteet, seksuaalisuus, sosiaaliset taidot, sairaudet, lääkkeet, syömishäiriöt, vegaaniruoka. Esimerkkinuorten kannalta hyödyllisiksi nähtiin masennukseen, päihteidenkäyttöön, painoon, seksuaalisuuteen ja persoonallisuuteen liittyvät testit. Valmennusohjelmista kaivattiin tupakoinnin lopettamista, painonhallintaa ja treenaamista tukevia sovelluksia.

Tulosten perusteella keskeisiä ammattihenkilöitä nuorten hyvinvoinnin kannalta ovat erityisesti opiskeluhuollon toimijat: terveydenhoitajat, opinto-ohjaajat, kuraattorit ja psykologit. Myös sosiaalitoimi ja perheneuvoja/-terapeutti osoittautuivat nuorten tuotoksessa tärkeiksi toimijoiksi. Mainituiksi tulivat myös lääkäri, hammaslääkäri, terapeutti ja ravitsemusterapeutti. Tuloksissa korostui myös perheen ja ystävien merkitys nuoren hyvinvointia tukevana tahoina.

Tapoina olla yhteydessä ammattilaiseen korostui nuorten kiinnostus käyttää sosiaalisen median kanavia. Mainittuja sosiaalisen median kanavia olivat Snapchat, WhatsApp, Facebook ja Instagram. Myös chat-kontakti ammattilaiseen nousi esiin toimivana yhteydenpitotapana. Perinteisempiä yhteydenottotapoja puhelimitse ja sähköpostitse haluttiin myös käyttää. Olemassa olevista palveluista ainoana mainittiin Sekaisin24/7 -chat.

Vertaistuen kannalta tärkeässä roolissa nuorten mielestä näyttäisi olevat ystävät, joiden kanssa tärkeänä vertaistuen kanavana nousi esiin sosiaalinen media. Myös tietyn teeman ympärille rakentuvat ryhmät verkossa mainittiin vertaistuen mahdollistajina.

Hyvinvoinnin kannalta tärkeänä nähtiin myös opintoihin, työnhakuun, asumiseen ja toimeentuloon liittyvät sähköiset palvelut.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Nuorten osallistuminen kehittämissuorjektissa

Toteutetussa kehittämissuorjektissa nuorten osallistuminen mahdollistui kolmella eri tavalla: nuoret mukana suorjektiryhmässä, nuoret työpajaan osallistujina ja nuoret sähköiseen kyselyyn vastaajina. Osallistumistavat vaativat nuorilta erilaista kiinnostusta ja eriasteista valmiutta sitoutumiseen. Kevyin osallistumisen tapa eli kyselyyn vastaaminen vaati nuorelta noin 10 minuuttia aikaa, työpaja sitoi osallistujia 3 tunnin ajan. Suorjektiryhmän nuoret sitoutuivat työskentelyyn kahden kuukauden ajaksi. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Nuorten osallistuminen kehittämissuorjektissa.

Kehittämissuorjektissa toteutuneet nuorten osallistumisen muodot	Osallistuneiden nuorten määrä	Osallistumisen vaatima sitoutuminen
Nuoret asiantuntijana suorjektiryhmässä	4	6 x 1,5h
Nuoret osallistujina suunnittelutyöpajassa	9	3 h
Nuoret sähköiseen kyselyyn vastaajina	241	10 min

Nuorten osallistuminen osoittautui odotetusti kehittämissuorjektissa paikoin haasteelliseksi. Osallistumisen vaatima sitoutuminen ja osallistumiseen vaaditut taidot nousivat päällimmäisiksi kysymyksiksi osallistumista harkitsevilla nuorilla. Kehittämissuorjektin perusteella usein nuorilla on ajatus siitä, että heidän odotetaan osaavaan ja tietävän erityisen paljon aihepiiristä voidakseen osallistua kehittämistyöhön. Aktiivisemmat osallistumisen tavat olivat monelle nuorelle vieraita, joten keskeistä oli myös kertoa, minkälaisesta työskentelystä on kyse.

Asiakkaille täytyy tarjota aktiivisesti tilaisuuksia osallistua ja kannustaa asiakkaita osallistumiseen (Oranen 2013, 125-126) ja tämä tuntuukin olevan erityisen tärkeää nuorten kohdalla. Suorjekti osoitti, että osallistumismahdollisuuden tarjoaminen henkilökohtaisessa kontaktissa nuoren kanssa madalsi kynnyistä osallistua. Tällöin nuoren on

myös helpompi tarkentaa, mitä osallistuminen käytännössä tarkoittaa ja edellyttää heiltä. Nuoret kaipasivat myös vahvistusta sille, että heillä on tarvittavat taidot osallistumiseen. Nuoren kohtaaminen henkilökohtaisesti sekä hänen mahdollisiin kysymyksiinsä vastaaminen lisää myös nuoren turvallisuuden tunnetta.

Sekä projektiryhmään että työpajaan osallistuvat nuoret olivat kaikki entuudestaan toisilleen ainakin jollain tavoin tuttuja. Tämä alensi nuorten kynnystä osallistua ja tuttuus koettiin työskentelyilmapiirin kannalta hyväksi. Projektiryhmän nuorten rooli muiden nuorten osallistajana sekä työpajan että kyselyn suhteen oli merkittävä. WhatsApp -ryhmien hyödyntäminen osoittautui toimivaksi keinoksi yhteydenpitoon ja viestintään. Lisäksi ne edesauttoivat nuorten ryhmäytymistä sekä projektiryhmän että työpajaan osallistujien keskuudessa. Myös projektin toteutus nuorille tutussa ympäristössä oli toimiva ratkaisu ja alensi kynnystä osallistua.

Nuorten kanssa työskentelyssä tavoitteena oli avoimuus ja rehellisyys; Nuoret tiesivät mihin osallistuvat, mihin osallistumisella tähdätään ja mihin aikaansaatuja tuloksia hyödynnetään. Nuoria kannustettiin ilmaisemaan ajatuksiaan ja mielipiteitään rehellisesti ja kyseenalaistamaan asioita. Heidän kokemustaan omasta asiantuntijuudestaan nuorten maailmasta pyrittiin vahvistamaan ja heidän asiantuntijuutensa merkitystä projektissa korostettiin. Kehittämiprojektissa saadun kokemuksen perusteella avoimuus ja nuoren asiantuntijuuden arvostus mahdollistaa nuorelle kokemuksen kumppanuudesta kehittämistyössä.

Tässä kehittämissuorituksissa nuorten kokemus osallistumisestaan oli myönteinen sekä työpajaan että projektiryhmään osallistuneiden nuorten osalta. Nuoret arvostivat osallistumisessaan uusia kokemuksia ja uusia näkökulmia. Työskentely koettiin myös mukavaksi ja nuoret kokivat mielihyvää siitä, että saivat olla avuksi. Projektiryhmään osallistuneet nuoret raportoivat palautekeskustelussa projektiin osallistumisen tarjonnan heille uudenlaista kokemusta ja uutta näkökulmaa asioihin. He kokivat, että heidän ajatuksiaan ja mielipiteitään huomioitiin ja arvostettiin hyvin projektin toteutuksessa.

Työpajatyöskentely nuorten kanssa osoittautui toimivaksi osallistumistavaksi. Työpajassa käytettiin menetelminä nuorten itsensä luomia käyttäjäprofiileita sekä prototypointia ja nämä toimivat hyvin. Erityisesti käyttäjäprofiilien luominen koettiin hauskaksi menetelmäksi. Se antoi myös nuorille mahdollisuuden tarkastella asiaa eri näkökulmasta ja tarkastella asiaa objektiivisesti joutumatta paljastamaan mitään henkilökohtaista.

Nuorten sähköisten palvelujen visuaalinen esittäminen auttoi nuoria hahmottamaan ja jäsentämään abstraktia kokonaisuutta paremmin.

## 8.2 Tulosten tarkastelu

### 8.2.1 Sähköiset palvelut

Sähköisistä palveluista nuorten keskuudessa eniten käytetty toiminnallisuus oli yleisen terveystiedon haku. Tämä oli myös Hyppösen ym. (2018, 30; 2014, 32-42) mukaan aikuisväestön eniten käyttämä sähköisen asioinnin toiminnallisuus. Nuoret ovat tulosten perusteella aikuisväestöön verrattuna olevan ahkerampia sähköisten testien ja arvioiden käyttäjiä. Sähköisten ajanvarausten ja Kanta-palvelujen käyttö on nuorilla vähäistä. Tähän vaikuttanee useampikin seikka: nuorten eniten käyttämissä lähipalveluissa ei mahdollisesti ole käytössä sähköistä ajanvarausta, läheskään kaikilla nuorilla ei ole tunnistautumiseen vaadittavia tunnuksia, vanhemmat saattavat vielä hoitaa nuoren asioita tai nuorella ei ole ollut tarvetta näiden toiminnallisuuksien käyttöön.

Nuorille suunnattujen sähköisten palvelujen ja tiedon kerääminen samalle sivustolle vaikuttaisi tulosten perusteella vastaavan nuorten tarpeisiin. Tällöin tieto ja palvelut olisivat helposti löydettävissä ja nuoret voisivat luottaa sisältöön. Myös sivuston selkeys ja helppokäyttöisyys on nuorille tärkeää. Keskeistä onkin sivuston ylläpitäminen ja jatkuva päivittäminen. Nuorille suunnatun sivuston suunnittelussa on erityisesti huomioitava käytettävyys älypuhelimella, sillä se on nuorten ylivoimaisesti eniten käyttämä laite. Tulokset ovat samansuuntaisia nuorten Gretschelin ym. (2016) tutkimuksessa esiin nostamien verkkopalveluiden palvelukentän kehittämistarpeiden kanssa. Nuorille suunnatun sivuston suunnittelussa ja ylläpidossa tärkeää on nuorten osallistuminen työskentelyyn.

Nuoret kokevat sähköiset palvelut tärkeiksi hyvinvointinsa kannalta. Nuorilla on kuitenkin hyvin erilaisia tarpeita ja valmiuksia käyttää palveluja. Keskeistä olisi tarjota monipuolisia palveluja ja yhteydenottotapoja, joista jokainen nuori löytää itselleen sopivimman. Tulosten perusteella nuoret toivovat sähköisiltä palveluilta monipuolisuutta ja uudenlaisia ratkaisuja. Sähköisten palvelujen toivotaan tarjoavan apua erityisesti mielenterveyteen ja yksinäisyyteen liittyvissä asioissa. Kuitenkin sähköisten palvelujen rinnalla tärkeinä pidetään myös perinteisiä asiointitapoja: fyysistä asiointia sekä yhteydenottoa puhelimitse ja sähköpostitse. Vähätalon & Kallion (2013) tutkimuksessa nuoret näkivät fyysisen

tapaamisen lähiaikuisen kanssa etävastaanottoa mieluisempuna asiointitapana, joskin nuoret totesivat tämän riippuvan käsiteltävästä asiasta, tilanteesta ja nuoresta itsestään. Sähköiset palvelut eivät saisi ainakaan nuorten lähipalveluissa syrjäyttää perinteisiä asiointitapoja, vaan tuoda niiden rinnalle uusia vaihtoehtoja.

Nuorten hyvinvoinnin kannalta tärkeitä toimijoita ovat oppilaitosten opiskeluhuollon henkilöstö ja myös näissä nuorten lähipalveluissa tulisi sähköisiä palveluja tarjota osana palvelukokonaisuutta. Opiskeluhuollon toimijoille tulisi myös olla selkeää, mitä sähköisiä palveluja nuorille on tarjolla, jotta he osaisivat ohjata nuoria näiden käytössä. Nuorten tietoisuutta heille tarjottavista sähköisistä palveluista ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista olisi tärkeää lisätä, jotta nuoret osaavat hyödyntää niitä. Olemassa olevista palveluista nuorten keskuudessa hyödyllisimmäksi koettu ja tunnetuin näyttäisi tulosten perusteella olevat Sekaisin24/7 -chat. Chat-palvelut ovat tulosten perusteella nuorten kaipaama toiminnallisuus. Chat-palvelujenkin osalta tulisi suunnittelussa huomioida helppo tavoitettavuus: nuorten elämänrytmiin sopivat ja riittävän laajat aukioloajat (Gretschel ym. 2016, 66-67).

Sähköisten palvelujen rinnalla tulisi myös kehittää tapoja hyödyntää sosiaalista mediaa nuorten hyvinvointia edistävässä toiminnassa. Erityisesti matalan kynnyksen palveluissa yhteydenottotapojen kehittäminen nuorten lähiympäristön ammattilaisiin sosiaalisen median välityksellä vastaisi nuorten tarpeisiin. Keskeistä tulosten perusteella vaikuttaa olevan helppo ja nopea tavoitettavuus. Palvelujen läsnäolo nuorten käyttämissä some-yhteisöissä tekee palveluista nuorille helposti saavutettavan (Gretschel ym. 2016, 66-67). Somen hyödyntäminen yhteydenottokanavana kouluterveydenhuollossa on osoittautunut toimivaksi Oulussa (Kaleva 2017; Tieto 2017) ja tässäkin tutkimuksessa saadun tiedon perusteella tämän tyyppisten palvelujen kehittäminen vaikuttaisi vastaavan nuorten tarpeita.

Tulosten mukaan nuoret hakevat myös merkittävän osan hyvinvointiin liittyvästä tiedosta somesta, vaikka ensisijaisesti tiedonhakuun käytetäänkin Googlea ja muita hakukoneita. Tiedon löytäminen koettiin helpoksi mutta tiedon luotettavuuden arviointi ei aina ole nuorelle yksiselitteistä.

Tämä tutkimus vahvisti Rosenqvistin & Rajalahden (2016) esittämän huolen vahvaan tunnistautumiseen vaadittavien tunnusten puuttumisesta suurelta osalta nuorista. Huomioitavaa sähköisiä palveluja kehitettäessä on se, että tämän tutkimuksen perusteella lähes puolella 15-17 -vuotiaista ei ole vahvaan tunnistautumiseen vaadittavia tunnuksia

käytössään. Osa nykyisistä sähköisistä palveluista, esim. Kanta-palvelut, ovat nuorille vieraita varmasti osittain vahvaan tunnistautumiseen liittyvän problematiikan vuoksi. Nuorten mahdollisuuksia vahvaan tunnistautumiseen tulisikin parantaa, jotta he pystyisivät monipuolisesti hyödyntämään sähköisiä palveluja tulevaisuudessa.

Käyttäjän kannalta toimivan ja käyttäjän tarpeisiin vastaavan palvelun edellytyksenä on käyttäjien ominaisuuksien ja odotusten tunteminen (Saariluoma ym. 2010, 29). Toteutettu tutkimus on antanut tietoa nuorista sähköisten palvelujen käyttäjäryhmänä ja lisännyt ymmärrystä heidän tarpeistaan, toiveistaan sekä heidän tavoistaan hyödyntää sähköisiä palveluja hyvinvoinnin tukena.

### 8.2.2 Nuorten osallistuminen

Osallistuminen on tarjottuihin osallistumismahdollisuuksiin tarttumista, osallistaminen näiden mahdollisuuksien tarjoamista (Horelli 2006, 69). Nuoret kokevat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuutensa vähäisiksi (af Ursin & Haanpää 2012). Tässä projektissa saadut tulokset ovat osin samansuuntaisia. Nuoret kokevat, ettei heille tarjota riittävästi mahdollisuuksia osallistua palvelujen kehittämiseen ja vain 40% kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että nuorten mielipiteitä arvostetaan palveluita kehitettäessä.

Kiinnostuksen puute, puuttuvat osallistumisen valmiudet ja päättäjien välinpitämättömyys ovat nuorten esittämiä perusteluja osallistumattomuudelleen yhteiskunnallisissa asioissa (af Ursin & Haanpää 2012). Tässä projektissa saatujen tulosten perusteella suuri osa nuorista kuitenkin vaikuttaisi kiinnostuneelta osallistumaan palvelujen kehittämiseen itselleen sopivaksi kokemallaan tavalla. Nuoret pitävät tärkeänä sitä, että nuoret ovat mukana nuorille tarkoitettujen palvelujen kehittämisessä. Valtaosa nuorista on myös sitä mieltä, että nuoret haluavat osallistua itselleen tärkeiden palvelujen kehittämiseen.

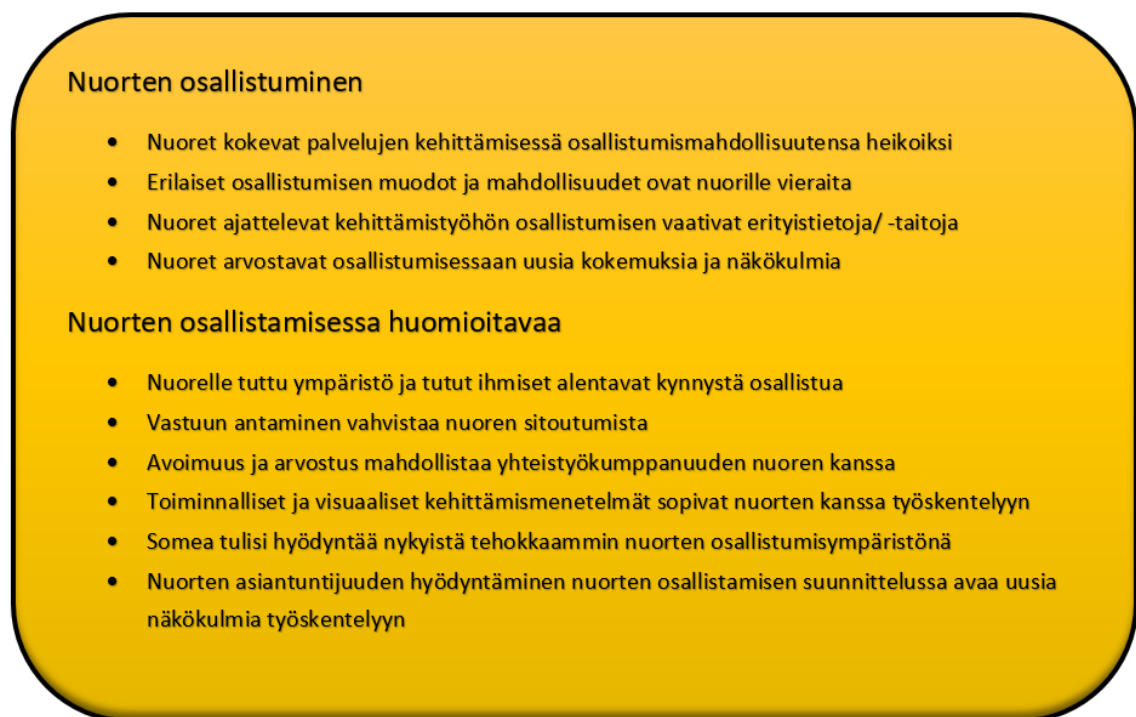
Nuoret mielekkäimmäksi kokemat tavat osallistua palvelujen kehittämiseen ovat tulosten mukaan kyselyihin vastaaminen ja palautteen antaminen. Hyppösen ym. (2014, 72) mukaan samat osallistumisen tavat ovat suosituimpia aikuisväestön keskuudessa. Nämä ovatkin helppoja ja vähän sitoutumista vaativia osallistumisen tapoja, joista monilla on lisäksi eniten kokemusta.

Projektiryhmän nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esiin heidän kokemuksensa nuorille tarjolla olevien osallistumismahdollisuuksien vähäisyydestä. He kokivat, että tästä syystä kokemusta erilaisista osallistumisen muodoista ei nuorille ole päässyt

kertymään ja osallistuminen koetaan vieraaksi ja vaikeaksi. Osallistumisen koettiin myös kiinnostavan vain tietyllä tavalla aktiivisia ja menestyneitä nuoria ja osin ehkä tästäkin syystä osallistumisen odotettiin edellyttävän erityisiä kokemuksia ja taitoja.

Nuorten omaehtoisesti luomien ryhmien hyödyntäminen osallisuuteen tähtäävässä toiminnassa on vähäistä (Kiilakoski ym. 2012a, 25), vaikka osallistumisen sosiaalinen ulottuvuus on nuorille tärkeää (af Ursin & Haanpää 2012). Tulosten perusteella nuoret näkevät kaveriporukat ja vapaaehtoisista nuorista kootut ryhmät sopivimpina ryhminä osallistumiseen, joten näitä tulisi aktiivisemmin hyödyntää osallistamistyössä.

Kehittämiprojektin nuorten osallistumiseen liittyvät keskeisimmät tulokset on esitetty yhteenvetona kuvassa 5.



Kuva 5. Yhteenveto kehittämiprojektin nuorten osallistumiseen liittyvistä keskeisimmistä tuloksista.

### 8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen tekemistä ohjaa tiedonkeruun, aineiston käsittelyn ja julkaisun vaiheessa yleisesti hyväksytyt tutkimuseettiset periaatteet, joiden toteutumisesta tutkija on vastuussa. Tiedon keruussa keskeisiksi seikoiksi eettisestä näkökulmasta nousee tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus sekä tutkittavien informointi siten että he voivat antaa tietoisuuden suostumuksen osallistumisestaan. (Hirsjärvi ym. 2013, 23-25.)

Kehittämiprojektin ja sen tutkimuksellisen osuuden toteutuksessa kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, että nuorilla oli riittävästi informaatiota tehdäkseen tietoisuuden päätöksen osallistumisesta. Projektiryhmään ja työpajaan osallistuneille nuorille annettiin informaatio henkilökohtaisesti ja heillä oli mahdollisuus tarkentaviin kysymyksiin ennen osallistumispäätöstään. Lisäksi heillä oli mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa näin halutesaan. Kyselyn toteutuksessa jakelutapa some-ympäristöissä takasi hyvin vapaaehtoisuuden toteutumisen.

Kyselylomakkeen saatteessa tutkija informoi tutkittavia tutkimuksen aihepiiristä, tarkoituksesta ja mihin tuloksia käytetään. Hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluu myös mainita saatteessa, ettei tuloksista käy ilmi yksittäisen vastaajan vastauksia ja että henkilösuoja säilyy läpi tutkimuksen. Saatteessa kerrotaan myös vastausajan päättymisen, sekä laitos tai yksikkö, jonka nimissä toimitaan. (Anttila 2014.) Kyselyn alkuun liitettiin saate teksti, jota kävi ilmi kyselyn tarkoitus, vastaajan anonymiteetin säilyminen ja projektipäällikön yhteystiedot.

Lapsiin ja nuoriin kohdistuvassa tutkimuksessa ei lääketieteellisen tutkimuksen ulkopuolelle sijoittuvassa tutkimuskentässä ole lainsäädännöllisesti asetettua ikärajaa, jolloin lapsi voi päättää osallistumisestaan ilman vanhempien informointia ja suostumusta. 15-vuoden ikärajaa pidetään kuitenkin tutkimuksen teossa yleisesti ikärajana, jolloin lapsi voi päättää osallistumisestaan itse. (Kuula 2011, 148-150). Tutkimuksen kohdejoukon ollessa 15-17 -vuotiaita, päättivät he itsenäisesti osallistumisestaan.

### 8.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteettiin vaikuttaa otoksen edustavuus, vastausprosentti, tietojen huolellinen syöttäminen ja mahdolliset mittausvirheet. (Vilkka 2007, 149-150.) Koska

kehittämissuorituksissa haluttiin kehittää nuorten osallistumismahdollisuuksia, tehtiin toteutuksessa perinteisestä tutkimuksesta poikkeavia valintoja. Kyselyn jakelutavan vuoksi otosta ja katoa ei pystytä määrittämään. Voidaan myös olettaa, että jakelutavan vuoksi vastaajat eivät edusta kattavasti perusjoukkoa. Kuitenkin vastausten määrää (n=241) voidaan pitää hyvänä tuloksena.

Tulosten analysointivaiheessa huomattiin nuorten mielipiteitä 5-postaisella Likert asteikolla mittaavan mittarin toteutuksessa epäkohta. Mittarit oli toteutettu liukukytkimellä toimivalla asteikolla, jossa arvo 3 merkitsi "en osaa sanoa". Oletuksena kytkin oli arvossa 3. Kuitenkin jos kytkintä ei koskettamalla aktivoinut, ei tulos rekisteröitynyt. Tämä mahdollisti sen, että joitain "en osaa sanoa" -vastauksia jäi tallentumatta. Kuitenkaan vastausten määrä ei näissä kysymyksissä ole merkitsevästi vähäisempi kuin muissa, joten suurta vaikutusta tuloksiin tällä tuskin oli.

Validiteetilla tarkoitetaan mittarin pätevyyttä, eli kykyä mitata riittävän kattavasti ja tehokkaasti juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Mittarin ja tätä kautta koko tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa esimerkiksi käsitteiden onnistunut operationalisointi arkikielelle ja mittarin oikea-aikainen käyttö oikeassa paikassa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2008). Validiteetin takaamiseksi tutkijan ja tutkittavan tulisi ymmärtää kysymykset ja annetut vastausvaihtoehdot samalla tavalla (Vilka 2007, 150). Tutkimuksen validiteettia lisäsi projektiryhmän nuorten osallistuminen kyselyn laadintaan ja kyselyn esitestaaminen nuorilla. Kyselyä muokattiin nuoren kanssa käytyjen keskustelujen perusteella.

Tutkimuksen reliabiliteetti ja validius muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden (Vilka 2007, 152). Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi projektiryhmän nuorten osallistuminen kyselyn ja työpajan suunnitteluun sekä tulosten analysointiin. Työpajatyöskentelyn aikana tehdyt yhteenvedot ja tarkennukset mahdollistivat yhteisen ymmärryksen syntyneen. Työpajan tulosten osalta tutkimuksen luotettavuutta lisäsi tulosten analysointivaiheessa tehty luokittelu.

## 9 EHDOTUKSET NUORTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

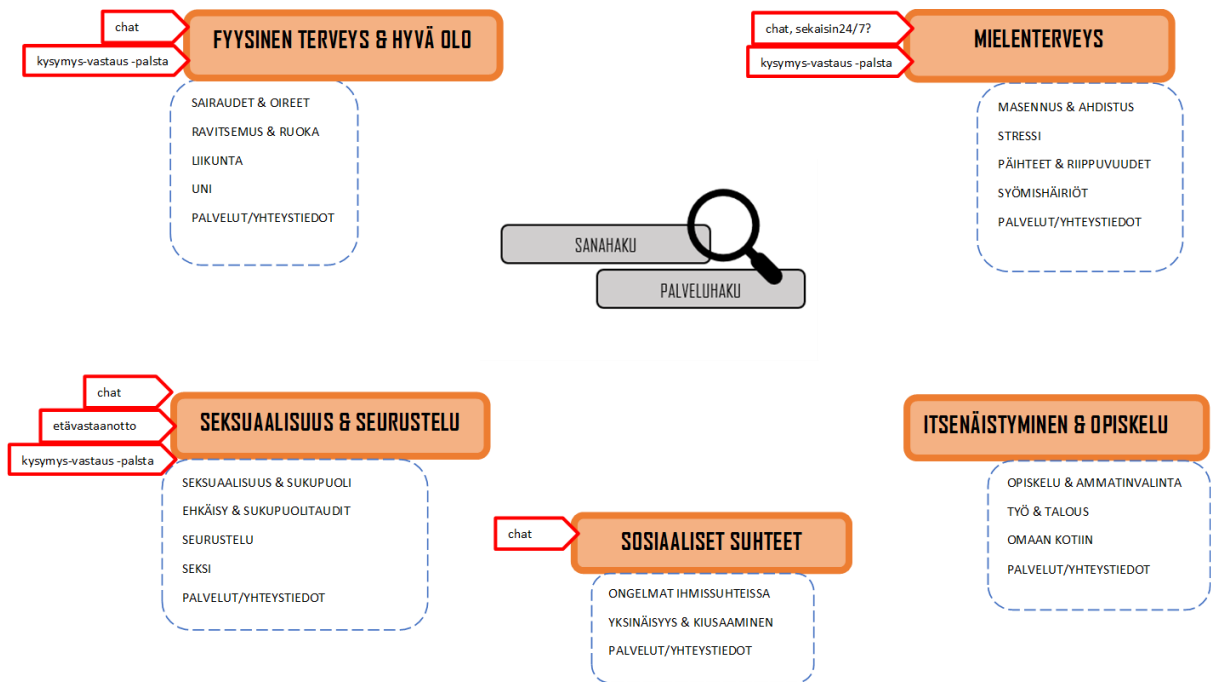
### 9.1 Ehdotus nuorille suunnatun sivuston sisällöstä

Nuorille suunnatun kyselyn ja työpajan tulosten perusteella kehittämissuunnitelmassa luotiin ehdotus nuorille suunnatun hyvinvointia tukevan sivuston sisällöstä.

Nuorille tarjottavat palvelut on ehdotuksessa jaoteltu viiteen aihealueeseen:

- fyysinen terveys & hyvä olo
- mielenterveys
- seksuaalisuus & seurustelu
- sosiaaliset suhteet
- itsenäistyminen & opiskelu

Kuvassa 6 on esitetty nuorille suunnatun sivuston päänäkymä aihealueineen ja toimintoineen. Näistä nuori voi valita haluamansa aihealueen ja ohjautuu sivulle, jossa aihetta on pilkottu pienempiin kokonaisuuksiin.



Kuva 6. Nuorille suunnatun sivuston aihealueet ja toiminnot.

Kuvassa on nähtävissä tarkemmin ehdotuksen sisältö aihealueiden Mielenterveys ja Seksuaalisuus & Seurustelu osalta. Ehdotus kokonaisuudessaan on raportin liitteenä (Liite 3). Kaikissa teemoissa tarjotaan nuorelle tietoa aiheesta. Nuorille tarkoitettun tiedon esittämisessä voidaan käyttää esim. lyhyitä videoita. Muutama aiheeseen liittyvä linkki antaa nuorelle mahdollisuuden löytää helposti aiheeseen liittyvää luotettavaa tietoa. Linkkien tulee kuitenkin olla huolella valittuja, ettei linkkien määrä paisu liialliseksi. Aihepiireittäin on esityksessä ehdotettu aiheeseen sopivia palveluja nuoren hyvinvoinnin tueksi. Olemassa olevia hyviksi todettuja palveluja on järkevää tuoda linkittämällä osaksi palvelua. Eteenkin kolmannen sektorin toimijoilla on tarjolla monipuolisesti sähköisiä tieto-, chat- ja neuvontapalveluja nuorille.

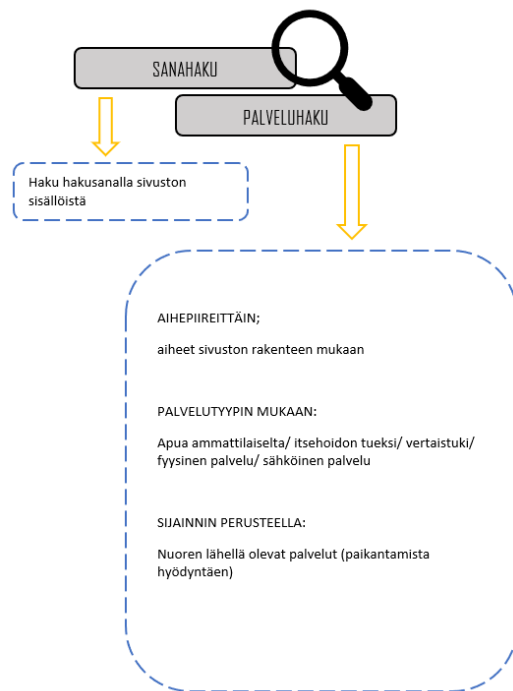
Ehdotuksessa on esitetty punaisiin nuolin mahdollisuudet hyödyntää vuorovaikutteisia asiointitapoja aihealueittain. Ammatillaisen kanssa käytävä chat-keskustelu on useimmissa aihealueissa ehdotettu palvelu, joka tarjoaa nuorelle mahdollisuuden matalan kynnyksen yhteydenottoon. Chatin kautta pitäisi olla mahdollista tavoittaa nopeasti ammatillainen, joten palvelun tulisi olla auki päivittäin ja nuorille sopivina ajankohtina. Kysymys-vastaus -palsta antaisi mahdollisuuden vähemmän kiireellisten asioiden käsittelyyn ja

vastauksia voisi mahdollisesti olla antamassa myös eri alojen ammattilaiset kuten ravitsemusterapeutti, seksuaaliterapeutti jne. (Kuva 7.)



Kuva 7. Ehdotus Mielenterveys ja Seksuaalisuus & Seurustelu aihealueiden sisällöistä ja toiminnallisuuksista.

Viiden aihealueen lisäksi keskeisinä päänäkymän toimintoina ovat hakutoiminnot (Kuva 8). Sanahaku mahdollistaa nuorelle sivuston sisällöstä hakemisen. Palveluhaku auttaa nuorta hakemaan puolestaan hakemaan tarvitsemiaan palveluja aihepiiriin, palvelutyypin ja sijainnin perusteella. Jokaisesta aihekategoriasta pääsee siirtymään palveluhakuun, jossa tällöin on jo oletuksena aihealue, josta hakuun on siirrytty. Palveluhaussa nuorella olisi hyvä olla mahdollisuus myös tarkentaa hakuja esim. huomioimaan vain vertaistukea tarjoavat palvelut, palvelut tietyn oppilaitoksen opiskelijoille tai palvelut tietyllä etäisyydellä nuoren sijainnista. Palveluhakuun ehdotetaan sisällytettävän nuoren sijainnin mukaan nuorille suunnatut tapahtumat ja toiminta lähialueella.



Kuva 8. Hakutoiminnot.

Nuorille suunnatun sivuston näkyvyyden parantamiseksi olisi hyödyllistä aktiivinen esillä olo nuorten käyttämissä sosiaalisen median ympäristöissä. Sivuston sisältö tulisi myös olla tuttu kaikille nuorten kanssa työskenteleville, jotta he osaisivat aktiivisesti ohjata nuoria käyttämään sen tarjoamia palveluja.

## 9.2 Nuorten osallisuuden vahvistaminen osallistumisen keinoin palvelujen kehittämisessä

Tässä projektissa nuorten osallistumisesta kertyneen kokemuksen, nuorilta itseltään saadun tiedon ja aikaisemman aiheesta olevan tiedon pohjalta on projektissa luotu muistilista nuorten osallistamisen tueksi (Kuva 9) (Liite 4). Nuorten palvelujen kehittämisessä muistilistan huomioiminen mahdollistaa nuorten asiantuntijuuden monipuolisen

hyödyntämisen ja parantaa nuorten asemaa olla osallistumisen kautta osallisena heille suunnatuissa palveluissa.

**Osallisuutta osallistamalla – Nuoret asiantuntijaksi palveluita kehittämään**

<p><b>#1</b> <b>Tarjoo aktiivisesti nuorille osallistumisen mahdollisuuksia.</b> Nuorten osallistuminen palveluiden kehittämiseen on yksi keino parantaa heidän osallisuuttaan palveluissa.</p>	<p><b>#5</b> <b>Kerro rehellisesti mihin nuori osallistumisellaan on vaikuttamassa.</b> Nuoren osallistumisen lähtökohtana on aina oltava mahdollisuus vaikuttaa. Nuorella on oikeus tietää mihin hän osallistuu, mihin osallistumisella pyritään ja missä osallistumisen tulos on nähtävissä.</p>
<p><b>#2</b> <b>Anna nuoren päättää itse osallistumisestaan.</b> Osallistumisen täytyy olla aidosti vapaaehtoista ja nuorelle turvallista.</p>	<p><b>#6</b> <b>Ota osallistuva nuori yhteistyökumppaniksi tuomaan asiantuntijuutensa kehittämistyöhön.</b> Nuori on tasavertainen kumppani osallistuessaan kehittämistyöhön ja hänen asiantuntijuutensa on tunnistettava tärkeäksi resurssiksi.</p>
<p><b>#3</b> <b>Tarjoo monipuolisesti erilaisia ja eriasteista sitoutumista vaativia tapoja osallistua.</b> Nuorten valmiudet ja kiinnostus sekä osallistumiseen että siihen sitoutumiseen vaihtelee. Jokaisella nuorella tulisi olla mahdollisuus osallistua itselleen parhaiten sopivalla tavalla.</p>	<p><b>#7</b> <b>Hyödynnä nuorten asiantuntijuutta monipuolisesti kehittämistyön eri vaiheissa.</b> Nuori on oman ikäkautensa asiantuntija ja tätä asiantuntijuutta voidaan hyödyntää iteratiivisesti etenevän kehittämistyön kaikissa vaiheissa.</p>
<p><b>#4</b> <b>Mahdollista osallistuminen nuorten omakseen kokemissa ryhmissä ja ympäristöissä.</b> Nuorelle luonnolliset ryhmät ja toimintaympäristöt tekevät osallistumisesta nuorelle helpompaa ja luontevampaa.</p>	<p><b>#8</b> <b>Tarjoo uusia kokemuksia, arvosta nuoren panosta ja palkitse eteenkin sitoutumista vaativa osallistuminen.</b> Nuoren on koettava osallistumisensa olevan merkityksellistä ja hyödyntävänsä asiantuntijuutensa jakamisesta.</p>

Kuva 9. Muistilista nuorten kanssa työskenteleville osallistamistyön tueksi

Nuorille tulee tarjota aktiivisesti osallistumisen mahdollisuuksia, jotta heidän on mahdollista kerätä kokemusta osallistumisesta. Nuorelle osallistumisen tulee näyttytyä mahdollisuutena, ei velvollisuutena. Nuoren osallistumisen on aina oltava aidosti vapaaehtoista ja nuorelle turvallista. Nuorten palveluissa nuorten osallistumisen tulisi olla osana toimintaa, näin osallistumisesta tulisi arkipäivää nuorille ja osallistamisesta puolestaan luonnollinen rutiini organisaatiossa. Näin mahdollistuisi myös nuorten osallistumistapojen kehittäminen ja nuorten kanssa työskentelevien osaaminen aiheesta vahvistuisi.

Nuorten osallistuminen palvelujen kehittämiseen on yksi tapa parantaa nuorten osallisuutta. Nuoren asiantuntijuuden tunnustaminen ja hänen ottaminen tasavertaiseksi kumppaniksi kehittämistyöhön viestii hänelle myös arvostusta ja kunnioitusta palvelun käyttäjänä. Myös nuorten kanssa kehittämistyötä tekevien on tärkeää sisäistää ajatus kumppanuudesta, jotta nuorelle mahdollistuu kokemus tasavertaisuudesta. Nuoren

osallistumisen on aina oltava perusteltua eli nuorella on aidosti oltava vaikutusmahdollisuuksia osallistuessaan. Nuoren kunnioittamista on myös rehellisyys; mihin osallistumisella pyritään ja missä osallistumisen lopputulos on nähtävissä. On myös tärkeää korostaa, että vaikka aina konkreettista tulosta ei ole nähtävissä, on osallistuminen silti merkityksellistä. Nuoren mielipidettä on myös kunnioitettava ja häntä on kannustettava esittämään rehellinen mielipiteensä.

Nuorten valmiudet ja kiinnostus osallistumiseen vaihtelee. Nuoret ovat tässä paitsi keskenään erilaisia, lisäksi samakin nuori voi haluta osallistua eri tavalla esimerkiksi aiheesta tai muusta elämäntilanteesta riippuen. Myös kyky ja halu sitoutua vaihtelee. Nuorten osallistumisen lisäämiseksi tulisikin monipuolisesti tarjota erilaisia ja eriasteista sitoutumista vaativia tapoja osallistua, jotta jokaisella nuorella olisi mahdollisuus löytää itselleen sen hetkisessä tilanteessa sopiva osallistumisen tapa.

Nuoren on aina koettava hyötyvänsä osallistumisesta; hyöty voi olla vaikka uuden kokemuksen saaminen, mahdollisuus vaikuttaa johonkin, uusien ihmisten tapaaminen tai hauska kokemus. Enemmän sitoutumista vaativasta osallistumisesta myös konkreettisempi palkitseminen on kohdallaan. Palkitseminen osoittaa nuorelle, että hänen panostaan arvostetaan. Tärkeää on myös sanallisesti palkita ja kiittää osallistumisesta. Palautteen antaminen yhteisestä työskentelystä on arvokasta puolin ja toisin, hyvä on myös herätellä nuorta miettimään mitä osallistuminen hänelle mahdollisesti antoi.

Nuorten osallistumisen palvelujen kehittämiseen tulisi olla heidän näköistään ja heidän luonnollisissa ympäristöissään tapahtuvaa. Osallistuminen on heille näin luontevampaa ja kynnys osallistua on pienempi. Nuorten itse muodostamien ryhmien kuten kaveriporukoiden hyödyntäminen tekee osallistumisesta nuorelle mielekäästä ja työskentely ennalta tuttujen nuorten kesken on mutkattomampaa. Myös sosiaalisen median tarjoamat mahdollisuudet kehittämistyössä tulisi huomioida, sillä se on nuorille tuttu ja heidän aktiivisesti käyttämänsä toimintaympäristö.

Nuorten mukana oleminen jo osallistumisen suunnittelussa on tärkeää. Esimerkiksi kun nuorille tarjotaan mahdollisuutta osallistua palvelun kehittämiseen asiakaspalautekyselyyn vastaamalla, tulisi nuoria ottaa mukaan kyselyn sisällön ja ulkoasun sekä jakelutavan suunnitteluun. Samoin palautteita purkaessa tulisi nuorten olla mukana antamassa oma tulkintansa asiasta. Nuorten asiantuntijuuden hyödyntäminen läpi kehittämistyön antaa parhaan lähtökohdan asiakaslähtöisille palveluille. Tämä mahdollistaa myös

erilaisia osallistumisen muotoja, jotta mahdollisimman monella nuorella on mahdollisuus löytää itselleen sopiva tapa osallistua.

## 10 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI

Tässä kehittämisprojektissa haluttiin kehittää nuorten mahdollisuuksia osallistua heille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen ja selvittää heidän sähköisiin palveluihin liittyviä tarpeitaan ja toiveitaan. Kehittämisprojektin tutkimuksellisessa osiossa saavutettiin tavoitteet toivotusti ja saatiin vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Kehittämisprojektia ohjasi ajatus jatkuvasta kehittämisestä Demingin kehän mukaisesti. PDCA-syklinäkin tunnettu kehittämismenetelmä sisältää neljä vaihetta: suunnittelu (plan), toteutus (do), tarkistaminen (check) ja korjaaminen (act). Vaiheet seuraavat toisiinsa iteratiivisesti päättymättömässä kehittämisessä ja oppimisen kehässä. (ASQ 2018.) Tässä kehittämisprojektissa lähtökohtana on tämän hetkiset nuorille suunnatut sähköiset palvelut. Projektissa ei ollut tarkoitus aikaansaada valmista palvelua, vaan nostaa esiin nuorten tarpeet lähtökohtana jatkokehittämiselle. Kehittämisen kohteena oli myös nuorten osallistumisen käytännöt; Tässä projektissa syntynyttä tietoa nuorten osallistumisen käytännöistä voidaan hyödyntää jatkossa nuorten kanssa tehtävässä kehittämistyössä.

Nuorten osallistumismahdollisuuksien kehittäminen asetettiin kehittämisprojektin tavoitteeksi, koska nuoret nähdään usein osallistamisen kannalta haasteellisena ryhmänä. Tässäkin kehittämisprojektissa nuorten osallistumiseen liittyi toki haasteita, mutta kokonaisuudessaan voidaan arvioida nuorten osallistamisen projektissa sujuneen erittäin hyvin. Ensisijaisen tärkeänä projektin onnistumisen kannalta olivat projektiryhmässä mukana olleet neljä nuorta, joiden sitoutuminen oli kiitettävää ja panos tutkimuksellisen osuuden toteutuksessa oli merkittävä.

Tässä kehittämisprojektissa saatu tieto osoittaa, että ”nuorten näköisiä” monipuolisia osallistumistapoja kehittämällä voidaan parantaa nuoren osallistumista. Avainasemassa tämän projektin perusteella on nuoren arvostus tasavertaisena kumppanina kehittämistyössä ja hänen näkemisensä oman ikäkautensa asiantuntijana. Vaikka kehittämisprojektin tutkimukselliselle osuudelle oli etukäteen asetettu tietyt raamit, oli projektiryhmän nuorilla sekä valtaa että vastuuta sen toteuttamisessa. Kehittämisprojektiin osallistumisesta nuorilta saatu palaute oli positiivista.

Kehittämisprojektin arvioinnissa käytettiin SWOT-analyysia projektin vahvuuksien, heikkouksien, uhkien ja mahdollisuuksien kartoittamiseen. Projektin vahvuutena oli projektiin sitoutunut projektipäällikkö, jolle nuorten kanssa työskentely on tuttua. Vahvuutena oli

myös sitoutunut projekti- ja ohjausryhmä. Lisäksi Lupa Auttaa! -hankkeen ja mukana olleen nuorisopalvelujen tuottajan tuki oli projektin toteutumisen kannalta merkittävä vahvuus. Heikkoutena oli projektipäällikön kokemattomuus projektitehtävissä. Projektiosaaminen karttui kuitenkin projektin edetessä ja projektin organisointi onnistui hyvin.

Kehittämisprojektin aiheen ideoinnissa ja suunnitelmavaiheessa mukana ollut Lupa Auttaa! -hankkeen edustaja ja mentori lopetti projektissa työskentelyn tutkimuksellisen osuuden alkaessa. Tämä aiheutti sen, että suunnitelmaa jouduttiin joiltain osin muuttamaan, kun hänen substanssiosaamisensa jäi kehittämisprojektista puuttumaan. Hanke tuki kuitenkin kehittämisprojektin toteutumista vahvasti. Suunnitelmavaiheessa mahdollisen uhkana nähty tiukka aikataulu ei muodostunut ongelmaksi. Kehittämisprojektin mahdollisuutena olivat uudet toimintaympäristöt ja toimintatavat, sekä projektiin osallistuneet nuoret tietoineen, taitoineen ja ideoineen. Kehittämisprojektin haasteena erityisesti raportoinnin kannalta oli kahden toisestaan erillisen tutkimusaiheen kuljettaminen rinnakkain. Tätä vaikeutti entisestään kahden erillisen tutkimusmenetelmän käyttö.

Tämän kehittämisprojektin voidaan arvioida saavuttaneen tavoitteensa. Nuorten osallistuminen palvelujen kehittämiseen ja sähköisten palvelujen rooli nuorten hyvinvoinnin tukena ovat molemmat laajoja aiheita, joita voidaan lähestyä monesta näkökulmasta. Tässä kehittämisprojektissa saatua tietoa voidaan hyödyntää jatkossa nuorten palveluja kehitettäessä. Nuorten osallistamistyön tueksi projektissa tuotettua muistilistaa voidaan hyödyntää kaikessa nuorten kanssa tehdyssä työssä. Muistilistan avulla jokainen nuorten kanssa työskentelevä voi parantaa nuorten osallistumismahdollisuuksia kehittämällä sekä omaa että organisaationsa toimintaa.

Jatkotutkimusaiheena voidaan nostaa esiin esimerkiksi, miten sosiaalista mediaa tulisi nuorten mielestä hyödyntää nuorille tarjottavissa palveluissa. Tässä kehittämisprojektissa tuotettu ehdotelma nuorten sähköisten palvelujen kokonaisuudesta antaa pohjaa jatkokehitystyölle. Kehittämistyön edetessä painottuu tarve tarkastella sähköistä palvelukokonaisuutta käytettävyyden näkökulmasta. Toivottavaa on, että nuoret ovat jatkosakin aktiivisesti mukana heille suunnatun palvelukokonaisuuden kehittämisessä ja testaamisessa.

## LÄHTEET

Aistrich, A. & Absetz, P. 2013. Osallistavalla otteella nuoret kumppaneiksi terveyden edistämisen tutkimuksessa. *Liikunta & Tiede* Vol. 50, 6/2013, 8-15.

American Society for Quality ASQ. 2018. Viitattu 5.3.2018. Saatavilla <http://asq.org/learn-about-quality/project-planning-tools/overview/pdca-cycle.html>

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 27.11.2018. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Clark, M., Davis, A., Fisher, A., Glynn, Tony & Jefferies, J. 2008. Transforming services: changing lives. A guide for action. Working for user involvement in mental health services paper 3. Centre of Excellence in Interdisciplinary Mental Health. Birmingham: University of Birmingham. Viitattu 10.1.2018 <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/social-policy/CEIMH/guide-transforming-services-2010.pdf>

ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016. SoMe ja nuoret 2016. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. Viitattu 31.10.2018. <https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/>

Espoo 2018. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 20.3.2018 [http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)

Gellin, M., Gretschel, A., Matthies, A-L., Nivala, E., Oranen, M., Sutinen, R. & Tasanko, P. 2012. Lasten ja nuorten asema hyvinvointipalveluissa. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010 -luvun alussa*. Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118, 149-179.

Gretschel, A., Junttila-Vitikka, P. & Puuronen, A. 2016. Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 96. Viitattu 30.1.2018 [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/suuntaviivoja\\_nuorisotoimialan\\_maarittelyyn\\_ja\\_arviointiin.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/suuntaviivoja_nuorisotoimialan_maarittelyyn_ja_arviointiin.pdf)

Hart, R. 1992. Children's participation from tokenism to citizenship. Unicef. Viitattu 15.1.2018 [https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens\\_participation.pdf](https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf)

Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveysvirasto 2013. Verkkoterkkari-hanke 2008-2012 loppuraportti. Viitattu 31.10.2018 <https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/01/Verkkoterkkariloppuraportti-2008-2012.pdf>

Hipp, T. & Palsanen, K. (toim.) 2014. Lasten osallistumisen etiikka – Lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä. Kymmenen periaatetta. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto. Viitattu 15.1.2018 [https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten\\_osallistumisen\\_etiikka1.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten_osallistumisen_etiikka1.pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Horelli, L. 2006. Lapset ja nuoret osallistujina. Teoksessa Karlsson, L. (toim.) 2006, *Lapset kertovat...* (s. 69-76) *Stakesin työpapereita* 9/2006. Viitattu 15.1.2018 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75269/Tp9-2006.pdf?sequence=1#page=68>

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014. Viitattu 2.2.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN\\_ISBN\\_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1)

Hyppönen, H., Pentala-Nikulainen, O. & Aalto A-M. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 3/2018. Viitattu 8.11.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN\\_ISBN\\_978-952-343-103-4.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf)

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2014. JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Viitattu 11.1.2018 <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.pdf>

Kaleva 2017. Snapchat kokeilu jäi pysyväksi. Viitattu 31.10.2018 <https://sivustot.kaleva.fi/oulu-takuuluu/2017/04/26/snapchat-kokeilu-jai-pysyvaksi/>

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. 2012a. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010 -luvun alussa*. Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118, 9-33.

Kiilakoski, T., Nivala, E., Rynänen, A., Gretschel, A. Matthies, A-L., Mäntylä, N., Gellin, M. Jokin, K. & Lundbom, P. 2012b. *Demokratiaremontin työkaluja*. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010 -luvun alussa*. Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118, 249-271.

Kime, N., McKenna, J. & Webster, L. 2013. Young people's participation in the development of a self-care intervention – a multi-site formative research study. *Health Education Research* 28(3), 552-562. Viitattu 8.12.2017 <https://academic.oup.com/her/article/28/3/552/759452>

Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. Viitattu 29.1.2018 <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>

Kuula, A. 2011. *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. THL Raportti 20/2015. Viitattu 2.2.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN\\_ISBN\\_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1)

Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2001. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Helsinki: WSOY.

Lenoir, P., Moulahi, B., Azé, J., Bringay, S., Mercier, G. & Carbonnel, F. 2017. Raising Awareness About Cervical Cancer Using Twitter: Content Analysis of the 2015 #SmearForSmear Campaign. *Journal of Medical Internet Research* 2017; 19(10): e344. Viitattu 23.10.2018 <https://www.jmir.org/2017/10/e344/>

Leväluoto, J. & Kivisaari, S. 2012. Kohti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja. *VTT Technology* 62. Espoo: VTT. Viitattu 11.1. 2018 [http://soteli.metropolia.fi/jk/kohti\\_asiakaslahtoisia\\_sote\\_palvelumalleja.pdf](http://soteli.metropolia.fi/jk/kohti_asiakaslahtoisia_sote_palvelumalleja.pdf)

Lupa Auttaa! 2016. Lupa auttaa – Varsinaissuomen lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelma -hankesuunnitelma. Viitattu 28.1.2018 [https://www.lupaauttaa.fi/wp-content/uploads/2017/05/Lupa-auttaa\\_-hankesuunnitelma.pdf](https://www.lupaauttaa.fi/wp-content/uploads/2017/05/Lupa-auttaa_-hankesuunnitelma.pdf)

Lähdesmäki, A. 2017. Perheen sähköinen komentokeskus, Lupa Auttaa! -hanke, Perhekeskusfoorumi 20.9.2017. Viitattu 1.12.2017 <https://www.lupaauttaa.fi/wp-content/uploads/2017/09/Lapsiperheen-sahkoinen-komentokeskus.pdf>

Mehiläinen 2016. Mehiläinen toi ehkäisyneuvonnan snapchattiin. Viitattu 31.10.2018 <https://www.mehilainen.fi/uutinen/mehilainen-toi-ehkaisyneuvonnan-snapchattiin>

Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärrys. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Mänttari, A. 2014. Pääkaupunkiseudulla muotoilu ohjaa julkisten palvelujen kehittämistä asiakaslähtöiseksi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. s. 108-115. Teknologiateollisuus ry. Tampere: Teknologiainfo Teknova Oy.

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, A. Hietanen-Peltola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) 2013. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. THL Raportti 3/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Saatavissa myös [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL\\_RAP2013\\_003\\_verkko.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf?sequence=1)

Piirainen, K & Pehkonen-Elmi, T. 2017. Muuttuivatko palvelut ja mihin suuntaan? Nuorten palvelujen kehittämisen tuloksia Pieksamäellä 2015-2017. Diak puheenvuoro 9. Helsinki:Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa tietopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto: Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16.

Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P. & Keränen, N. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014. Tilanne ja kehityksen suunta. THL Raportti 12/2015. Viitattu 2.2.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126470/URN\\_ISBN\\_978-952-302-486-1.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126470/URN_ISBN_978-952-302-486-1.pdf?sequence=1)

Rosenqvist, S. & Rajalahti, E. 2016. Sähköisten palveluiden asiakaslähtöisten ratkaisujen kehittäminen Espoon lukiodien opiskeluterveydenhuoltoon. Case: SPARKEL-projekti. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2016: Vol 8 No 2-3. Viitattu 1.2.2018 <https://journal.fi/finjehew/article/view/58106>

Saariluoma, P. Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J. Liikkanen, A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia: hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiainfo Teknova Oy.

Sanastokeskus TSK 2010. Sosiaalisen median sanasto. Helsinki: Sanastokeskus TSK Ry. Viitattu 23.10.2018 [http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen\\_medan\\_sanasto.pdf](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto.pdf)

Santarossa, S. & Woodruff, S. 2018. #LancerHealth: Using Twitter and Instagram as a tool in a campus wide health promotion initiative. Journal of Public Health Research 2018; 7(1). Viitattu 23.10.2018 <https://jphres.org/index.php/jphres/article/view/1166/411>

STM 2016a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. Viitattu 27.11.2017 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap\\_ ja\\_muist\\_29\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

STM 2016b. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma). Viitattu 27.11.2017 <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/19/article-568>

STM 2017. LAPE-kärkihankkeessa rahoitettavat maakuntahankkeet. Viitattu 27.11.2017 <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut/maakuntahankkeet1>

STM 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia. Viitattu 8.1.2018 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf)

Suvivuo, P. 2017. Lupa Auttaa! -hanke, Perhekeskusfoorumi 20.9.2017. Viitattu 1.12.2017 <https://www.lupaauttaa.fi/wp-content/uploads/2017/09/Perhekeskusfoorumi-vol.-2.pdf>

Tieto 2017. SnapCare tuo kouluterveydenhuollon osaksi oppilaiden arkea. Viitattu 31.10.2018 <https://www.tieto.fi/menestystarinat/snapcare-tuo-kouluterveydenhuollon-osaksi-oppilaiden-arkea>

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Viitattu 10.1.2018 <http://internet.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>

af Ursin, P. & Haanpää, L. 2012. Nuorten osallistuminen luupin alla. Kysely lounaissuomalaisen nuorten yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Nuorisotutkimus 1/2012, s. 54-69.

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. PS-kustannus.

Valtiovarainministeriö 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalvelujen suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen 5/2008. Helsinki: VM. Viitattu 1.11.2018 <https://docplayer.fi/1042731-Verkkopalveluiden-suunnittelussa.html>

Veale, H., Sacks-Davis, R. Weaver, E., Pedrana, A., Stoové, M. & Hellard, M. 2015. The use of social networking platforms for sexual health promotion: identifying key strategies for successful user engagement. BMC Public Health (2015) 15:85. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-015-1396-z>

VIDICO-hanke 2013. Sähköisten palvelujen kehittäminen. Toimintamalli ja käsikirja. Viitattu 11.1.2018 <https://www.slideshare.net/VIDICOhanke/shkisten-palvelujen-kehittminen-toimintamalli-ja-ksikirja>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Vähätalo, M. & Kallio, T. J. 2013. Tietojohtaminen hyvinvointialalla – Nuorten terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen Internet-pohjaisilla menetelmillä. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja Sarja KR-1:13. Turku: Suomen yliopistopaino Oy. Saatavissa myös [https://www.utu-pub.fi/bitstream/handle/10024/92249/Lopullinen\\_työ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.utu-pub.fi/bitstream/handle/10024/92249/Lopullinen_työ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. Viitattu 17.10.2018 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Numerolukutaito: Tutkimuksen analyysivaihe. Viitattu 17.10.2018 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/numerolukutaito/analyysi.html>.

## Käyttäjäprofiili

Nimi

---

Ikä

---

Sukupuoli

- tyttö
- poika
- muu

Koulu

- peruskoulu
- lukio
- ammatillinen oppilaitos

Perhe

---

---

Asuminen

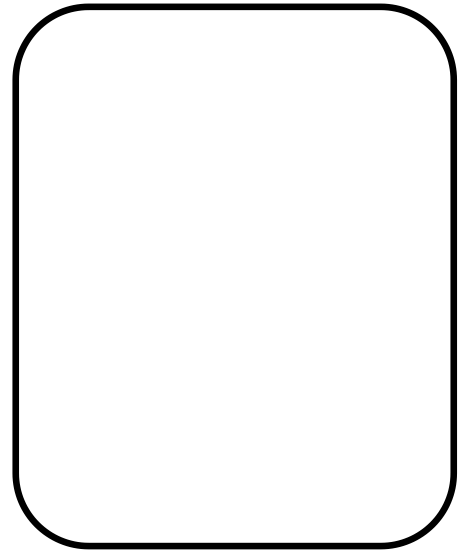
---

---

Harrastukset/kiinnostuksen kohteet

---

---



Sosiaaliset suhteet

---

---

Elämässä tärkeintä

---

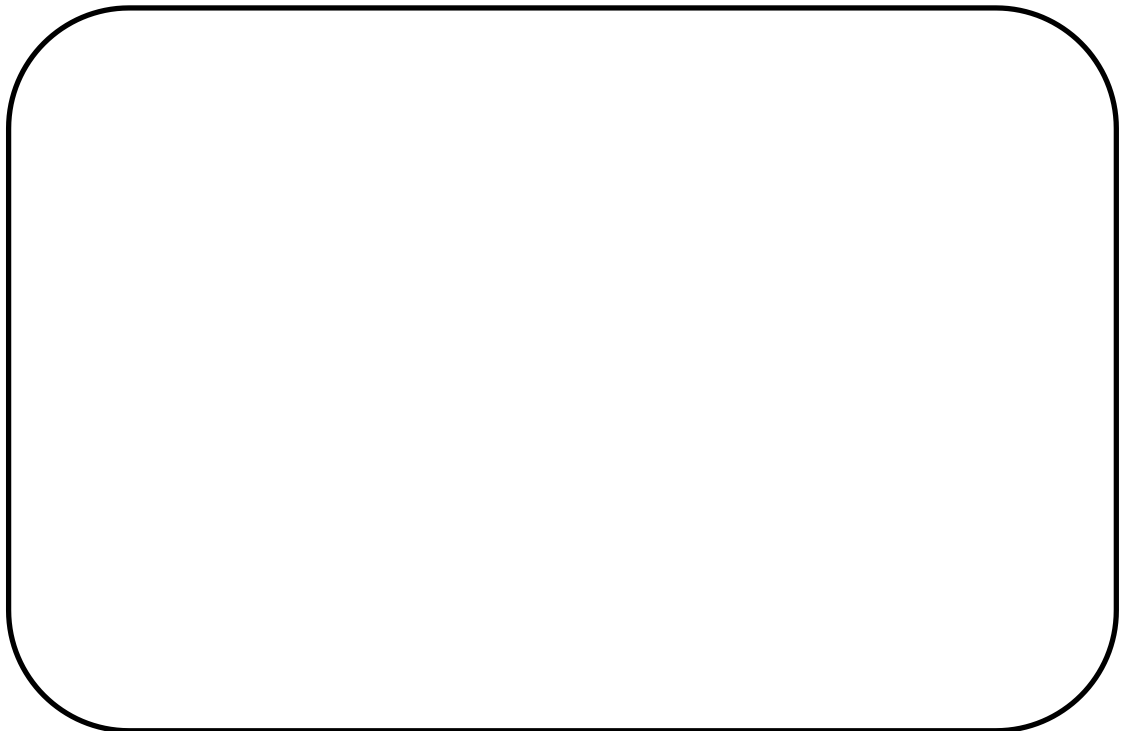
---

Tulevaisuudensuunnitelmat

---

---

Repusta/kassista löytyy



# Tervetuloa vastaamaan!

Tämä kysely on tarkoitettu sinulle 15-17 -vuotias nuori!

Kyselyllä kartoitetaan minkälaisia sähköisiä palveluja nuoret käyttävät hyvinvointinsa tukena ja minkälaisia sähköisiä palveluja nuoret kaipaavat. Kyselyllä kerätään myös tietoa nuorten osallistumisesta heille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen.

Kysely toteutetaan osana Lupa Auttaa! -hanketta, jossa kehitetään lasten, nuorten ja perheiden palveluja. Kyselyn vastauksia hyödynnetään nuorille tarkoitettujen sähköisten palvelujen suunnittelussa sekä kehitettäessä nuorten osallistumista mahdollistavia työskentelytapoja.

Kyselyn tuloksista ei ole tunnistettavissa yksittäistä vastaajaa. Vastaa kyselyn toteuttamisesta, joten otathan yhteyttä jos jokin mietityttää.  
terveisin

Emilia Rauanheimo

YAMK -opiskelija, Sosiaali- ja terveysala, Turun AMK  
emilia.rauanheimo@edu.turkuamk.fi

**Vastauksesi on tärkeä, kiitos kun osallistut!**

## Minkä ikäinen olet?\*

- alle 14
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- yli 19

## Sukupuolesi\*

- Tyttö  
 Poika  
 Muu

## Missä opiskelet?\*

- Peruskoulussa  
 Ammatillisessa koulutuksessa  
 Lukiossa  
 Muu

## Mikä on kotikuntasi?

---

---

# Hyvinvointia tukevat sähköiset palvelut

Hyvinvointia tukevilla sähköisillä palveluilla tarkoitetaan tässä kyselyssä kaikkia älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella käytettäviä sivustoja ja sovelluksia, joita käytät saadaksesi tietoa ja tukea terveydestäsi ja hyvinvoinnistasi huolehtimiseen.

## Miten olet hyödyntänyt sähköisiä palveluja hyvinvointisi tukena?

(voit valita useamman vaihtoehdon)

- Olen etsinyt tietoa terveydestä, oireista ja itsehoidosta.
- Olen etsinyt tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista.
- Olen etsinyt tietoa nuorille tarkoitetusta toiminnasta ja tapahtumista lähialueella.
- Olen varannut sähköisesti aikoja terveydenhuoltoon.
- Olen varannut sähköisesti aikoja hammashuoltoon.
- Olen tehnyt testejä ja arvioita (esim arvioidakseni alkoholinkäyttöäni, laskeakseni painoindeksini, testatakseni tietoni).
- Olen käyttänyt nuorille suunnattuja chat-palveluja.
- Olen käyttänyt nimettömiä kysymys-vastaus -palveluja.
- Olen seurannut hyvinvointiin liittyviä blogeja tai vlogeja.
- Olen uusinnut reseptejä, tarkistanut laboratoriovastauksia, lukenut käyntitietoja tms (kirjautumalla Kanta-palveluun).
- Jokin muu tapa, mikä?

## Minkälaisia hyvinvointia tukevia sähköisiä palveluja nuorille tulisi mielestäsi tarjota?

(voit valita useamman vaihtoehdon)

- Tietopaketteja nuorille ajankohtaisista hyvinvointiin liittyvistä asioista
- Sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia
- Riskitestejä ja arvioita (esim. alkoholin käytön arvio, painoindeksin laskeminen, oman tietämyksen testaaminen)
- Chat-keskusteluja ammattilaisten kanssa
- Nuorten väliseen keskusteluun tarkoitettuja valvottuja chat-ryhmiä (vertaistuki esim. masentuneille tai seksuaalivähemmistöön kuuluville)
- Mahdollisuuksia asioida videoyhteyden välityksellä
- Lomakkeiden ja hakemusten täyttämismahdollisuuksia sähköisesti
- Omien terveystietojen ja reseptien tarkastelumahdollisuutta sähköisesti (kirjautumalla Kanta-palveluun)
- Hyvinvointia tukevia valmennusohjelmia (esim. painonhallinta, tupakoinnin lopettaminen)
- Tietoa lähialueella olevista nuorten palveluista ja nuorille järjestettävästä toiminnasta
- Jotain muita palveluja, mitä?

## Mitä muita sähköisiä palveluja nuorille pitäisi mielestäsi olla tarjolla hyvinvoinnin tueksi? Voit ideoida vapaasti.

---

---

---

---

## Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

### Voit liuttaa kytkintä vastaamaan mielipidettäsi.

- 1 = täysin eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
3 = en osaa sanoa  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
5 = täysin samaa mieltä

Hyvinvointiin liittyvän tiedon löytäminen verkosta on helppoa.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Verkosta löytyvän tiedon luotettavuutta on helppo arvioida.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuorille on tarjolla riittävästi sähköisiä palveluja.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuorille tarjottavat sähköiset palvelut ovat tärkeitä nuorten hyvinvoinnin kannalta.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Asioin mieluiten kasvotusten kaivatessani tukea.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuoret kaipaavat uudenlaisia hyvinvointia tukevia sähköisiä palveluja.	<input type="text"/>	(1 - 5)

## Mitä sivustoja käytät etsiessäsi tietoa ja palveluja hyvinvointisi tueksi?

(voit valita useamman vaihtoehdon)

- Nuorille suunnattuja sivustoja (esim. netari.fi , nuortennetti.fi, fressis.fi)
- Blogeja, keskustelufoorumeja
- Some-kanavia, esim Instagram, Youtube, Facebook
- Googlea tai muita hakukoneita
- Oman kouluni verkkosivuja
- Oman kotikuntani verkkosivuja
- Jokin muu, mikä

**Onko sinulla verkkopankkitunnukset tai mobiilitunniste? Näitä tarvitaan vahvaa tunnistautumista vaativiin palveluihin kirjaututtaessa, esim Kanta-palvelut.**

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**Millä laitteella ensisijaisesti käytät sähköisiä palveluja?**

- Älypuhelimella  
 Tabletilla  
 Tietokoneella

**Valitse seuraavista mielestäsi kolme (3) tärkeintä sähköisen palvelun ominaisuutta**

- Voin luottaa että henkilökohtaiset tietoni pysyvät salassa.  
 Tieto on luotettavaa ja ajantasaista.  
 Voin käyttää palvelua missä ja milloin minulle sopii.  
 Palvelu on helppokäyttöinen.  
 Palvelu on ulkoasultaan miellyttävä.  
 Saan hoidettua asiani nopeasti.  
 Voin käyttää palvelua nimettömänä.  
 Jokin muu ominaisuus, mikä?

# Kysymykset osallistumisesta

Vastaamalla tähän kyselyyn osallistut nuorille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen. Kysymmekin sinulta vielä muutaman kysymyksen koskien ajatuksiasi nuorten osallistumisesta palvelujen kehittämiseen.

## Kun nuoret ovat mukana palvelujen kehittämisessä, mitkä ympäristöt ovat mielestäsi parhaita tähän?

(voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kouluympäristö
- Harrastusympäristö
- Nuorisotilat tai vastaavat nuorille suunnatut paikat
- Some -ympäristöt (esim. Instagram, WhatsApp, Facebook)
- Muut vapaa-ajan ympäristöt, kauppakeskukset, puistot tms
- Jokin muu, mikä

## Mikäli osallistuminen palvelujen kehittämiseen tapahtuu ryhmässä, minkälainen ryhmä olisi mielestäsi toimivin?

(voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kaveriporukka
- Oma luokka/ryhmä
- Oma harrasteporukka
- Vapaaehtoisista nuorista koottu ryhmä
- Ryhmät some-ympäristöissä
- Jokin muu, mikä?

## Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

### Voit liuttaa kytkintä vastaamaan mielipidettäsi.

- 1 = täysin eri mieltä  
 2 = jokseenkin eri mieltä  
 3 = en osaa sanoa  
 4 = jokseenkin samaa mieltä  
 5 = täysin samaa mieltä

Kun kehitetään palveluja nuorille, on tärkeää että nuoret ovat mukana kehittämistyössä.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuoret haluavat osallistua heille tärkeiden palveluiden kehittämiseen.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuorille tarjotaan riittävästi mahdollisuuksia osallistua palvelujen kehittämiseen.	<input type="text"/>	(1 - 5)
Nuorten mielipiteitä arvostetaan heille tarkoitettujen palvelujen kehittämisessä.	<input type="text"/>	(1 - 5)

## Miten haluaisit osallistua nuorille tarkoitettujen palvelujen kehittämiseen?

(voit valita useamman vaihtoehdon)\*

- antamalla asiakaspalautetta
- vastaamalla kyselyihin (kuten tämä kysely)
- ehdottamalla uusia toimintatapoja (esim. aloitelaatikko)
- osallistumalla työpajoihin tai muihin vastaaviin tapahtumiin
- osallistumalla kehittämistä varten koottuihin ryhmiin (esim. asiakasraati)
- en halua osallistua palveluiden kehittämiseen
- Jokin muu tapa, mikä?

## Kiitos vastauksestasi!

Painathan vielä Lähetä vastaukset -painiketta.

chat

kysymys-vastaus -palsta

### FYYSINEN TERVEYS & HYVÄ OLO

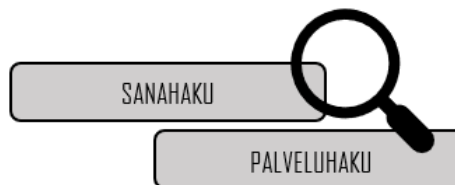
- SAIRAUDET & OIREET
- RAVITSEMUS & RUOKA
- LIIKUNTA
- UNI
- PALVELUT/YHTEYSTIEDOT

chat, sekaisin24/7?

kysymys-vastaus -palsta

### MIELENTERVEYS

- MASENNUS & AHDISTUS
- STRESSI
- PÄIHTEET & RIIPPUVUUDET
- SYÖMISHÄIRIÖT
- PALVELUT/YHTEYSTIEDOT



chat

etävastaanotto

kysymys-vastaus -palsta

### SEKSUAALISUUS & SEURUSTELU

- SEKSUAALISUUS & SUKUPUOLI
- EHKÄISY & SUKUPUOLITAUDIT
- SEURUSTELU
- SEKSI
- PALVELUT/YHTEYSTIEDOT

chat

### SOSIAALISET SUHTEET

- ONGELMAT IHMISSUHTEISSA
- YKSINÄISYYS & KIUSAAMINEN
- PALVELUT/YHTEYSTIEDOT

### ITSENÄISTYMINEN & OPISKELU

- OPISKELU & AMMATINVALINTA
- TYÖ & TALOUS
- OMAA KOTIIN
- PALVELUT/YHTEYSTIEDOT

chat

## FYYSINEN TERVEYS & HYVÄ OLO

kysymys-vastaus -palsta

### SAIRAUDET & OIREET;

- linkkejä esim. [www.terveyskirjasto.fi](http://www.terveyskirjasto.fi)
- sähköinen ajanvaraus tk/opisk.th

### RAVITSEMUS & RUOKA;

- terveelliset ruokailutottumukset → painonhallinta, valmennusohjelma, ruokapäiväkirjasovellus
- ruokavaliot → reseptejä

### LIIKUNTA;

- tietoa;
- liikuntapäiväkirjasovellus
- lähiseudun liikuntamahdollisuudet/tapahtumat

### UNI;

- unihuolto
- unipäiväkirjasovellus

PALVELUT/YHTEYSTIEDOT → linkki palveluhakuun

chat, Sekaisin24/7?

## MIELENTERVEYS

kysymys-vastaus -palsta

### MASENNUS & AHDISTUS;

- tietoa (video?), linkkejä esim. [www.nuortenmielenterveystalo.fi](http://www.nuortenmielenterveystalo.fi)
- testejä;
- valmennus/itsehoito-ohjelma;
- vertaistuki: chat
- sähköinen ajanvaraus tk/opisk.th

### STRESSI;

- tietoa;
- vinkkejä stressinhallintaan;
- rentoutumisharjoituksia, -sovellus

### PÄIHTEET & RIIPPUVUUDET;

- tietoa, linkkejä esim. [www.nuortenlinkki.fi](http://www.nuortenlinkki.fi), [www.fressis.fi](http://www.fressis.fi)
- testejä
- itsehoito-ohjelmat, sovellukset;
- vertaistuki: chat, nuorten kertomuksia
- sähköinen ajanvaraus tk/opisk.th

### SYÖMISHÄIRIÖT;

- tietoa; linkkejä esim. [www.syli.fi](http://www.syli.fi)
- testejä
- vertaistuki: chat, nuorten kertomuksia

PALVELUT/YHTEYSTIEDOT: linkki palveluhakuun

chat

etävastaanotto

kysymys-vastaus -palsta

## SEKSUAALISUUS & SEURUSTELU

SEKSUAALISUUS & SUKUPUOLI

- tietoa, linkejä esim. [www.nuortennetti.fi/seksuaalisuus/](http://www.nuortennetti.fi/seksuaalisuus/), [www.e-talo.fi](http://www.e-talo.fi)
- vertaistuki: chat

EHKÄISY & SUKUPUOLITAUDIT

- tietoa, linkejä esim. [www.vaestoliitto.fi/nuoret/ehkaisy/](http://www.vaestoliitto.fi/nuoret/ehkaisy/), [www.ehkaisynetti.fi](http://www.ehkaisynetti.fi)
- testejä
- sähköinen ajanvaraus opisk.th, e-nla

SEURUSTELU

- tietoa
- vertaistuki: nuorten kertomuksia

SEKSI

- tietoa, linkejä esim. [www.vaestoliitto.fi/nuoret/seksi/](http://www.vaestoliitto.fi/nuoret/seksi/)
- testejä

YHTEYSTIEDOT: linkki palveluhakuun

chat

## SOSIAALISET SUHTEET

ONGELMAT IHMISSUHTEISSA

- tietoa
- linkejä esim. [www.nuortennetti.fi/ihtissuhteet/](http://www.nuortennetti.fi/ihtissuhteet/)
- vertaistuki: muiden nuorten tarinat (video)

YKSIÄISYYS & KIUUSAAMINEN

- tietoa, linkejä esim. [www.nuortennetti.fi/kiusaaminen/](http://www.nuortennetti.fi/kiusaaminen/)
- vertaistuki: chat
- toimintaa nuorille -> palveluhaku

YHTEYSTIEDOT: linkki palveluhakuun

## ITSENÄISTYMINEN & OPISKELU

### OPISKELU & AMMATINVALINTA

- tietoa opiskeluvaihtoehtoista ja hausta: [www.opintopolku.fi](http://www.opintopolku.fi)
- soveltuvuustestejä
- opiskelun tuet → [www.kela.fi](http://www.kela.fi)
- opiskelutaidot

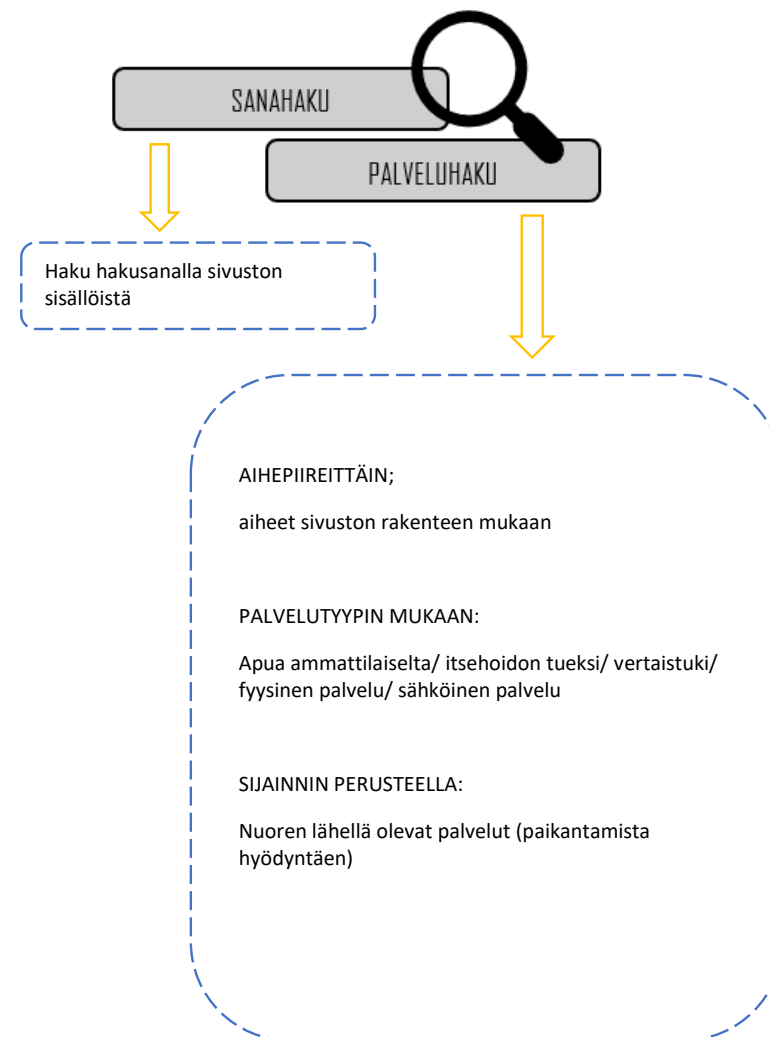
### TYÖ & TALOUS

- vinkkejä työnhakuun; CV malli
- palsta työnhakuun
- vinkkejä rahankäyttöön

### OMAA KOTIIN

- käytännön neuvoja
- asumisen tuet
- vuokra-asunnot

YHTEYSTIEDOT: linkki palveluhakuun



## Osallisuutta osallistamalla – Nuoret asiantuntijaksi palveluita kehittämään

- #1** **Tarjoo aktiivisesti nuorille osallistumisen mahdollisuuksia.**  
Nuorten osallistuminen palveluiden kehittämiseen on yksi keino parantaa heidän osallisuuttaan palveluissa.
- #2** **Anna nuoren päättää itse osallistumisestaan.**  
Osallistumisen täytyy olla aidosti vapaaehtoista ja nuorelle turvallista.
- #3** **Tarjoo monipuolisesti erilaisia ja eriasteista sitoutumista vaativia tapoja osallistua.**  
Nuorten valmiudet ja kiinnostus sekä osallistumiseen että siihen sitoutumiseen vaihtelee. Jokaisella nuorella tulisi olla mahdollisuus osallistua itselleen parhaiten sopivalla tavalla.
- #4** **Mahdollista osallistuminen nuorten omakseen kokemissa ryhmissä ja ympäristöissä.**  
Nuorelle luonnolliset ryhmät ja toimintaympäristöt tekevät osallistumisesta nuorelle helpompaa ja luontevampaa.
- #5** **Kerro rehellisesti mihin nuori osallistumisellaan on vaikuttamassa.**  
Nuoren osallistumisen lähtökohtana on aina oltava mahdollisuus vaikuttaa. Nuorella on oikeus tietää mihin hän osallistuu, mihin osallistumisella pyritään ja missä osallistumisen tulos on nähtävissä.
- #6** **Ota osallistuva nuori yhteistyökumppaniksi tuomaan asiantuntijuutensa kehittämistyöhön.**  
Nuori on tasavertainen kumppani osallistuessaan kehittämistyöhön ja hänen asiantuntijuutensa on tunnistettava tärkeäksi resurssiksi.
- #7** **Hyödynnä nuorten asiantuntijuutta monipuolisesti kehittämistyön eri vaiheissa.**  
Nuori on oman ikäkautensa asiantuntija ja tätä asiantuntijuutta voidaan hyödyntää iteratiivisesti etenevän kehittämistyön kaikissa vaiheissa.
- #8** **Tarjoo uusia kokemuksia, arvosta nuoren panosta ja palkitse eteenkin sitoutumista vaativa osallistuminen.**  
Nuoren on koettava osallistumisensa olevan merkityksellistä ja hyötyvänsä asiantuntijuutensa jakamisesta.