

# Monologista dialogiin -palveluinnovaatioprojekti: Steppi-sovellus nuorten aikuisten toimintakyvyn tueksi

Marika Aalto



”Aina on mahdollista kaiken jälkeen  
nousta lentoon ja elää”

2020 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Monologista dialogiin  
-palveluinnovaatioprojekti:  
Steppi-sovellus nuorten aikuisten  
toimintakyvyn tueksi

”Aina on mahdollista kaiken jälkeen  
nousta lentoon ja elää”

Marika Aalto  
Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
toukokuu 2020

**Monologista dialogiin-palveluinnovaatioprojekti:****Steppi-sovellus nuorten aikuisten toimintakyvyn tueksi**

Nuorten aikuisten syrjään jääminen yhteiskunnassamme ja työn ja koulutuksen ulkopuolelle jääneiden NEET-nuorten (Not in Employment, Education or Training) kasvanut joukko työkyvyttömyystilastoissa antoivat tarkoituksen työlleni. Tavoitteena oli jatkokehittää Steppi-sovellukseen sisältöä nuorten aikuisten itsensä tunnistamien tarpeiden pohjalta sekä lisätä toimintamahdollisuuksia verkossa. Sovelluksen avulla pyrittäisiin tukemaan sosiaalista toimintakykyä minäpystyvyyttä vahvistamalla sekä tukemaan integroitumista yhteisöihin. Kehittämistyö toteutettiin työelämäyhteistyössä Itäkeskuksessa sijaitsevan Sosped-säätiön alaisen Kulttuuripaja Kuplan kanssa. Tradenomiopiskelija Laureasta toimi työparina projektissa osallistuen työpajoihin ja toteuttaen sovelluksen käyttöliittymän. Projektiin osallistui kuusi nuorta aikuista. Kehittämiprojektissa keskeisenä voimana näyttäytyi yhteisesti jaettu kokemus teeman tärkeydestä sekä halu vaikuttaa asiointilaan.

Projektin tuotoksena syntyi yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun keinoin syntyneistä ratkaisuista prototyyppi Steppi-sovelluksen käyttöliittymästä. Työpajoihin osallistuvat nuoret kokivat sovelluksen käyttöön liittyen turvallisuuden kaikkein keskeisimmäksi elementiksi. Eettisyys, esteettömyys, helppokäyttöisyys ja selkeys sekä mahdollisuus vaikuttaa sovelluksen ilmeeseen muodostuivat tärkeimmiksi sovelluksen käyttöön liittyviksi kriteereiksi. Yksilöllinen tila, vertaistuki ja mahdollisuus osallistua yhteisölliseen toimintaan koettiin tärkeänä. Ammatilaisilta nuoret aikuiset toivoivat tukea ja kannustusta omannäköisen polun rakentamisessa sekä toivon herättelemisessä. Käyttöliittymän prototyyppi lunasti kehittäjäryhmän odotukset ja vakuutti ajankohtaisuudellaan. Sovelluksen jatkokehittämisessä voitaisiin hyödyntää transteoreettista muutosvaihemallia. Toimintamahdollisuuksien parantamiseen osatyökykyisten nuorten kohdalla tulisi etsiä uudenlaisia ratkaisuja. Uudenlaisten vaikutusmahdollisuuksien ja yhteiskuntaan integroivien mallien syntymisessä auttaisi, jos vertaistukea ja kokemustietoa hyödynnettäisiin laajemmin ammattilaistiedon rinnalla. Kehittämistyön pohjalta syntyi suunnitelma jatkoprojektille työelämään vietäväksi.

Asiasanat: Sosiaalinen toimintakyky, minäpystyvyys, sosiaalinen osallisuus, voimaantuminen, verkko-ohjaus

Marika Aalto

**Supporting Young Adults: From Monologue to Dialogue Service Innovation Project:  
The Steppi Application**

Year 2020

Pages

72

---

The young adults being left out from society and the growing number of NEET youth (Not in Employment, Education or Training) in the disability pension statistics were the motive to this Bachelor's thesis. The objective was to develop the content of Steppi-application by the needs discovered by the young adult themselves and to increase their possibilities for action on the internet. The application is intended to support the integration into communities and the capacity to social function by strengthening self-efficacy. The development work was carried out in cooperation with Kulttuuripaja Kupla, a part of the Sosped foundation, situated in East Helsinki. A student of Business Administration made the user interface of the application and contributed to the facilitation of the workshop. Six young adults participated in the project. During the project the shared experience about the importance of the theme and the will to make an impact were relevant.

The project resulted in a user interface prototype of Steppi application with the help of joint development and service-design. The safety of the application was the most important element according to the young adults participating in the workshops. Other important criteria were ethical approach, good accessibility and usability and possibility to influence on the design of the app. The individual space and the opportunity for peer support and participating in community activities were considered important. From the professionals the young adults hoped for encouragement and support in creating their own unique life path. The prototype of the app fulfilled the expectations of the development group also by its actuality. Further development of the application could be done by using the transtheoretical phase change model. We should find new solutions for improving the possibilities for action of partly disabled young adults. If we could utilize peer support and hands-on-experience more beside the professional knowledge, it would help in creating new integrative models in society and introducing new ways to influence. As a conclusion of this thesis a plan for a continuing project in working life was created.

Keywords:

**self-efficacy, empowerment, social functioning, social inclusion, network counselling**

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämistyön taustoitus.....	7
2.1	Tarve tilastotiedon valossa .....	7
2.2	Projektin tarkoitus ja tavoitteet.....	8
2.3	Lähtöasetelma kehittämiselle.....	9
2.4	Yhteistyötahot.....	10
3	Projektin teoreettinen viitekehys.....	11
3.1	Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen .....	11
3.2	Minäpystyvyyys ja sen vahvistamisen lähteet .....	14
3.3	Sosiaalinen osallisuus, osallistuminen ja kuuluminen .....	16
3.4	Voimaantumisen prosessi ja mahdollistava maaperä .....	18
3.5	Verkko-ohjaus sekä tieto ja neuvontatyö verkossa .....	20
4	Kehittämistyön tavoitteet ja tuotokset .....	23
4.1	Tuotoksen määrittely.....	25
4.2	Tuotoksen onnistumisen kriteerit.....	25
5	Kehittämisprojektissa käytetyt menetelmät .....	26
5.1	Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen .....	26
5.2	Benchmark .....	27
5.3	Haastattelu ja havainnointi.....	29
5.4	Visualisointi, dokumentointi ja dokumenttien hallinta .....	29
6	Projektin eteneminen ja sen vaiheet.....	30
6.1	Suunnitteluvaihe .....	31
6.2	Toteutusvaihe .....	34
6.2.1	Työpaja 1 .....	35
6.2.2	Työpaja 2 .....	37
6.2.3	Työpaja 3 .....	41
6.2.4	Työpaja 4 .....	42
7	Projektin tuotoksen esittely .....	43
8	Arviointivaihe .....	45
8.1	Projektin toteutuksen arviointi .....	47
8.2	Toiminnan ja lähestymistavan arviointi sekä ajatuksia jatkokehittämiseen.....	49
8.3	Oman oppimisen arviointi.....	50
9	Pohdinta .....	51
	Lähteet.....	53
	Kuviot .....	58
	Taulukot .....	58
	Liitteet .....	59

## 1 Johdanto

Erilaisissa internetin yhteisöissä voi tapahtua paljon hyvää sosiaalialan näkökulmasta katsottuna. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi suhteiden ylläpitäminen, vertaistuen mahdollistuminen ja voimaantuminen. Verkossa tapahtuvan työn ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata kasvokkaista kohtaamista. (Heikkinen 2017, 46–48.) Nykyisten palveluiden kehittäminen ei aina riitä ihmisten ja yhteiskunnan tarpeiden muuttuessa. Tarvitaan myös nykyisten palveluiden kyseenalaistamista ja uuden luomista. (Kananaja, Lähtinen & Marjamäki 2017, 506.) Tarve uudentyyppisille palveluille nousee esille median, erilaisten tutkimusten ja oman kokemuksellisen tiedon kautta. Tämän opinnäytetyöprojektin tavoitteena on muotoilla uudenlaista nuorille aikuisille suunnattua tukipalvelua digitalisaatiota hyödyntäen. Voimaantumista mahdollistavaa maaperää innovoidaan digitaalisen sovelluksen muotoon. Voimaantunut ihminen kykenee ihmiskuvallisesti toteuttamaan uskaltavan vastuullisuuden elämänpolitiikkaa elämänfilosofiassaan, elämänlaadussaan, elämäntyyliinsä sekä elämäntavoissaan (Räsänen 2014, 27).

Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina -kokoomateoksessa (2017) on avattu hyvinvointipalveluiden ja nuorten aikuisten suhteita tuoreiden tutkimusten, tilastotiedon sekä nuorten aikuisten arkisten kokemusten kautta. Tällä hetkellä nuorten tunnistetut tarpeet palveluissa liittyvät yleisimmin koulutukseen osallistumiseen, johdonmukaiseen työelämään siirtymiseen tai vaihtoehtoisesti elämäntavoitteen palauttamiseen. Ammatillaiset saattavat nähdä nuorten arkiset yksilölliset tarpeet abstraktimmin yksilöllisinä ja enemmän yhteiskunnallisista tavoitteista käsin. Nuorten kasvua ja oppimista tukeville toimintamahdollisuuksille voitaisiin avata uudenlaisia väyliä sosiaalisten innovaatioiden mahdollistavan asiantuntijuuden kautta. Tämentyyppinen asiantuntijuus perustuu nuorten oppimista ja kasvua tukevien toimintamahdollisuuksien avaamiselle. Osallistumista mahdollistaen ja yhteistoimintaan tukemisen kautta, voitaisiin osallisuutta ja hyvinvointia edistää. Ammatilliselta vaaditaan luottamusta siihen, että tämä jo itsessäänkin on riittävää sekä tulevaisuudessa eteenpäin johdattavaa. (Häikkö & Kallinen 2017, 122–123.)

Merkitys itselleni opinnäytetyöni aihetta kohtaan kumpuaa suhteellisen pitkästä historiasta nuorten ja nuorten aikuisten palveluista sekä kohtaamisten tuomasta asiakasymmärryksestä. Nuorten aikuisten haastavat teemat ovat näyttäneet itselleni työvuosieni aikana hyvin monelta kantilta. Kiinnostus uudenlaisen palveluinnovaation kehittämiseen syntyi itselleni luontevasti. Vahva motivaatio ja innostus aiheen parissa veivät mennessään. Digitalisaation hyödyntäminen toi kehittämistyöhön paljon uudenlaisia mahdollisuuksista haasteineen. Kehittämistyötä ohjasi sosiaalipedagoginen viitekehys. Projektin tuotoksena syntyneitä käyttöliittymän prototyyppiä olisi erittäin innostavaa jatkokehittää edelleen opinnäytetyöni pohjalta aivan olemassa olevaksi palveluksi sovelluksineen.

## 2 Kehittämistyön taustoitus

Yhteiskunnan tuen ja rakenteiden tulee parantaa edellytyksiä hyvinvoinnille sekä vahvistaa pysyvyydentunnetta (Paananen & Kainulainen 2019). Oman viimevuosien työhistoriani kautta avartuneen katseen, huolen aiheiden sekä muokkautuneen kokemuksellisen tiedon valossa; Nuorten aikuisten yksinäisyys, mielenterveydelliset haasteet ja sosiaalinen toimintakyky saatavat näyttäytyä monesti hyvinkin heikkoina. Haastavien elämäkokemuksien, erilaisten elämänkulkujen ja traumaattistenkin kokemusten rinnalla, löytyy toisaalta yhtä lailla vastapainona todella monenlaisia vahvuuksia. Näiden vahvuuksien tukemisen ja käyttöön valjastamisen myötä, olisi mahdollista vahvistaa näkyä itselle arvokkaammasta arjesta.

### 2.1 Tarve tilastotiedon valossa

Nuorten aikuisten kasvava joukko työkyvyttömyyseläkelastoissa ja syrjään jääminen etenkin merkityksellisistä sosiaalisista suhteista ja jopa pysyvästi yhteiskunnan toiminnasta, antaa aiheutta huoleen. Kansaneläkelaitoksen tilastojen mukaan 2018 vuoden lopussa 16-34 -vuotiaista nuorista 24 345 nosti työkyvyttömyyseläkettä tai kuntoutustukea määräaikaisesti (Kansaneläkelaitos 2019). Syrjään jääminen on osaltaan kokemuksellisten tekijöiden kierre, joka voi muodostua esimerkiksi yksinäisyydestä, epäluottamuksesta sekä alisuoriutumisesta. (Paananen & Kainulainen 2019.) Nuorten aikuisten yleisimmät syyt eläkkeelle jäämiseen ovat mielenterveydellisiä. Taustalta löytyy yleisimpinä sairauksina masennusta, psykoosihäiriöitä sekä kaksisuuntaista mielialahäiriötä. (Kansaneläkelaitos 2018.)

Suomessa oli tilastojen mukaan vuoden 2018 lopussa 83 000 20 - 29 -vuotiasta NEET-nuorta (Not in Employment, Education or Training) (OKM, TEM & STM 2019). Syitä nuorten syrjään jäämiselle on Nuorisobarometreissa seurattu jo 20 vuoden ajan ja keskeisimmäksi tekijäksi on noussut puute ystävistä. (Gretchel & Myllyniemi 2017, 35.) Nuorisotutkimusverkoston julkaisemaan raporttiin haastateltiin 15 - 29 -vuotiaiden NEET-nuorten näkemyksistä ja kokemuksia muun muassa syrjään jäämisen syistä. Haastateltaviksi tavoiteltiin niitä nuoria, jotka ovat haastavasti tavoitettavissa perinteisillä kyselytutkimuksilla. Etsivät nuorisotyöntekijät haastattelivat 117 nuorta (Gretchel & Myllyniemi 2017, 1–9). Haastattelujen valossa näyttäytyi, että elämään tyytyväisyys suhteessa siihen kokonaisuudessaan oli heikkoa kaikkine osa-alueineen. Psykkinen terveydentila ja taloudellinen tilanne korostuivat eroissa suhteessa barometrin perusotokseen.

NEET-nuoret kokivat itsensä muita kyvyttömämmiksi vaikuttaman elämänkulkuunsa ja ratkaisuihin. Nuoret kokivat myös oman arkensa sujuvuuden muita heikommaksi ja olivat tyytymättömämpiä elämäänsä. Nämä nuoret kertovat syrjäytymisen merkitsevän ennen kaikkea jäämistä syrjään sosiaalisesta elämästä. Palkkatyön tai koulutuksen ulkopuolella olemisessa ei ollut heille niin olennaista merkitystä syrjäytymistä määriteltäessä. Kokemus kuuluvuuden tunteesta yhteiskuntaan oli löyhempää kuin muilla ja tämä kokemus korostui erityisesti Helsingissä. (Gretchel & Myllyniemi 2017, 9–38.)

Nuoret hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina kokoomateoksessa on etsitty vastauksia keskeisiin kysymyksiin nuorten palveluiden kehittämisen ja arvioinnin suhteen. Hyvinvointipalveluiden suunnittelussa nuoret tunnistavat usein ongelmat toisin, kuin asiantuntijat. Usein nuorille aikuisille suunnatut palvelut pyrkivät määrällisesti mitattaviin tavoitteisiin, kuten koulutukseen, työllistymiseen sekä poluttamiseen palveluista toiseen. Nuorten oma toimijuus saattaa helposti jäädä palveluissa työskentelevien varjoon. Olemassa olevat nuorten palvelut on rakennettu monin tavoin vastaamaan syrjäytymisvaarassa olevista nuoriin kohdistuvaan yhteiskunnalliseen huoleen. Palveluiden rahoittamisessa perustana toimii velvoittavuus. Nuoret eivät näin ollen voi itse valita osallistumisestaan vaan ovat toiminnan kohteita ja osallistuminen perustuu asiantuntijoiden tulkintaan. Tesomalaisten nuorten käsityksiä (2013–2015) heikossa asemassa olevien nuorten tarpeita tutkittaessa, osallistumisen oli tärkeää perustua vapaaehtoiseen osallistumiseen ja sitoutumiseen. (Häikkö & Kallinen 2017, 119–120.)

## 2.2 Projektin tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämistyössä keskitytään tuottamaan sisältöä digitaaliseen sovellukseen. Ideointia ja erilaisia ratkaisuja on tarkoitus toteuttaa teoria- ja kokemustietoa yhdistelemällä, ammattilais-tiedon rinnalla. Sovellusta voisivat hyödyntää yhtä lailla jo erilaisissa palveluissa mukana olevat, kuin myös niiden tavoittamattomissa olevat nuoret aikuiset. Pyrimme luomaan omien vahvuuksien mukaisen toiminnan tukemiseen uudenlaisia virtuaalisia väyliä. Osallistumisen tulisi onnistua sovelluksen kautta monitasoisesti ja mahdollisimman kynnyksettömästi. Projektissa edetään yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun avulla. Tarkoitus on etsiä erilaisia ratkaisuja ja osallistumisen mahdollisuuksia haastattelujen ja ”varjostuksen” avulla sekä järjestämällä osallistavia työpajoja.

Toiminnallisessa opinnäytetyössäni tavoitteena on löytää digitaalisia osallistumisen mahdollisuuksia sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi sekä sosiaalisista suhteista syrjään jäämisen ehkäisemiseksi. Kehittämistyötä toteutetaan työparityöskentelyä hyödyntäen sekä dialogissa nuorten aikuisten kanssa, työelämäkumppanilta nousevia ajatuksia huomioiden. Palvelu kohdentuu nuorille aikuisille ja huomioi erityisesti koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien NEET-nuorten kasvaneen määrän. Kohderyhmää emme halunneet rajata varsinaisesti mihinkään tarkkoihin ikävuosiin. Sovelluksen tarkoituksena ei ole korvata olemassa olevia palveluita vaan täydentää niitä. Varsinaista valmista sovellusta tämän kehittämisen tuloksena ei vielä synny. Konkreettisena tuotoksena on tarkoitus valmistua digitaalisen sovelluksen käyttöliittymän prototyyppi.

Sosiaali- ja terveystieteiden professori ja yksinäisyystutkija Juho Saari kuvaa yksinäisyyttä yksilön tragediana ja koko yhteiskunnan vakavana ongelmana. Ihmisten todellinen perusturva ovat Saaren mukaan toiset ihmiset. (Saari 2015). Hyödynsääjia tällaisen sovelluksen tullessa markkinoille olisivat ensisijaisesti palvelun kohderyhmä. Yksinäisyyden kokemisen lieventymisen ja oman elämän merkityksellisyyden kasvamisen kautta, myös toimijuudelle olisi tilaa vahvistua.



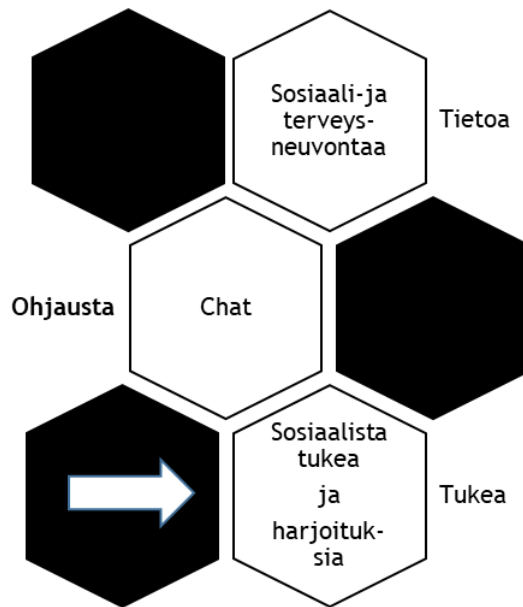
### 2.3 Lähtöasetelma kehittämiselle

Loppuvuodesta 2019 Laurea Tikkurilassa järjestetyllä Hyvinvointipalveluiden Innovatiivisen kehittämisen kurssilla aloimme tiimityönä innovoida palvelukonseptia nuorille aikuisille liittyen kotiin vietävään tukeen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Pohdimme tiimissämme, kuinka voisimme kursia joitakin palveluaukkoja kasaan. Kenties voisimme kehittää ihan uudenlaisen palveluinnovaation haastavissa elämäntilanteissa ja tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten tavoittamiseksi. Kuinka ottaisimme askeleen sinne seinien sisään, mistä liian usealla nuorella aikuisella hankalaa poistua. Digitalisaatiota hyödyntämällä pääsisimme mahdollistamaan muutosta. Keskeisenä tavoitteena palveluinnovaatiossamme toimi se, että nuoret aikuiset palvelun löydettyään, oman toimintakyvyn ja vastuullisuuden vahvistuessa, olisivat itse pystyvämpiä otamaan myös oman mahdollisen huolen itseään koskien puheeksi tarvittaessa. Palvelu herättelisi sekä tukisi tällöin asiakkaan luontaista autonomian tarvetta.

Kurssin aikana haastattelemiemme nuorten aikuisten odotuksissa palvelua kohtaan tuli esille toiveita inhimillisestä kohtaamisesta ja empatiasta. He toivoivat saavansa kokemuksen siitä, että heidät otetaan vakavasti. Nuoret aikuiset toivoivat voivansa hakeutua palveluun leimautumatta ja ilman tuomitsemista tai turhaa moralisointia. Heidän toiveissaan kuului, että ammattilaiset ottaisivat aidosti askeleen heidän elämäänsä. Kommunikointia helpottaisi palvelu, jossa yhteydenotto ja vuorovaikutus onnistuisi kirjoittamalla. Kynnys soittamiseen voi olla liian korkea. Palvelun tarpeessa korostui sosiaalinen ulottuvuus. (Nuorten aikuisten haastattelut 2019.) Sosiaalinen ulottuvuus keskittyy ryhmään ja yhteisöön, silloin avainasemassa ovat osallistuminen ja integroituminen yhteisöön (Ruuskanen, Savolainen, & Suonio 2011, 61).

Ympäristön asenteet, ennakkoluulot ja leimautumisen pelko alistaa ja eristää, sitä kautta hakeutuminen palveluihin sekä toipuminen vaikeutuu (Mielenterveyden keskusliitto 2018). Haastattelemiemme nuorten aikuisten sekä Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten haastatteluiden yhteenvedon pohjalta sovelluksen olisi hyvä tarjota perustukea, arjen apua sekä tukea palvelujärjestelmän hahmottamisen kanssa. Avun hakemisen tulisi olla mahdollisimman kynnöksetöntä, helppoa ja yksinkertaista. Palvelussa tulisi huomioida vahvasti sosiaalinen ulottuvuus. (Nuorten aikuisten ja ammattilaisten haastattelut 2019.)

Digitaalinen sovellus tulisi tarjoamaan mahdollisuuden osallistua toimintaan ajasta ja paikasta riippumatta, omasta arjesta käsin. Kehittämistyötä lähdetään jatkamaan asiakaslähtöisesti sisältöä sovellukseen luoden. Kehittämistyössä edetään käyttöliittymän ensimmäiseen prototyyppiin asti. Työpajoissa keskitytään pääosin Sosiaalinen tuki ja harjoitukset osioon. (ks. kuvio 1.)



Kuvio 1: Lähtöasetelma käyttöliittymän luomiselle

#### 2.4 Yhteistyötahot

Toteutimme opinnäytetyö- projektini opiskelija yhteistyössä yli opintolinja rajojen. Laurean it-tradenomiopiskelija Noora Pulkka teki kehittämistyötä projektityönä rinnalla. Työparini erityisiä osa-alueita yhteisessä projektissa olivat palvelupolun kuvaamisessa ja sovelluksen käyttöliittymän suunnittelussa. Hän toi omaa it-puolen osaamistaan ja lisämaustetta tähän projektiin osallistuen myös työpajojen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Toiveeni on, että hän olisi mukana myös loppuseminaarissa, esittelemässä projektiamme. Opinnäytetyöni työelämäkumppanina toimi Sosped-säätiön alainen kulttuuripaja Kupla. Itäkeskuksessa sijaitseva Kulttuuripaja Kupla on suunnattu 18-35 -vuotiaille nuorille aikuisille, joilla on jonkintasoisia mielenterveydellisiä haasteita. Kulttuuripaja Kuplassa innostuttiin kehittämisisideastani ja päätin toteuttaa projektin heidän kanssaan yhteistyössä.

Sosped-säätiö on sosiaalialan voittoa tavoittelematon järjestö, joka toimii valtakunnallisesti, yli 20 paikkakunnalla. Säätiössä työtä tehdään sosiaalipedagogisella työotteella kokemusasiantuntijuutta arvostaen. Tuotteena Sospedissä toimii hyvinvointi sekä sen edistäminen. Sosped-säätiön pyrkimys on kohdata ihminen muutosvaiheessa - uudella ja vaikuttavalla tavalla. Toiminta säätiössä pohjautuu vertaisuuteen, se on monimuotoista ja useille eri kohderyhmille suunnattua. Sosped-säätiöllä osaaminen keskittyy sosiaaliseen toimintakykyyn, toiminnallisiin riippuvuuksiin sekä monipuoliseen kehitystoimintaan. Sosped-säätiön toimintaa rahoittaa STEA. (Sosped 2020a.)

Sosped-säätiön alaisilla kulttuuripajoilla järjestetään maksutonta vapaaehtoisuuteen perustuvaa ryhmätoimintaa. Ryhmien toiminta on monelle kävijälle syy herätä ylös aamuisin. Kulttuuripajoilla mahdollistuu ajankuluttaminen rennossa ja luovassa ilmapiirissä sekä mahdollisuus kokeilemiseen ja uudenoppimiseen.

Ryhmien suunnittelu ja toteuttaminen tapahtuu koulutettujen vertaisohjaajien toimesta, heidän valitsemiensa teemojen mukaan. Kulttuuripajoihin ei tarvitse lähetettä vaan toimintaan mukaan pääsee alkuhaastattelun kautta. (Sosped 2020c.)

### 3 Projektin teoreettinen viitekehys

Tätä yhteistyötahojen kanssa toteuttamaani projektia kehystää sosiaalipedagoginen orientaatio. Sosiaalipedagogisen toiminnan tavoitteena onkin yhteiskunnallisen osallisuuden tukeminen ja sitä kautta yhteiskuntaan integroiminen. Toiminnan avulla tuetaan oman paikan löytymistä yhteiskunnassa ja pyritään myös edistämään valmiuksia kriittiseen ajatteluun sekä toimintaan. Ihmisen kasvua sosiaalisena ilmiönä tarkastelevan Sosiaalipedagogiikan kiinnostuksen kohteena ovat prosessit, joissa yksilöllä on mahdollisuus kasvaa yhteisöjen ja yhteiskunnan jäsenenä sekä jäseneksi. Pedagogisella toiminnalla tuetaan sosiaalista kasvua elämänkulun eri vaiheissa. Keskeisinä teemoina sosiaalipedagogiikassa ovat yksilöiden ja yhteisöjen omaehtoisen toimintakyvyn vahvistumisen kautta kasvaminen täysipainoisen kansalaisen jäseneksi. Kasvua ja kasvatusta on mahdollista tapahtua laajasti läpi elämän. (Sosiaalipedagogiikka 2020.)

Ihminen on sosiaalipedagogisen käsityksen mukaan ensisijaisesti dynaaminen toimija. Toiminnassa on tärkeää olla sitoutumisen sisältävä kehittymiseen tähtäävä eettinen ulottuvuus. Toiminnan kautta ihminen voi harjoittaa vapautta sekä omien valintojen kautta luoda ja rakentaa itseään. (Ruuskanen ym. 2011, 43.) Hyvinvoinnin olennaisena osana viimeaikaisissa hyvinvoinnin määrittelyissä on nähty sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä mahdollistavat eheät yhteisöt (Kananoja ym. 2017, 165).

Yhteiskunnallisesta eriarvoisuudesta, valtarakenteista ja koko eriarvoistavan järjestelmän purkamisen puolesta puhunut brasilialainen kasvatustieteilijä Paulo Freire ajatteli Sorrettujen pedagogiikka teoksessaan, että elämän olisi perustuttava vahvasti velvoittavaan etiikkaan. Freiren mukaan jokaiselle ihmiselle tulisi suoda tasavertaisia mahdollisuuksia kehittyä subjektiksi, joka hallitsee elämäänsä ja voi kehittää erilaisia ihmisyytensä puoliaan. (Freire 2005, 25.) Oli ”sortaja” sitten tässä ajankuvassa yhteiskunta, yhteisö tai vaikka yksilö itse, on tärkeää luoda uudenlaisia rakenteita. Näiden rakenteiden avulla voimme avata mahdollisuuksia monologista dialogiin.

#### 3.1 Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen

Elämänhallintaa, osallisuutta sekä hyvinvointia ajatellen ihmisen sosiaalinen toimintakyky, toimintakyvyn osa-alueena on äärimmäisen tärkeässä osassa (Metsävainio 2013, 6). Sosiaalisen toimintakyvyn edellytys on tavoitteellinen asenne. Sosiaalisesti tavoitteellinen toiminta näyttäytyy yksilötasolla toiminnassa pyrkimyksenä johonkin tavoitteeseen. (Kannasoja 2013, 201.) Puutteet sosiaalisessa toimintakyvyssä luovat vakavan riskin osattomuudelle ja syrjään jäämiselle. Yksilöiden sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen on siis äärimmäisen tärkeää myös

yhteiskunnallisesti ajateltuna. (Metsävainio 2013, 69.) Sosiaalisen toimintakyvyn käsite on suhdekäsite eikä pelkästään yksilöön sidottu ominaisuus. Siihen liittyy niin yksilöllisiä piirteitä, kuin ulkopuolisia rakenteita. Tällaisia ovat erilaiset sosiaaliset verkostot ja toimintaympäristöt. (Sosped 2020b.) Sosiaalisuudesta, sosiaalisista taidoista ja sosiaalisesta pääomasta puhuttaessa sivutaan myös sosiaalisen toimintakyvyn käsitettä. Fyysinen ja psyykinen toimintakyky yleisesti määrittävät myös sosiaalista toimintakykyä. (Metsävainio 2013, 6.)

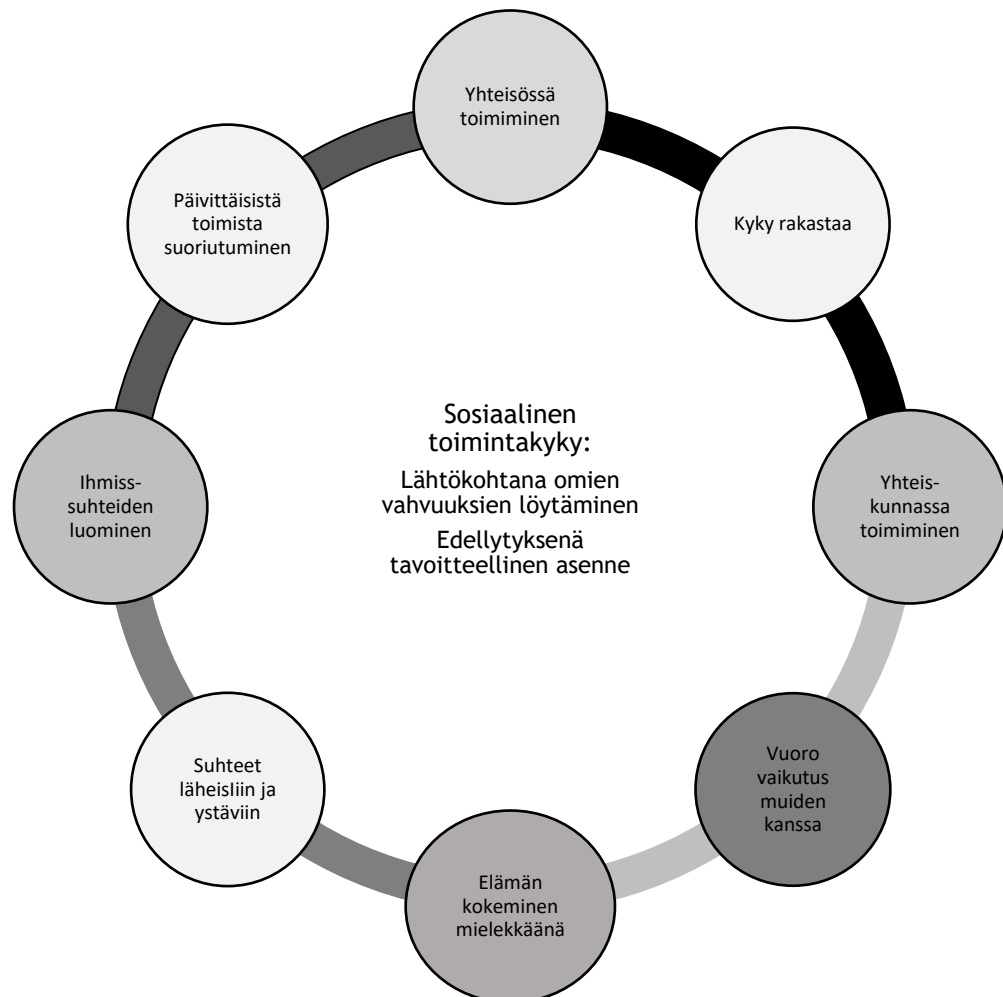
Sosiaalista toimintakykyä käsittelevässä käsiteanalyysitutkimuksessaan Metsävainion mukaan sosiaalisen toimintakyvyn käsitettä merkitykseltään voi pitää suhteellisen muuttumattomana. Oletettavaa on se, että käsite liittyy vuorovaikutukseen sekä kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. Päivittäisistä toimista selviäminen ja yhteenkuuluvuuden tunteminen muiden kanssa sekä omien tarpeiden tyydyttäminen suhteessa osallisuuteen yhteiskunnassa liitetään sosiaaliseen toimintakykyyn. (Metsävainio 2013, 22.) Sosiaalinen toimintakyky aiempien tutkimusten valossa käsittää kykyä olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja selviytyä ympäristöstään. Sosiaalista toimintakykyä määrittävät suhteet ja niiden sujuvuus läheisten ihmisten ja ystävien kanssa. Osallistuminen ja se, että elämänsä kokee mielekkäänä ovat keskeisessä osassa. Harrastukset ja vapaa-ajan viettäminen yhdessä toisten kanssa kuuluvat tälle alueelle. Ihmissuhteiden luominen erilaisissa toimintaympäristöissä, kyky rakastaa sekä toimia aktiivisesti omassa arjessa sekä osana yhteiskuntaa kertovat henkilön sosiaalisesta toimintakyvystä. (Metsävainio 2013, 12.)

Myös Kannusojan tutkimuksessa nuorten sosiaalisesta toimintakyvystä nuorilta kerätyn valokuva-aineiston osuuden pohjalta, jäsenyi tämä käsite yhdessä selviytymisen kautta. Nuoret kuvasivat yhdessä selviytymiseen liittyvän auttamista, lohduttamista sekä yhteistyötä yhteenkuuluvuuden tunteineen. (Kannasoja 2013, 90.) Sosiaalisen toimintakyvyn määritelmä näyttää rakentuvan muiden käsitteiden rinnalla. Sosiaalisuudesta, sosiaalisista taidoista tai esimerkiksi sosiaalisesta pääomasta puhuttaessa sivutaan myös sosiaalisen toimintakyvyn käsitettä. (Metsävainio 2013, 6.) Terveiden- ja hyvinvoinninlaitoksen määritelmän mukaan Sosiaalisen toimintakyvyn lähtökohtana on asiakkaan omien vahvuuksien löytäminen ja tarpeisiin vastaaminen nopealla aikataululla. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017a).

Sosiaalinen toimintakyky käsitteenä esiintyy sosiaalihuoltolaissa sosiaalista kuntoutusta eli tehostettu tukea koskevassa pykälässä 17 §. Sosiaalista kuntoutusta toteutetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin syrjäytymisen torjumiseksi, sosiaalisen toimintakyvynvahvistamiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. (L 1301/2014.) Palveluntarvetta arvioitaessa kokonaisvaltainen arviointi toimintakyvystä tukee tätä (Kannasoja 2013, 26). Metsävainio nostaa esille käsiteanalyttisessä tutkimuksessaan, että sellaisten ihmisryhmien olemassaolon huomioiminen, jotka eivät kykene toimintakyvyn puutteen vuoksi aktivoitumaan yhteiskunnan odottamalla tavalla on äärimmäisen tärkeää. Heidän toimintakykynsä, erityisesti juuri psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ei ole riittäviä, vaikka viranomaisten näkökulmasta tilanne toisin näyttäytyisikin. Palkkatyöllä toimeentulon hankkiminen tai vastuunotto muista ei nykyisellä toimintakyvyllä

onnistu. Erilaisuuden huomioiminen ja ihmisten tukeminen jää yhteiskunnan hyöty- ja aktivointiajattelun varjoon. Maksimaalinen tuottavuuden tavoittelemine menee monesti yksilöllisen arvostuksen ja ihmisyyden edelle. (Metsävainio 2013, 55.)

Sosiaalityön ja sen tutkimuksen kannalta sosiaalinen toimintakyky on keskeinen käsite työskennellessä sen vahvistamisen ympärillä. (Kannasoja 2013, 26). Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen Toimia-asiantuntijaverkoston mukaan sosiaalisen toimintakyvyn mittareita on kuitenkin vain vähän. Suosituksessa on määritelty sosiaalisen toimintakyvyn mittaamiselle viisi ulottuvuutta. Näitä ovat yksinäisyys, sosiaalinen yhteisyys, sosiaalinen aktiivisuus, sosiaalinen verkosto ja eristyneisyys sekä sosiaaliset taidot, sisältäen sosiaalisen joustavuuden ja vuorovaikutusongelmat. (Yhteisömedia 2016.) Näistä erilaisista tutkimuksista yhdistellen määritetty sosiaalinen toimintakyky itselleni seuraavasti (ks. kuvio 2).



Kuvio 2: Mistä sosiaalinen toimintakyky koostuu: Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen (2017), Kannasojan (2013) ja Metsävainion (2013) käsiteanalyysitutkimuksesta yhdistellen.

### 3.2 Minäpystyvyys ja sen vahvistamisen lähteet

Albert Bandura on sosiokognitiivisessa teoriassaan (1977) luonut minäpystyvyyden käsitteen. Minäpystyvyyden määritelmällä tarkoitetaan ihmisen käsitystä omista kyvyistään vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin (Bandura 1994, 2). Ihmisen omalla pystyvyyden tunteella on tärkeä merkitys toiminnan aloittamiseen ja siihen sitoutumiseen. Vastoinkäymisiä on usein edessä väistämättä, mutta pystyvyyden tunne auttaa jatkamaan näistä huolimatta. Kannustaminen, eteenpäin ohjaaminen ja tiedon antaminen ovat keskeisiä asioita, jotka ovat vaikuttamassa myös tavoitteiden saavuttamiseen ja hyvään lopputulokseen (Autti-Rämö ym. 2016, 87). Minäpystyvyydentunteella on suoria vaikutuksia ihmisen henkilökohtaiseen hyvinvointiin (Bandura 1994, 2). Ajattelen, että sosiaalista toimintakykyä lähdetessä vahvistamaan on keskeistä, että usko ja luottamus omaan pystyvyyden tunteeseen kasvaa ja vahvistuu.

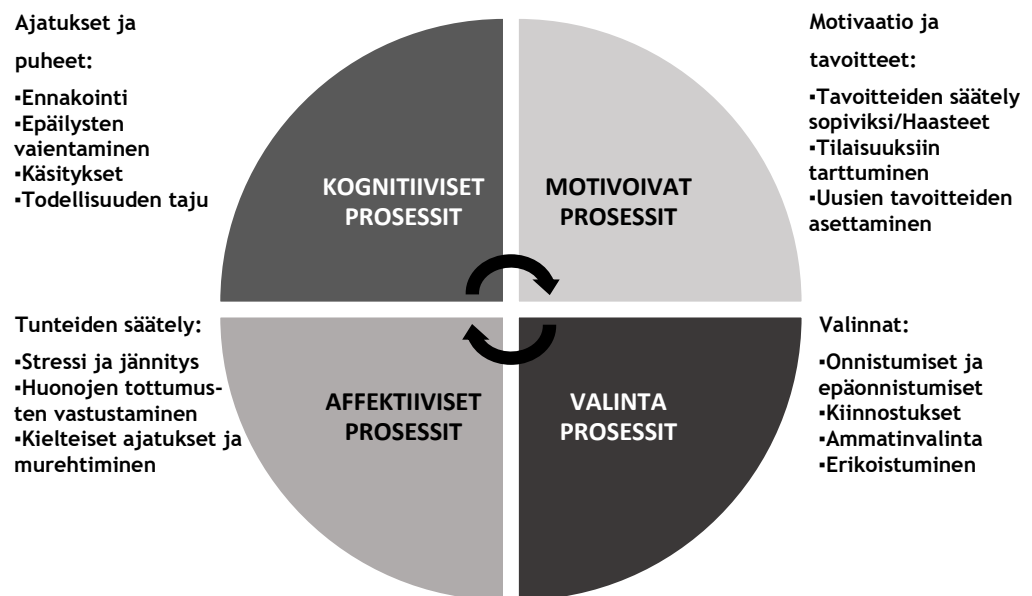
Ihmisten uskomuksia minäpystyvyyden tehosta voidaan kehittää neljän pääasiallisen vahvistamisen lähteen avulla. Minäpystyvyyden vahvistamisen lähteitä ovat Banduran mukaan aikaisemmat kokemukset ja käsitykset itsestä. Onnistumisen kokemusten kautta voidaan vaikuttavaa minäpystyvyyden vahvistumiseen. Epäonnistumiset taas heikentävät sitä, etenkin jos usko itseensä ei ole vielä vahvistunut. Myös sosiaalisen vertailun kautta voidaan lisätä yksilön uskoa omaan pystyvyyteensä. Kanssaihminen onnistumisen kautta on mahdollista ymmärtää, että myös itsellä voi olla mahdollisuus onnistua. Ihminen etsii malleja, joihin voi samaistua. Mitä enemmän samaistumispintaa yksilöllä on kanssaihmiin, sitä enemmän heidän onnistumisten kautta voidaan vaikuttaa häneen. Sijaiskokemukset opettavat tarkkailijoille tehokkaita taitoja ja strategioita ympäristön asettamien haasteiden hallitsemiseksi. Parempia selviytymiskeinoja hankkimalla voidaan herätellä omaa minäpystyvyyden tunnetta. (Bandura 1994, 2–3.)



Kuvio 3: Minäpystyvyyden vahvistamisen lähteet (Bandura 1994)

Positiivinen palaute sosiaalisissa yhteisöissä ja suullinen kehu yksilön kykyjä koskien siivittävät hyvin suoriin. Tämä osaltaan lisää minäpystyvyyden tunnetta. Yksilön oma tunne sekä tietoisuus omista kyvyistään ovat tärkeitä. Positiivinen mieli vahvistaa minäpystyvyyttä ja vastavasti epätoivon tunteet heikentävät sitä. Minäpystyvyyttä vahvistettaessa stressin vähentäminen on ensiarvoisen tärkeää. Vahva minäpystyvyyden tunne vahvistaa ihmisen suorituskykyä ja hyvinvointia monin tavoin sekä parantaa ihmisen valmiuksia saavuttaa tavoitteitaan. (Bandura 1994, 2–3.)

Useiden tutkimusten perusteella uskomukset omasta pystyvyydestä vaikuttavat ihmisen toimintaan neljän toisiinsa vaikuttavien psykologisten prosessien kautta. Ajatuksilla ja puheilla on suuri vaikutus, kuinka ihmiset suunnittelevat ja hallitsevat elämäänsä. Minätehokkuuden tunne ohjaa myös motivaatiota. Ihmisen motivaation ollessa voimakas, ajattelee hän epäonnistuksesaan, että se johtuu riittämättömästä yrityksestä. Ne ihmiset, joilla minätehokkuuden tunne on heikko, ajattelevat he olevansa kykenemättömiä toimintaan. Minätehokkuudella on en vaikutuksensa kaikissa henkilökohtaisissa muutosprosesseissa, kun ihminen aikoo muuttaa tapojaan terveytensä edistämiseksi. Erilaisilla valinnoillaan ihminen on mahdollista vahvistaa tehokkuuttaan ja sosiaalista verkostoaan, joka vaikuttaa henkilökohtaiseen kehitykseen ja omaan elämään. (Bandura 1994, 4–7.) Minäpystyvyyden vaikutukset toimintaan (ks. kuvio 4).



Kuvio 4: Minäpystyvyyden vaikutukset toimintaan (Hiltunen 2016)

Vahva minäpystyvyys rakentuu kannustuksen ja tuen avulla sekä sopivan kokoisten tavoitteiden asettamisen kautta. Menestystä on hyvä mitata henkilökohtaisella kehittymisellä voittojen tai palkintojen sijaan. Tukijoukkojen merkitys on tärkeä. (Hiltunen 2016.)

### 3.3 Sosiaalinen osallisuus, osallistuminen ja kuuluminen

Sosiaalisen osallisuuden käsite nähdään monessa yhteydessä syrjään jäämisen vastakohtana. Käsitteelle ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää vaan se on moniulotteinen sateenvarjo-käsite. Sosiaalinen osallisuus on muuttuva, dynaaminen prosessi, joka edistää taitoja ja kykyjä sekä tarjoaa mahdollisuuksia ja voimavaroja sekä tekee mahdolliseksi yhteiskuntaan osallistumisen. Yksilön omana kokemuksena osallisuus voi olla tunne kuulumisesta johonkin. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2020a.) Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan osallisuutta ja yhteisöön kuulumista. Matalan kynnyksen palveluilla voi mahdollistaa kohtaamista ja mahdollisuuksia uusiin ihmissuhteisiin. (Leeman & Hämäläinen 2016, 592.)

Viimeisten kuluneiden vuosien saatossa sosiaalihuollon piiriin on syntynyt uudenlaisia matalan kynnyksen yksiköitä, joissa työskentelyn perusta on asiakkaan oma toiminta. Yhteisen toiminnan kautta mahdollistuu omien vaikeuksien käsittely arkielämässä käytännöllisin keinoin. Todellinen osallisuus mahdollistuu oman toiminnan kautta. Oman työskentelyn kautta oma elämänote vahvistuu kokemusten perusteella tehokkaammin, kuin esimerkiksi lähestymistapa, joka perustuu puhumiseen tai standardimaisiin palveluihin. (Kananoja ym. 2017, 183.)

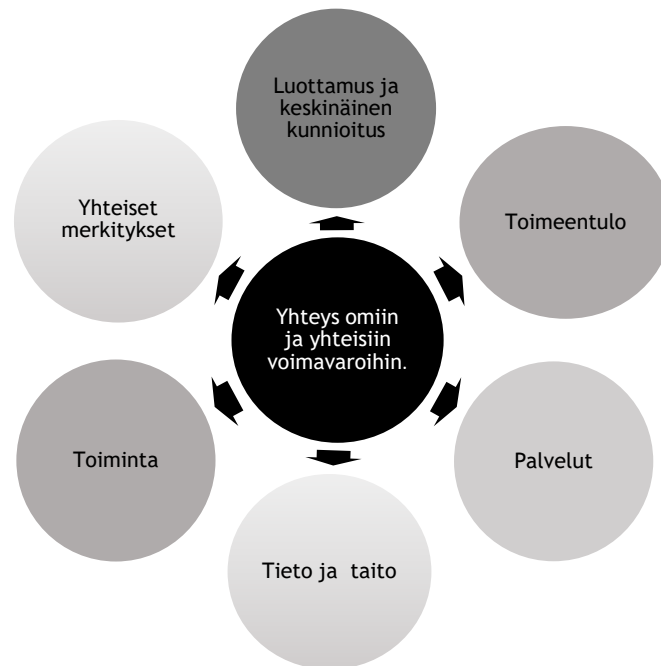
Osallistuminen on prosessi, joka voi johtaa tunneperäiseen kokemukseen sosiaalisesta osallisuudesta. Sosiaalista osallisuutta voi edistää osallistumista mahdollistamalla. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590.) Pärjääminen eri toimintaympäristöissä edellyttää mukautumista erilaisiin sosiaalisiin järjestyksiin sekä edellyttää vastavuoroisten luottamussuhteiden syntymistä. Marginaalissa eläminen haastaa omaa toimijuutta. Huomion ollessa arjessa selviytymisessä tai omassa terveydessä, tulevaisuus näyttää epävarmalta. Institutionaalisten valta-asemien näyttäytyessä kokemus toimijuudesta kapenee ja silloin suuntaudutaan merkityksellisyyden ja arvonannon kokemuksia tuoviin elämänalueisiin. (Toiviainen 2019, 35.)

Yhteisöön kuuluminen on iso osa jokaisen ihmisen elämää ja osallisuus yhteisössä mielletäänkin kuntouttavaksi. Tukipalvelujen tarjoamat yhteisölliset ja osallisuutta tukevat ja kehittävät palvelut ovat tärkeitä vaikeista ja pitkäaikaisista psyykkisistä ongelmista kärsineille mielenterveyskuntoutujille. (Mielenterveystalo 2020.) Kuntoutumisen parissa tehtävässä työssä haastavaa on se, että pelkkä palvelujärjestelmän toimivuus tai siihen liittyvä parannustyö ei yksinään ole vastaus yksilön kuntoutumiseen. Terveen ja sen ylläpitämiseen vaikuttavat vahvasti arkiympäristö, yhteisöllisyys, keskinäinen tuki ja huolenpito. Valintojen ja niiden seurausten merkitys korostuu yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen parissa. (Hämäläinen ym. 2017, 90.)

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran (2016) määritelmässä Sosiaalisesta osallisuudesta: Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, tulee kuuluksi itsenään sekä vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Luottamus edellyttää yhteyttä ja vuorovaikutusta muiden kanssa ja antaa lupauksen pysyvyydestä. Tieto ja taito taas ovat yhdessä hankittua osaamista ja hengissä ja terveenä pysymiseen tarvitaan toimeentuloa. Toiminta mahdollistaa nähdäksi ja kuulluksi tulemisen ja yhteiset merkitykset varastoituvat



ajatuksiin, kokemuksiin ja muistoihin. Palvelut puolestaan ovat hyödykkeitä, joilla täydennetään yksilöllisiä ja yhteisiä toiminnan edellytyksiä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020a.) Kokemus osallisuudesta vaikuttaa siihen, millaisen osan ihminen kykenee ottamaan käyttöönsä omasta mahdollisesta toimintakyvystään. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020a.) Yhteys omiin ja yhteisiin voimavaroihin sekä kokemus merkityksellisyydestä kulkevat keskiössä sosiaalisen osallisuuden toteutumisessa (ks. kuvio 5).



Kuvio 5: Sosiaalisen osallisuuden edellytykset (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020a)

Kuntoutumista on mahdollista tapahtua niin vuorovaikutuksessa ryhmässä kuin luottamuksellisessa suhteessa toisen ihmisen kanssa. Pitkäaikaisissa ja itsenäistä pärjäämistä heikentävissä tilanteissa erilaisilla yhteisöllisillä tukipalveluilla on arkiselviytymistä tukeva ja syrjään jäämistä ehkäisevä vaikutus. (Mielenterveystalo 2020a.) Osallisuuden edistäminen pohjimmiltaan sosiaalipedagogisena toimintana on yksilön kasvun tukemista yhteisön jäsenenä. Osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan osallistumista ja kuulumista. Jos vain osallistuminen toteutuu, mutta se ei perustu yhteisöön jäsenyyteen voi se jäädä riittämättömäksi. Tarvitaan myös kuulumisen tunnetta. Kuuluminen ei kuitenkaan myöskään yksistään riitä. Kuuluminen voi toteutua myös yhteisöissä, missä jäsenillä ei ole todellisia mahdollisuuksia tuoda toimintaan omaa panostaan. Kuulumisen tunne voi olla myös vahvana yhteisöissä, joissa jäseniä jopa sorretaan. (Nivala & Ryyänen 2019, 138–143.)

Sosiaalisten suhteiden tärkeyttä ja yhteisöpohjaisia palveluita korostetaan QoL (Comparing quality of life using the World Health Organization) elämänlaadun vertailututkimuksessa. Tämän tutkimuksen keskeisenä tuloksena itsenäisyyden ja sosiaalisen ulottuvuuden tasoon liittyvät tukitoimet voivat olla avainasemassa elämänlaadun parantamisessa vaikeiden mielenterveyden haasteiden kanssa kamppaileville. (Murphy & Murphy 2006, 298.) Yhteisöpohjaisia

palveluita kannatetaan elämänhallinnan tukemisessa. Henkisesti haavoittuvassa asemassa olevien tulisi olla mahdollisuus saada tukea myös kotiin sekä tulisi olla mahdollisuuksia sosiaalisten verkostojen, psyykkisen ympäristön ja eksistentiaalisen identiteetin hyödyntämiseen (Murhpy & Murhpy 2006, 297.)

Carina Granholmin väitöskirjan toisessa alatutkimuksessa sen sijaan tarkastellaan, miten tieto- ja viestintä tekniikan kautta tapahtuvaa osallistumista käytetään nuorten mielen hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja edistämiseen Suomessa. Tämän alatutkimuksen empiirinen materiaali koostui viesteistä, joita oli lähetetty Nyyti ry:n ylläpitämässä keskusteleavassa online- ryhmässä 2010. Ryhmän aiheena oli yksinäisyys. Monet opiskelijat ilmoittivat käyneensä ryhmässä jo pitkään, ennen kuin osallistuivat kirjoittamalla ryhmään. Tutkimus havaintonaan hän tuo esille virtuaalisen ulottuvuuden myönteisinä puolina julkisissa verkkokeskusteluryhmissä sen, että ryhmät voivat olla suurena tukena sekä aktiivisille osallistujille, että hiljaisemmille taustalukijoille samankaltaisia kokemuksia jaettaessa. (Granholm 2016, 49–50.)

### 3.4 Voimaantumisen prosessi ja mahdollistava maaperä

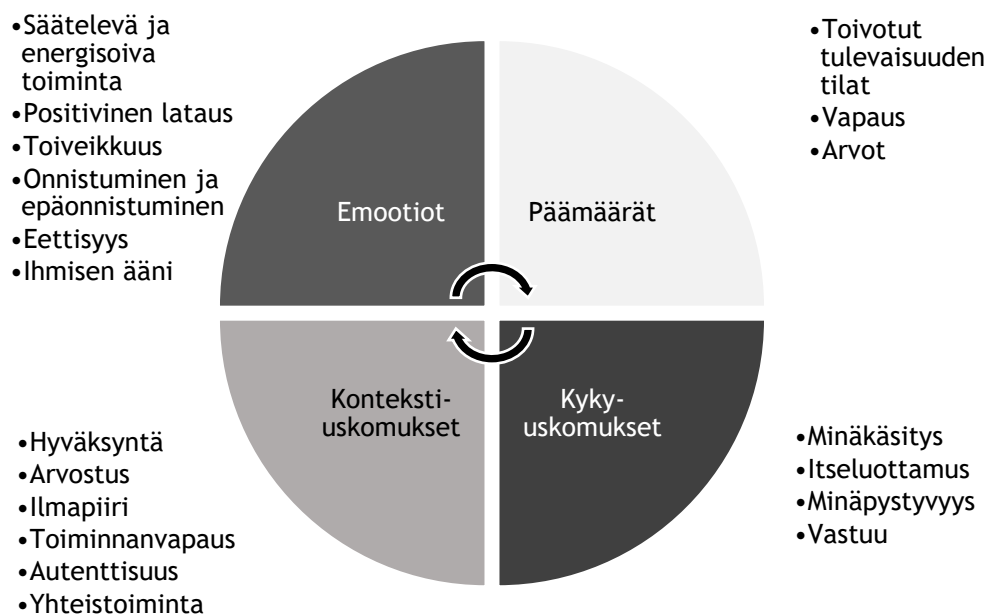
Ihmisen syvimpiin luontaisiin tarpeisiin liittyvä halu tuntea itsensä arvokkaaksi. Arvokkuuden tunteen vähäiselläkin lisääntymisellä on uudistavia ja energisoivia vaikutuksia henkilökohtaiseen kasvuun. (Oksanen 2014, 259.) Oman osuuden sisäistäminen oman elämänsä ohjaamisessa sekä valintojen tekemisessä on voimaantumista. Muutoksen alkuvoimana toimii kokemus omasta toimivuudesta. (Oksanen 2014, 90.) Ihmisestä itsestään lähtevään haluun liittyvä päämäärien asettaminen omalle toiminnalleen ja luottamuksen herääminen omiin mahdollisuuksiin. (Oksanen 2014, 259.)

Voimaantumisen henkilökohtaisesta luonteesta huolimatta voimaantumisen prosessiin vaikuttavat ympäröivät sosiaaliset rakenteet. Tapahtumien asiayhteydellä ja toisilla ihmisillä on osansa prosessissa. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihmisen tulkinta itsestään tapahtuu suhteessa toisiin. Ympäristö voi tukea yksilön voimaantumista, mutta suostumus voimaantumiseen tapahtuu vain yksilöstä itsestään käsin. (Oksanen 2014, 259.) Voimaantumista voidaan tukea dialogin keinoin. Dialogi taas vaatii syvän uskon ihmiseen ja hänen kykyihinsä tehdä, uudistaa ja luoda (Freire 2005, 99). Ilman uskoa, toivoa ja nöyryyttä ei myöskään dialogia ole ja jos sanat eivät vastaa tekoja luottamus ei kestä (Freire 2005, 100). Dialogiin pääseminen edellyttää yhteiseen oppimiseen ja toimintaan pyrkivien kohtaamista. Molempien osapuolten nöyryys estää sitä hajoamasta, eikä se koskaan toteudu hallintasuhteessa. (Freire 2005, 98.)

Yksilötason voimaantumisen tasoa tarkasteltaessa voidaan sitä Räsänen mukaan kutsua voimavarakeskeisyydeksi. Voimavarakeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että ihmisellä on mahdollisuus kyseenalaistaa itsensä ja olemistapansa niin, että kykenisi olemaan vahvempi itselleen sekä muille. Itsensä määrittelyn muutos mahdollistuu osallistumisen kautta tapahtuvassa todellisuuden tulkinnassa. Voimaantuessaan ihmisellä on mahdollisuus oppia uutta ymmärrystä siihen mitä on olla minä, mitä maailma on sekä mitä oma oleminen tässä maailmassa on. (Räsänen

2014, 96–98.) Voimaantuneisuutta ilmentää se, että ihminen on löytänyt omat voimavaransa (Siitonen 1999, 93).

Siitonen kuvaa voimaantumista henkilökohtaisena ja sosiaalisena prosessina, joka lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumisen prosessiin tai tapahtumasarjaan vaikuttavat toimintaympäristön olosuhteet. Voimaantumista ei voi tapahtua ulkoisella pakolla, eikä toista voi voimaannuttaa. (Siitonen 1999, 93.) Voimaantumisen prosessin Siitonen jakaa neljään osaprosessiin. Voimaantumisen prosessia jäsentävät 1.) päämäärät, 2.) emootiot sekä 3.) kyky- ja 4.) kontekstiuskomukset. Osaprosessit tarvitsevat toinen toisiaan tukemaan voimaantumisen kokemusta (ks. kuvio 6).



Kuvio 6: Voimaantumisen osaprosessit (Siitonen 1999, 117–118)

Voimaantumista voidaan siis mahdollistaa erilaisilla tekijöillä, kuten ympäristön tarjoamalla vapaudella ja myönteisyydellä. Koettu vapaus on vastuunottoa tukeva tekijä. Turvallinen ilmapiiri, luottamus ja arvostus ovat tärkeitä tekijöitä sisäisen voimaantumisen rakentumisessa. (Siitonen 1999, 61.) Voimaantuminen voi siis olla todennäköisempää turvallisessa ja valinnanvapauden mahdollisuuksia sisältävässä ympäristössä (Siitonen 1999, 93).

Voimaantumista ilmentää erilaisten voimaantumistutkimusten mukaan se, kuinka ihminen muodostaa tavoitteita, toimintatapoja ja suunnitelmia riippumatta sosiaalisesta paineesta tai muiden asettamista vaatimuksista. Voimaantumista ilmentää myös Ihmisen kyky tehdä vapaasti valintoja ilman ulkoisia tai sisäisiä rajoituksia sekä arvioida järkevästi erilaisia vaihtoehtoja. Näiden itse päättämiensä toimien toteuttaminen sekä loppuunsaattaminen, muiden mielipiteistä tai mahdollisten vastustuksesta huolimatta ilmentää myös voimaantumista. Voimaantuneisuutta voi ilmentää myös se, kuinka ihminen hallitsee itsensä erilaisissa emotionaalisissa, haasteellisissakin tilanteissa ja millainen on kokemus omasta itsenäisyydestä ja selkeästä

minäkuvasta. (Räsänen 2014, 26–27.) Ihmisen voimaantumisen yksi perustehtävistä on saada ihminen kokemaan, tunnistamaan ja kehittämään omaa vastuullisuuttaan (Räsänen 2014, 31–31). Räsänen pelkistääkin voimaantumisen käsitteen mielestäni nerokkaasti *uskaltavaksi vastuullisuudeksi*. Liian monen nuoren aikuisen arkiympäristö on pääpiirteittäin kutistunut omien seinien sisälle. Aktivoivia mahdollisuuksia on pyrittävä edistämään heidän arjestaan käsin. Vastuunottaminen omaan elämään liittyvistä päätöksistä kuuluu nuoruusiän tärkeisiin kehitystehtäviin.

### 3.5 Verkko-ohjaus sekä tieto ja neuvontatyö verkossa

Verkkonuurisotyön rinnalle on muodostunut termi ”*nuorille suunnattu verkkotyö*”. Tässä nuorille suunnatussa verkkotyössä toimintaa ohjaavat enemmän Sosiaali- ja terveysalan ammatilliset tavoitteet (Verke 2014.) Sosiaali- ja terveysjärjestöissä verkossa työtään tekevien ammattilaisten tekemä työ on käsitteellistetty *auttaviksi verkkopalveluiksi*. (Rahikka 2013, 15.) Keskeisenä elementtinä ohjauksen ja neuvonnan auttavissa verkkopalveluissa mainittiin Rahikan väitöskirjassa ammattilaisten kertomana olevan jatko-ohjaus peruspalveluiden piiriin (Rahikka 2015, 88). Anonymiteetin suoja mahdollistaa asioinnin identiteettiä paljastamatta, nimimerkin suojin on helpompi rohkaistua avoimemmin puhumaan omista ongelmistaan (Rahikka 2015, 86).

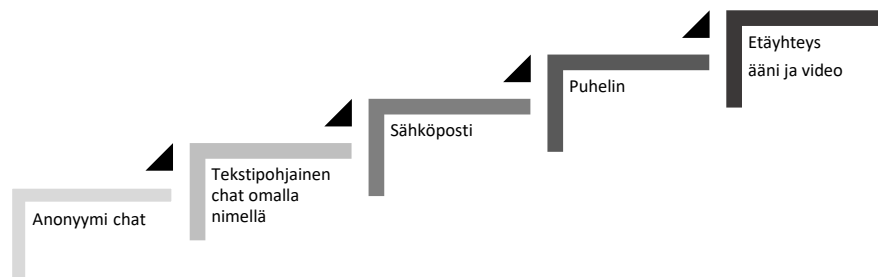
Verkkososiaalityön käsite koostuu Ritvasen käsitetutkimuksen valossa verkkososiaalityön edellytyksistä, mahdollisuuksista ja mahdollisista vaikutuksista. Ritvanen tulkitsee ominaispiirteiden olevan toisiinsa suhteutuneina, niin että mahdollisuuksia ei saada aikaan ilman, että edellytykset ja vaikutukset huomioidaan. (Ritvanen 2015, 64.) Verkkososiaalityön käsitettä määrittäessään Ritvanen kiteyttää sen sosiaalityöksi, joka monipuolisesti hyödyntää tietotekniikkaa. Perinteiset sosiaalityön tehtävät toteutuvat uudenlaisin välinein ja työtavoin. Verkkososiaalityö voi mahdollistaa työprosessien, palveluiden ja profession kehittymisen sekä tiedonvaihdon ja vuorovaikutuksen monimuotoistumisen. Toteutuakseen se vaatii riittävät tekniset edellytykset ja verkkoympäristössä toimimiseen liittyviä taitoja. Ehdottomana edellytyksenä on ammatillisten ja eettisten lähtökohtien toteutuminen. Muuttuviin yhteiskunnallisiin tarpeisiin ja tilanteisiin pyritään vastaamaan yhtä lailla, kuin sosiaalityössä ylipäätään. (Ritvanen 2015, 67.) Sosiaali- ja terveysalan sektoria sitoo vahvasti erilaiset lait ja asetukset, jotka on huomioitava tarkasti. (Ahonen 2017, 26).

Verkko-ohjauksesta puhuttaessa, tarkoitetaan sillä ohjausta, joka tapahtuu internetin välityksellä. Ohjauksessa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa. Kommunikaatiovälineinä voidaan hyödyntää tietokonetta, älypuhelinta sovelluksineen tai tablettia. Ohjaus voi toteutua ajasta, paikasta tai etäisyydestä riippumatta ja se voi olla synkronista eli reaaliaikaista tai viiveellistä eli asynkronista. (Guttorm ym. 2017, 14.) Neuvonta- ja ohjaustyössä yksittäisen työntekijän ja ammattikunnan suhtautuminen asiakkaisiin, kollegoihin ja ylipäätään yhteiskuntaan määrittyvät ammattieettisten ohjeistusten mukaan (Onnismaa 2007, 109). Hyvässä ja oikeudenmukaisessa kommunikaatiossa ohjaus- ja neuvontatyössä korostuu kaikki se hyvä mikä edistää ihmisten omanarvontuntoa ja laajentaa heidän mahdollisuuksiaan (Onnismaa 2007, 110).

Verkko toimii erilaisen kanssakäymisen ja monenlaisen sosiaalisen toiminnan paikkana tässä ajassa. Se ei ole erotettavissa fyysisestä elämisestä ja kohtaamisen maailmasta, vaan tiiviissä vuorovaikutuksessa sen kanssa. Verkossa ja sen yhteisöissä eläminen ja verkkokohtaamisten lisääntyessä voidaan ajatella verkon ”tilassa” tehtävää työtä paikalliseksi sosiaalityöksi. (Juhila 2018,158.) Suunnitellessa verkko-ohjausta on tärkeää ratkaista ohjauksen tavoitteet, kohderyhmä, jota tavoitellaan sekä tarpeet, joihin halutaan vastata. Millaista osaamista ja millaisia resursseja tarvitaan. Verkko-ohjauksen kanavat, ohjauksen antajat ja millaisina aikoina verkossa päivystetään synkronisten kohtaamiskanavien kohdalla (esim. skypeohjaus ja chat) (Guttorm ym. 2017,18.) Ammattilaishaastattelussa nostettiin esille verkkopalveluiden hyödyllisyys ensiaskelien ottamisessa.

*”Digitaalisen palvelun kautta ensimmäisiä askeleita eteenpäin voi ottaa jo kotona”*

Verkko toimintaympäristönä mahdollistaa myös niiden ryhmien tavoittamisen mikä muuten saattaa jäädä tavoittamatta. Verkon kautta osallistumismahdollisuuksia lisäämällä voidaan helpottaa erilaisten rajoitteiden kanssa elävien osallistumista. Ujous ja erilaiset sosiaalisten tilanteiden pelot voivat myös rajoittaa tapahtumiin lähtemistä. Verkkokohtaamisten kautta on myös mahdollista saada alkusysäys myös jatkossa kasvokkaiseen toimintaan. Netissä voi solmia turvallisia verkostoja, jolloin toimiminen niiden ulkopuolellakin madaltuu. (Verke 2014.) Verkko toimintaympäristönä voi mahdollistaa kustannustehokkaampia työtapoja ja vaiheita tiedottamisen, tiedonsaannin ja yhteydenpidon prosesseissa perinteiseen toimintaympäristöön nähden. (Ritvanen 2015.) Verkkopalveluita hyödyntämällä voidaan tavoittaa myös tehokkaammin syrjäseutujen asukkaita. (Rahikka 2013, 148.) Sosiaalinen kynnys osallistua vuorovaikutuksellisiin tilanteisiin verkossa on matalin verkko palveluissa, joihin voi osallistua anonyymisti ilman rekisteröitymisen pakkoa (ks. kuvio 7).



kuvio 7: Sosiaalinen kynnys vuorovaikutustilanteeseen osallistumisessa ohjauskeskusteluihin erilaisilla välineillä. (Peltola 2017, 11)

Granholmin väitöskirjaan sisällytettyjen osatutkimusten tulosten mukaan nuoret aikuiset käyttävät informaatio ja viestintäteknologiaa (IKT) voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen

tuen lähteinä sekä erilaisen osallistumisen areenana. IKT avaa ikkunan ja mahdollisuuksia osallistua myös muiden elämään ja arkeen. Tämä kanava mahdollistaa omien arkisten haasteiden unohtamisen ainakin hetkeksi. (Granholm 2016, 14.) Vertaistuen toteutumistapoja verkossa voi olla ryhmä tai yksilökeskustelujen kautta. Parhaat mahdollisuudet saada arki sujumaan, kun kokemus ja ammattilaistietoa on saatavilla rinnakkain. (Harvinaiset 2020.)

Tutustumassani Jenni Grönqvistin (2019) Sosiaalityön koulutusohjelman pro gradu -tutkielmassa Digitaalisten toimintaympäristöjen vaikutukset mielenterveyspalveluiden osallisuuden kokemuksiin, tutkimustuloksien mukaan sairauteen liittyvällä vertaistuella on suuri merkitys osallisuuden kokemuksessa. Digitaalinen toimintaympäristö näyttäytyy vertaistuen kohdalla samankaltaisena kuin ne kokemukset, joissa vertaisia kohdataan kasvotusten. Teknologiavälitteiset palvelut nähtiin mahdollisuutena osallisuuden kokemusten lisäämiselle. Tämän tutkimuksentulosten mukaan lisääntyneet osallisuuden kokemukset vähentävät itsestigmatisoinnin voimakkuutta. Tutkimustuloksena ilmeni myös konkreettinen tarve matalan kynnyksen digitaalisille yhteydenottopisteille, erityisesti mielenterveyden haasteiden alkuvaiheessa. Asioida tulisi voida anonyymisti ja palvelun kautta tulisi voida saada neuvoja ja yksilöllistä tukea. Haastattelussa oli mukana myös nuoria aikuisia, vaikka tutkimuksessa ikähaitari oli laaja.

Sosiaali- ja terveysalan palveluiden digitalisoitumisen edellytyksenä on yhdenvertaisuus palvelussa. Palvelun on oltava kaikkien asiakasryhmään kuuluvien tavoitettavissa ja asiakashyötyjen on mentävä digitalisaation edelle. Keskeiset eettiset periaatteet liittyvätkin juuri oikeudenmukaisuuteen, itsemääräämisoikeuteen, yksityisyysuojaan, turvallisuuteen sekä tehokkuuteen. Suomessa ETENE (2010) laatimasta kannanotosta eettisistä lähtökohdista teknologian hyödyntämisestä korostetaan myös hyvän elämän turvaamista sosiaalisen osallistumisen ja henkilökohtaisen autonomian näkökulmasta. Kannanotossa korostetaan myös henkilökunnan osaamista ja yhtenäisten valtakunnallisten suositusten tarvetta. Alimpien sosioekonomisten ryhmien terveyteen ja toimintakykyyn panostamalla voidaan teknologialla vähentää eriarvoisuutta. (Etene 2010. 3-15.) Salassapito- ja tietosuoja-asiat ovat avainelementtejä lähdettäessä rakentamaan luottamusta. (Granholm 2016, 30). Palveluntarjoajan pelisäännöt tiedonkeruuseen liittyen ja käyttäjätietojen suojaus nousivat esille myös ammattilaisten haastattelussa:

*”Palveluntarjoajalla pitäisi olla selkeät pelisäännöt siitä, mitä dataa kerätään, miten sitä hyödynnetään ja miten käyttäjätietoa suojataan”*

Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta internet tukee myös vaikuttamistyötä ja tarjoaa hyvän ja helpon väylän välittää tietoa sosiaalisista kysymyksistä ja niiden taustoista. On tärkeää pohtia sitä seikkaa, milloin ja millä tavalla verkosta tulisi ohjautua avun piiriin kasvokkain sekä millä tavalla rinnalla kulkeminen tarvittaessa mahdollistetaan. Asiakkaan tarpeisiin vastaten on mahdollista yhdistää verkossa tapahtuvaa sekä kasvokkaista työtä. Tarkoituksenmukaisin työtapa yksittäisiin tilanteisiin on tärkeää mieltää. (Heikkinen 2017, 48.)

#### 4 Kehittämistyön tavoitteet ja tuotokset

Projektin tavoitteet ovat kokonaisuudessaan moniulotteiset. Tavoitteita kuvaan alla olevissa taulukoissa. Taulukoiden avulla eri osa-alueiden tavoitteet konkretisoituvat paremmin. Tätä toiminnallisena opinnäytetyönä toteuttamaani kehittämisprojektia ja sille tavoitteita asettaessani, näyttäytyvät arviointikysymykset myös projektin onnistumisen kriteereinä. Projektin tavoitteet sekä omat henkilökohtaiset oppimistavoitteet ovat listattuna alla oleviin taulukkoihin (ks. taulukko 1 ja 2).

Tavoitteet:	Arviointikysymykset:	Arviointiaineisto:
Reflektiivisen kokemustiedon ja näyttöön perustuvan tieteellisen lähestymistavan taitava yhdisteleminen.	Kuinka teorian tieto ja käytäntö yhdistyvät?  Kuinka kehittämissyhteistyö ja tiedonkulku toimi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Itsearviointi</li> <li>● Oppimispäiväkirja</li> <li>● Palaute</li> <li>● Vertaisarviointi</li> </ul>
<p>Innostaa osallistujia yhteiskehittämisen prosessiin</p> <p>Suunnitella ja toteuttaa työpajat ja toteuttaa asiantuntija ja asiakashaastatteluja</p> <p>Tuottaa sisältöä ja kehittää palvelua asiakaslähtöisesti ja tavoitteellisesti</p> <p>Oppimisen mahdollistaminen ja mahdollistuminen</p>	<p>Saatiinko osallistujia?</p> <p>Saatiinko tuotettua uusia näkökulmia ja menetelmiä?</p> <p>Saatiinko etsittyihin kysymyksiin vastauksia?</p> <p>Mitä toiminnan aikana on tapahtunut, mitä eri tahot ovat oppineet?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Osallistujamäärä/Sitoutuneisuus</li> <li>● Työpaja aineiston dokumentointi</li> <li>● Haastatteluaineisto</li> <li>● Kokemukset</li> <li>● Lopputulos</li> <li>● Kokemukset</li> <li>● Palaute</li> </ul>
<p>Huomioida palvelun kynnyksetömyys, asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus, ammatillisuus sekä eettisyys</p> <p>Pohtia ammattilaisten roolit palvelussa</p>	<p>Palvelun helppokäyttöisyys ja eettisyys?</p> <p>Millä tavoin tukee tavoitteellisuutta?</p> <p>Osallistumisen monitasoiset mahdollisuudet?</p> <p>Miten ammattilaisyhteys ratkaistiin?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asiantuntija- ja käyttäjäarviointi</li> <li>● palaute</li> <li>● Vertaisarviointi</li> <li>● Haastattelujen tuomat näkökulmat</li> </ul>

Tavoitteet:	Arviointikysymykset:	Arviointiaineisto:
Luoda valmis konkreettinen tuotos aikataulussa: Kehittämisprosessin eri vaiheita taitavasti hyödyntäen	Valmistuiko käyttöliittymä aikataulussa?  Hyödynnettiinkö kehittämisspöessin eri vaiheita?  Käyttäjryhmän kokemus?	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiantuntija- ja käyttäjäarviointi</li> <li>•Itsearviointi työparina</li> <li>•Vertaisarviointi</li> <li>•Palaute</li> </ul>

Taulukko 1: Tavoitteet ja arviointikysymykset

Henkilökohtaiset oppimistavoitteet:	Arviointikysymykset (Onnistumisen kriteerit)	Arviointiaineisto
Projektinhallinta:  Selkeys ja johdonmukaisuus-projektinhallinnassa:  Koordinointi, viestintä ja aikataulut  Läpinäkyvyys	Oliko projektin hallinta johdonmukaista?  Oliko viestintä selkeää?  Toteutuivatko aikataulut?  Selkeys ja läpinäkyvyys?	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Oppimispäiväkirja</li> <li>•palaute työelämä</li> <li>•palaute työpari</li> <li>•Itsearviointi</li> </ul>
Uuden oppiminen:  Teoria, käytäntö, yhteistyö	Oppiminen asiakkailta? Oppiminen yhteistyötahoilta? Oppiminen itsestään?	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Oppimispäiväkirja</li> <li>•Itsearviointi</li> </ul>
Digitaalisten palveluiden tuntemuksen lisääminen  Kokonaisvaltainen kasvu ammatillisesti	Lisääntyikö ohjauksessa ja neuvonnassa hyödynnettävien digitaalisten palveluiden tuntemus?  Tapahtuiko ammatillista kasvua?	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Oppimispäiväkirja</li> <li>•Itsearviointi</li> <li>•Opinnäytetyöhön kirjattu prosessi</li> </ul>

Taulukko 2: Henkilökohtaiset oppimistavoitteet



Koin tärkeänä, että projektin edetessä myös työparini henkilökohtaiset oppimistavoitteet olivat minulla selvillä ja päinvastoin. Noora kertoi omien tavoitteidensa projektissa keskittyvän siihen, että omatoimisen projektityön kokemusta karttuu lisää. Noora ajatteli myös, että työpajojen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kautta hän saa tätä hyödyllistä kokemusta lisää. Jokainen luotu käyttöliittymä ja siihen liittyvä prosessi on erilainen ja omanlaisensa. Kokemukset käyttöliittymän luomisesta ja omasta osaamisesta on mahdollista kasvaa.

#### 4.1 Tuotoksen määrittely

Käyttöliittymä luo yhteyden käyttäjän ja käytettävän välineen välille. Käyttöliittymästä puhutaan, kun tarkoitetaan esimerkiksi tietokoneen näytöllä näkyvää osaa ja hiirtä, jolla tätä käytetään. Hyvä käyttöliittymä on intuitiivinen, selkeä ja tämän käyttöön ei tarvitse erillistä ohjeistusta. Käytettävyys sekä selkeä käyttöliittymä ovat merkittävässä osassa asiakaskokemuksen luomisessa. (Interaction Design Foundation 2020.) Projektilla pyritään konkreettisenä tuotoksena luomaan digitaalisen sovelluksen käyttöliittymän prototyyppi. Käyttöliittymä syntyy työparini kädenjälkenä yhteiskehittämiprojektimme ja työpajatyöskentelyn pohjalta.

Koko entisestään sisällöltään kehittynyt palveluinnovaatio on myös tämän projektin tuotos. Palveluinnovaation vahvuuksina toimivat kynnyksettömyys, ajasta ja paikasta riippumattomuus, yhteisöllisyys ja toiminnan tavoitteellisuus. Tarvittavan ja mahdollisimman kynnyksettömästi saatavilla olevan ammatillisen tuen ulottuvuus toimii palvelun ytimenä ja lähtökohtana. Minäpystyvyyden vahvistumisen kautta mahdollistuvat voimaannuttavat kokemukset osallistumisen, erilaisten tavoitteellisten harjoitusten, sekä tarvittaessa ammatillisen yksilöllisesti kohdennetun tuen ja oikea-aikaisten palveluiden avulla. Kehitettyä palveluinnovaatiota voidaan toteuttaa myös jo olemassa olevia digitaalisia alustoja hyödyntämällä

#### 4.2 Tuotoksen onnistumisen kriteerit

Selkeän käyttöliittymän luomiseksi suunnittelijan tulee tuntee loppukäyttäjä ja heidän tavoitteensa. Suunnittelijan tulee myös ottaa huomioon hyväksi havaitut käytänteet ja pysyä johdonmukaisena läpi toteutuksen. Visuaalisten kontrastien tulee olla myös harkitusti ja johdonmukaisesti toteutettuja. Ratkaisevassa osassa on myös jatkuva kehitystyö ja käyttäjien kanssa yhteistyössä toteutettu testaaminen. (Graafinen 2015.)

Nuorten aikuisten ajankohtaisia tarpeita tutkimalla ja tunnistamalla voidaan vaikuttaa uudenlaisten toimintamallien käyttöönottoon käytännön työssä. Tuotoksen onnistumista määrittelee se, että nuorten aikuisten ääni pääsee ratkaisuisa aidosti kuuluville ja lopputulos tyydyttää projektin eri osapuolia. Syntyneiden ratkaisujen pohjalta on mahdollisuus sovelluksen edelleen kehittämiseen. Omaa asiakasymmärrystä sekä kehittämisyhteistyössä ja työpajoissa syntyneitä toiveita, tarpeita ja oivalluksia hyödynnetään suoraan käyttöliittymän muotoilussa.

Tuotoksen synnyttämiseen liittyviä vahvuuksia, mahdollisuuksia, haasteita ja riskitekijöitä määrittelimme näin (Ks. kuvio 8).



Kuvio 8: SWOT-analyysi työvaiheena

## 5 Kehittämisprojektissa käytetyt menetelmät

Toimiva ja monipuolinen kehittämisprosessi edellyttää reflektiivisen kokemustiedon ja näyttöön perustuvan tieteellisen lähestymistavan taitavaa yhdistelemistä (Toikko & Rantanen 2009, 174). Kehittämistoiminta perustuu sosiaaliseen prosessiin, jonka edellytyksenä on aktiivinen osallistuminen ja vuorovaikutus (Toikko & Rantanen 2009, 89). Toiminnan näkeminen sosiaalisena prosessina ja kehittämisvälineiden reflektiivinen käyttö luo pohjaa dialogiselle ja vuorovaikutteiselle toiminnalle (Toikko & Rantanen 2009, 72). Itselleni ominaiset erilaiset luovat, innovatiiviset ja intuitiiviset ratkaisut toimivat tässä projektissa myös keskeisenä kantavina voimina. Visualisointia hyödyntämällä oli mahdollista ylläpitää yhteistä ymmärrystä.

### 5.1 Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen

Sosiaalialalla kaikessa kehittämistyössä on viimeisten vuosien saatossa alettu korostaa asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaiden roolia palveluiden kehittäjinä on pikkuhiljaa alettu näkemään aidosti tärkeänä. Asiakkaiden kokemuksia on alettu käyttämään hyödyksi palveluiden kehittämisessä. Yksi asiakaslähtöisistä menetelmistä, joka on alun alkaen kehitetty yritystoiminnan tarpeisiin, on palvelumuotoilu. Vasta myöhemmin menetelmää on alettu käyttää myös yhteiskunnallisten palveluiden kehittämisessä. Kuntien strategioissa asiakaslähtöisyys on nostettu tärkeimmäksi

päämääräksi ja palvelumuotoilun avulla tähän saadaan tarvittavia työvälineitä. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 506.)

Menetelmä mahdollistaa palvelunkäyttäjien osallistamisen sekä suunnitteluun, että toteutukseen. Tärkeitä elementtejä menetelmässä ovat kokeileminen, visualisointi ja prototyyppien luominen. Tämän menetelmän myötä on alettu puhua kokeilukulttuurista ja sen tuomisesta sosiaalihuollon palveluiden kehittämiseen. (Kananoja ym. 2017, 506.) Palvelumuotoilun avulla pystytään tunnistamaan kriittiset pisteet, jolloin kuluttaja on lipsumassa tavoitteistaan. Ohjaus lempeästi takaisin omalle polulle on näin mahdollista. (Professio 2020.)

Lähtökohtana yhteiskehittämisessä on sellaisen suhteen muodostuminen ammattilaisen ja asiakkaan välillä, jossa korostuvat haastaminen kumppanuuden, vastavuoroisuuden sekä hierarkisen vuorovaikutuksen suhteen. Tämä prosessi on luonteeltaan dialoginen. Virallisten suhteiden rinnalle tai niiden sijaan muodostetaan suhteita, jotka perustuvat luottamuksellisuuteen. Yhteiskehittämisen myötä saattaa sivutuotteena ilmetä asiakkaan kuntoutumista ja prosessi saattaa mahdollistaa merkityksellisiä suhteita myös haasteisiin, joita esiintyy omassa elämässä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020b.)

Asiakkaan palvelupolun kartoituksen tarkoituksena on muodostaa ymmärrystä tapahtumista asiakkaan palvelun käyttämiseen liittyen (Komulainen 2018, 62). Palvelupolulla on tarkoitus kuvata alusta loppuun palvelussa vietettyä aikaa. Esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu kertovat asiakkaan kulloisenkin vaiheen palvelussa. Palvelun vaiheet jaotellaan edelleenkin palvelutuokioihin, joissa asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä vuorovaikutusta tapahtuu. Kontaktipisteisiin jaetulla palvelutuokiolla tarkoitetaan yksittäistä ja kaikkiin aisteihin pohjautuvaa vuorovaikutusta palveluissa. Palvelutuokioita ja kontaktipisteitä tarkastellaan suhteessa vision tukemiseen ja vastaamaan päämäärään. (Ahonen 2017, 59–63.)

Kokonaisvaltainen palvelukokemus syntyy vuorovaikutuksessa ja muodostuu tässä tapauksessa palveluntarjoajan tavasta toimia digitaalisella alustalla. Asiakaskokemus muodostuu siis palvelupolusta, palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. Asiakkaan etenemistä palvelupolulla voidaan ajatella, kuin näyttämöllä etenemisenä kohti palveluun kiinnittymistä. Asiakaspolku on tärkeä suunnitella niin, että se mahdollistaa sitoutuneisuutta. (Komulainen 2018, 57–58.)

## 5.2 Benchmark

Innovatiivisena tutkimismenetelmänä käytettiin Benchmark-menetelmää. Menetelmän avulla kartoitettiin olemassa olevia digitaalisia toimintaympäristöjä nuorille aikuisille. Toimintaympäristöt käsittävät tässä kehittämistyössäni palvelujärjestelmässä tarjolla olevia palvelumuotoja, sosiaalisen median tarjoamia verkkokohtaamisen mahdollisuuksia, erilaiset mobiilisovelluksia sekä yhdistys- tai järjestökentällä tarjolla olevia teknologiaan pohjaavia tukimuotoja. Pääosin tutustuimme erilaisiin mobiilisovelluksiin, joiden avulla voi asettaa pieniä tavoitteita omia arjen toimintoja tukemaan. Nämä erilaiset sovellukset ovat omiaan käyttäväksi muiden asiakkaiden

elämässä olevin palvelujärjestelmän tuottamien palveluiden tukena. Tutkimme myös löytämiemme erilaisten sovellusten ulkoasua, selkeyttä ja käytettyjä visuaalisia ratkaisuja.

Suomen Mielenterveysseuran ja Suomen Punainen Ristin koordinoimassa valtakunnallisessa hankkeessa toteutetaan sekä kehitetään Sekaisin-chatia, joka on nuorille suunnattu palvelu. A-klinikkasäätiö, Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry, opiskelijoiden mielenterveyttä edistävä Nyyti ry, Kasvatus- ja perheneuvonta Kasper, Nuori kirkko, Nuorten Mielenterveysseura Yeesi ry, Vamos palvelut Helsingin diakonissalaitos, Vantaan tyttöjen tila sekä HelsinkiMission Nuorten Kriisipiste osallistuvat palvelun toteuttamiseen. Palvelua toteutetaan sekä ammattilaisten ja koulutettujen vapaaehtoisten voimin. Sekaisin-chat tarjoaa keskusteluapua mielen hyvinvointituen sekä tukea mielenterveysongelmien kanssa selviämiseen. Sekaisin-chat on avoinna vuoden jokaisena päivänä aina puoleen yöhön saakka. Palvelussa on saatavilla myös tietoa erilaisista mielenterveyden haasteista, sekä ohjausta tahoihin, jotka voivat auttaa. (Mieli 2020.)

Mielenterveystalon sivustolla on saatavilla erilaisia harjoituksia ja erilaisista kriiseistä ja tilanteista selviytymisen oma apuohjelmia. Sivustolta löytyy itsearviointiin liittyviä välineitä ja ohjeistuksia palveluista ja niihin hakeutumiseen liittyen. Sivustolle on kerätty myös muiden palveluntarjoajien harjoituksia. (Mielenterveystalo 2020a.) Mielenterveystalon sivustolta löytyy myös HUS Helsingin yliopistollisen sairaalan psykiatrian Nuorten Mielenterveystalon virtuaaliapuripalvelu. Nuorten mielenterveystalon tekoälyyn perustuva kehitteillä oleva virtuaaliapuri on kaikille avoin ja maksuton palvelu. Milli on ollut pilottikäytössä 2019 vuoden loppuun. Milliapurin kanssa pääsee arvioimaan oireidensa vakavuutta. Milli kannustaa avun hakemiseen ja kertoo nuorelle mistä apua kannattaa hakea erilaisiin mielenterveyden haasteisiin. Milli voi myös ohjata päivystäviin puhelimiin tai esimerkiksi chatteihin, kouluterveydenhoitajalle tai vaikka päivystykseen. Tätä kautta pääsee keskustelemaan myös oikean ihmisen kanssa. Omahoito-ohjelmien suosittelu, joista voi saada helpotusta kuuluu Millin toimintakenttään. Milli-virtuaaliapuri pyrkii aitoa keskustelua muistuttavan käyttäjäkokemuksen luomiseen pelkän tiedonjakamisen sijaan. (Mielenterveystalo 2020c.)

Dailyo-mielialapäiväkirja (mobiilisovellus) on useamman nuoren aikuisen kertomana hyödyllinen sovellus. Päiväkirjan idea on, että sitä voi pitää helposti, kirjoittamatta ensimmäistäkään riviä. Daylion avulla voi seurata omaa mielialaansa erilaisten hymiöiden avulla. Daylioon voi asettaa itselleen pieniä tavoitteita ja seurata omaa aktiivisuuttaan arjessa. Daylion avulla tallennetut tunnelmat ja aktiviteetit kerääntyvät kalenteriin ja tilastoihin. Tässä sovelluksessa on huomioitu myös omanlainen palkitsemisjärjestelmä. Sovellus on maksullinen, mutta maksat kohtuullisen summan ja vain yhden kerran. Erilaisia muita sovelluksia vastaan tuli prosessin kuluessa muun muassa Niemikotisäätiön Niilo-asumisenapuri sovellus. Erilaisia hyödyllisiä hyvinvointi harjoituksia löytyy esimerkiksi Mielenterveysyhdistys-, Nuortenlinkki-, Oivamieli- ja Nyyti sivustoilta. Hyväksymys sivustolta löytyy Nyyti ry elämäntaitokonseptiin perustuva elämäntaitokurssi oma-apukurssina suoritettavaksi. (Hyväksymys 2019.)

Tamperelaisen yrityksen Huoleti Oy:n Huoleti-tukisivusto toimii myös mobiilisovelluksena. Tukisivusto on suunnattu huolestuneille ja heidän läheisilleen. Tukisivuston tarkoitus on edistää toipumista ja yhteisöllisyyttä. Sovelluksessa voi luoda omaa tukiverkostoa läheisistä ja vertaisista. Palvelussa voi sekä pyytää, että tarjota apua. Sovelluksella on hyvin kohtuullinen vuosimaksu, joka on tarkoitettu palveluntarjoajan maksettavaksi. Maksun voi myös maksaa itse. (Huoletti 2020.) LinkedInin kautta tutustuin vielä Espoon kaupungin vastikään esittelemä Sivistystoimen ja Soten yhteistyönä kehitettyyn Haya-sovellukseen. Sovellus on kehitetty konsernihallinnosta mukana olevan digikokeiluja järjestävän organisaation kanssa. Haya-sovellus on kehitetty arabiankielisten verkkoauttamiseen. Sovellus vaikutti käyttöominaisuuksiltaan hyvin selkeältä. Mitään selkeästi tähän kehitteillä olevaan palveluinnovaatioon verrattava sovellusta ei ole vastaamme tullut. Myös monia muita digitaalisia ratkaisuja on tullut matkan varrella vastaan, mutta niiden kuvaamisen rajaan tähän.

### 5.3 Haastattelu ja havainnointi

Haastattelulla ja havainnoimalla on tarkoitus selvittää asiakkaiden kannalta merkityksellisiä tekijöitä palvelutapahtumissa. Tämä antaa pohjan ratkaisujen etsimiselle palvelun sujuvuuden suhteen. (Kananaja ym. 2017, 506.) Havainnoinnin, ”varjostus” avulla voimme saada syvällistä tietoa palvelukokemuksesta ja auttaa ymmärtämään palvelun käyttöön liittyviä tekijöitä. Havainnointi auttaa myös ymmärtämään paremmin palvelun käyttöä. (Ahonen 2017, 83.). Ammatillisille olimme rakentaneet haastattelukysymykset kartoittamaan heidän näkemyksiään sovelluksen kehittämiseen liittyen. Ajattelin haastattelukysymysten toimivan pohjana mentoroivalle keskustelutuokiolle, mutta Kulttuuripajan työntekijöiden toiveesta ne toteutettiin lopulta sähköpostin välityksellä. Työelämän hektisyys ja ajankäytölliset syyt johtivat tähän ratkaisuun.

Osallistuin myös projektin toteutusvaiheessa Terveystoimen- ja hyvinvoinninlaitoksen järjestämään Digitaalisia ratkaisuja hyvinvoinnin- ja terveyden edistämiseen seminaariin 23. 1. 2020. Olin kiinnostunut havainnoimaan kaikenlaisia mahdollisista vinkkejä ja oivalluksia, joita saattaisi nousta esille. Seminaarissa nousikin esille, että yleiseen elämänhallinnan edistämiseen kehitetyillä sovelluksilla voisi olla paikkansa markkinoilla. Liityin projektin aikana myös muun muassa sosiaalialan palvelumuotoilu ja e-sosiaalityön mahdollisuudet Facebook-ryhmään saadakseni tietoutta, vinkkejä sekä kokemuksia aiheesta.

### 5.4 Visualisointi, dokumentointi ja dokumenttien hallinta

Abstrakteja palveluita ja monimutkaisia prosesseja olisi hankalaa kehittää ilman visuaalisia työkaluja. Visuaalinen kehittäminen tuo näkymättömän nähtäväksi ja auttaa työskentelemään ”samalla kartalla”. Näin voidaan tehokkaasti välttää väärinymmärryksiä ja luuloja. (Ahonen 2017.) Visualisoinnin kautta olen pyrkinyt koko projektin läpi tuomaan omaa visiotani esille yhteiskehittäjätahoille sekä myös projektin seuraajille. Väliarviointien ja projektin eri osa-alueiden analysoinnin kautta on muodostunut uusi visuaalisia kuvioita. Työpajatyöskentelyssä käytimme

kuvakortteja ja muita visuaalisia ”karttoja” välineinä. Uskon, että näiden avulla pajatyöskentelyyn on ollut helppo päästä mukaan myös yksittäisille kerroille.

Suunnitteluvaiheesta alkaen puin prosessia kuvioiksi, joiden avulla oli helppo työskennellä yhteisellä maaperällä. Työpajatyöskentelyssä ja koko projektissa visualisointi oli aivan keskeinen kantava voima. Visuaalisuuden ympärille oli luontevaa suunnitella toimintaa ja jakaa ajantasaista tietoa. Jokaiseen työpajaan olin koonnut tiiviisti ja kuvioita hyödyntäen pienen teoriapakettin palvelun pyrkimyksistä. Prosessia on kantanut innostus yhteisen merkityksellisen asian äärellä. Omat kokemukset saatiin luovan prosessin kautta käännettyä ideoiksi ja avuksi muille.

Dokumenttien hallinnassa tavoitteena on informaation etsimisen, hyödyntämisen sekä ylläpitämisen tehostaminen (Ruuska 2007, 240). Liitin suurimman osan projektinaikaisesta viestinnästä oppimispäiväkirjani yhteyteen. Tätä koostettua tiedostoa käytimme hyödyksi myös yhteistyötämme projektissa arvioidessamme. Dokumentointia toteutettiin projektin kuluessa valokuvamalla, WhatsApp - keskusteluista sekä sähköpostiviesteistä kokoamalla. Pysin projektin kuluessa tallentamaan projektin aikaista erisuuntaista viestintää yhteen paikkaan, tiedon löytymistä ja arviointia helpottamaan. Pajoissa syntyneitä ratkaisuja dokumentoin visuaaliseen muotoon aina työpajakoontien jälkeen. Varsinaisena dokumenttina koko projektista toimii tämä raportti.

## 6 Projektin eteneminen ja sen vaiheet

Kaikki osa-alueet tässä projektissa tukevat toisiaan. Nuoret aikuiset ovat olleet mukana luomassa perustaa palvelulle jo aiemman kurssityön kautta. Kurssilla toteutettujen haastattelujen pohjalta luotiin odotuskartta palvelulle ja ideoitiin alustavaa sisältöä. Nuorten aikuisten -ja asiantuntijahaastattelujen pohjalta sekä tiimityöskentelyn kautta syntyi alustava visio kynnykseltömästä digitaalisesta palvelusta. Digitaalisten palveluiden suunnittelun ja aiheeseen perehtymisen otin ehdottomasti haasteena vastaan. On äärimmäisen tärkeää mahdollistaa uudentyyppisten kanavien kautta yhteys muihin ihmisiin sekä ylläpitää ilmapiiriä ilman vertailua ja kilpailua. (Ammattilaishaastattelut 2020). Minkäänlaisen huoli- ilmoituksen lähtökohdat eivät ole parhaat mahdolliset, ellei nuoren oma ajatus, toivo muutoksesta ja edes jonkinlainen motivaation siemen eivät ole heränneet.

Erilaisten sattumusten ja vaiheiden kautta, teinkin päätöksen jatkaa tätä kehittämistyötä opinäytetyön muodossa. Tähän päätökseen vaikuttivat vahvasti ympäristöistä tulevan uskon ja kannustuksen lisäksi oma innostukseni ja tahtotilani. Lähdin etenemään siitä mihin jäimme hyvinvointipalveluiden innovatiivisen kurssin kehittämistyössämme. Alkuasetelman pohjalta lähdin yhdistelemään soveltuvaa teoriapohjaa tukemaan työtä. Yhteiskehittämisen eri työmuotojen kautta lähdimme muotoilemaan palvelua.

Tämä kehittämistyö on ollut monivaiheinen ja moniulotteinen prosessi. Prosessiin kuului benchmarkkausta, soveltuvan teoriapohjan ja käytännön yhteensovittelmista sekä yhteistyötä ja yhteiskehittämistä työelämäkumppanin ja projektityöparin kanssa. Toteutin projektin varrella myös kulttuuripajan työntekijöiden haastattelun sekä nuoren yksilöhaastattelun Työpajojen suunnittelu ja toteutus kulttuuripaja Kupla-ryhmään sekä materiaalien analysointia toteutettiin työpariyhteistyössä. Oli tärkeää myös selvittää olemassa olevia digitaalisia ratkaisuja ja erilaisia tukipalveluita.

## 6.1 Suunnitteluvaihe

Opinnäytetyötäni suunnitellessa vaihdoin työni aihetta vielä aivan viime hetkellä. Viimeisellä pakollisella kurssilla toteutettu kurssityö imaisi lopulta mukaansa. Lähdin intohimoisesti ja suurella mielenkiinnolla jatkokehittämään tätä palveluinnovaatiota, mikä tuntui itselleni tärkeältä ja merkitykselliseltä. Luvut syrjään jääneistä nuorista ovat kohtuuttoman suuria ja hinta yksilölle itselleen on liian korkea. Lähdin työstämään alustavaa suunnitelmaa projektia koskien. Projektisuunnitelman tehtävänä on toimia projektin seurannan apuvälineenä ja sen avulla myös kuvataan, kuinka haluttu lopputulos aikaansaadaan (Ruuska 2017, 178).

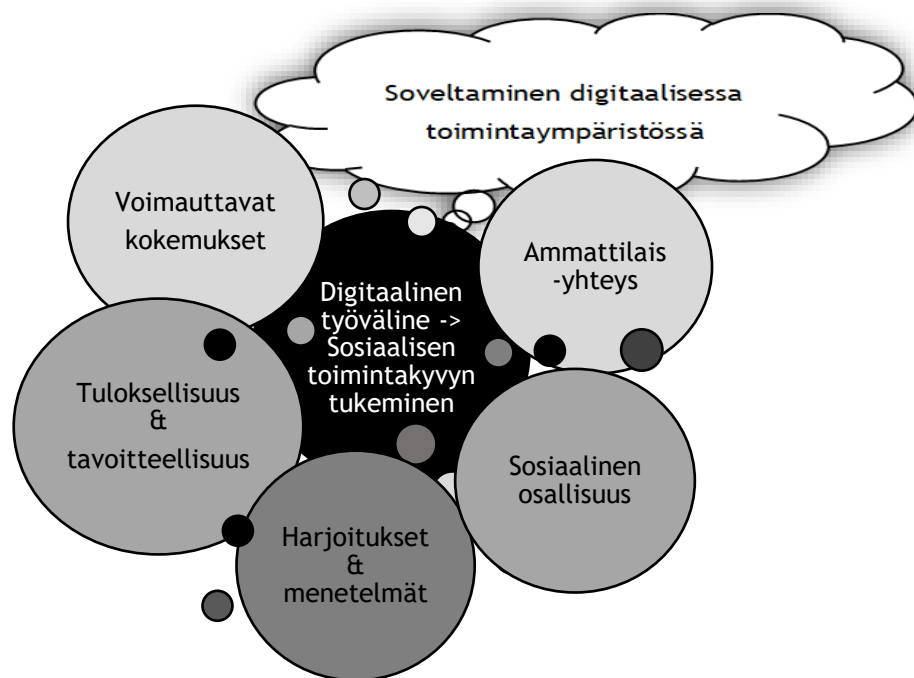
Projektia suunnitellessani koin tärkeäksi käyttää aikaa huolelliseen suunnitteluun. Aikataulutin tarkasti opinnäytetyöprosessiin oppilaitoksen puolesta osallistumisveloitteisten työpajojen ajankohdat syksyille 2019. Koko toiminnallinen prosessi aikataulutettiin tarkasti jo suunnitelmavaiheessa. Sain idean mahdollisesta työparista projektiin ja Laurean eräältä lehtorilta sain vinkin etsiä projektiin työparia tietojenkäsittelijälinjalta. Otin tämän jälkeen yhteyttä Laurea Tikkurilan tietojenkäsittelijälinjan vastuupettajaan, etsiessäni osaamista käyttöliittymän luomiseen. Työpari löytyi aivan sattumalta, sopivalla aikataululla ja asiat alkoivat loksahdella paikoilleen.

Suunnitelmani ollessa suhteellisen valmis mietin projektille sopivaa yhteistyötahoa yhteiskehittämisen näkökulmasta. Nuoret aikuiset, joiden kanssa olen tehnyt töitä vuosien varrella ovat olleet pääsääntöisesti luovia ja monenlaisia vahvuuksia omaavia. Monen kohdalla kiinnostus kulttuuriin ja taiteeseen on korostunut. Sosiaalipedagoginen arvopohja istuu omaan toimintaani ja ajattelin kulttuuripainotteisessa toiminnassa mukana olevien nuorten aikuisten soveltuvan hyvin kehittäjäryhmäksi. Tarvittiin myös ymmärrystä yhteisöön kuulumisen merkityksellisyydestä erilaisissa toipumisprosesseissa. Kulttuuripaja Kuplan kävijöistä ja vertaisohjaajista muodostuva viiden nuoren ryhmä lähti mukaan kehittämis-yhteistyöhön. Lisäksi haastattelin sosiaalisen kuntoutuksen ja kotiin vietävän ammatillisen tuen piirissä olevaa nuorta aikuista. Haastattelukysymykset löytyvät liitteenä (ks. liite 4). Kulttuuripajan työntekijät osallistuivat kehittämiseen ja yhteiseen ideointiin haastattelujen kautta (ks. haastattelukysymykset liite 3).

Millaisilla tekijöillä sosiaalista toimintakykyä on sitten mahdollista lähteä tukemaan. Kehittämistyössämme lähdimme etsimään vastauksia seuraavanlaisiin seikkoihin: Minkälaisilla tekijöillä palvelusta on mahdollista luoda vetovoimainen? Minkälaisilla keinoilla minäpystyvyyttä

voidaan vahvistaa ja kuinka osallisuuden kokemukset voivat toteutua sovelluksen kautta. Millaisiin seikkoihin tulee kiinnittää sisällönkehittämisessä erityistä huomiota.

Kuinka palvelu toteutuu niin, että mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua. Miten huomioidaan erilaiset yksilölliset tarpeet ja taataan turvallisuus palvelussa. Millä keinoin voimaannuttavia kokemuksia on mahdollista saavuttaa verkossa tapahtuvan toiminnan kautta? Suunnitelmavaiheen ajatuskartta kuvaa palvelun suunnittelussa huomioitavia asioita (ks. kuvio 9).

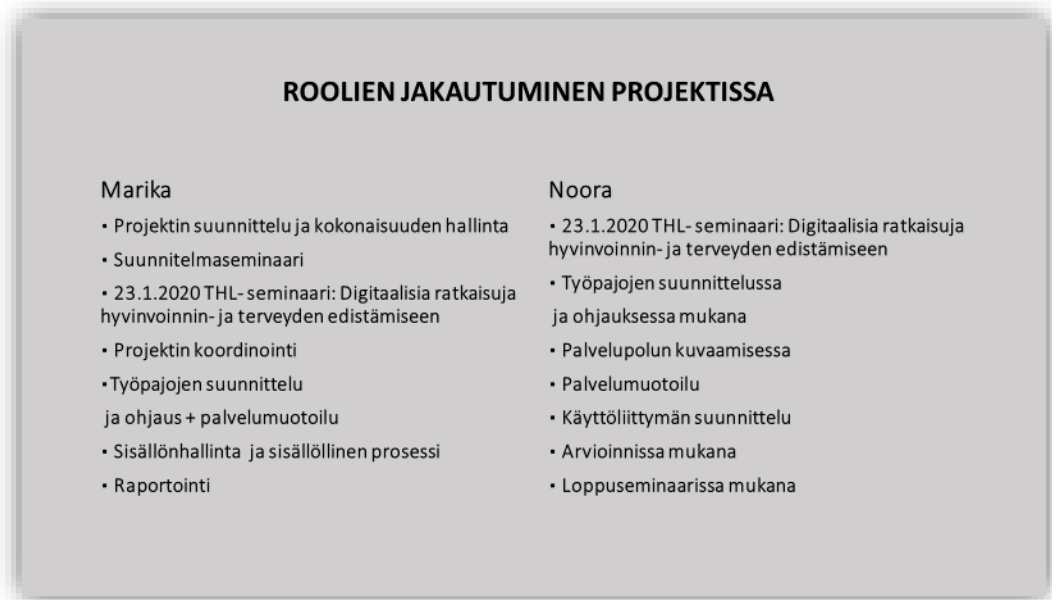


Kuvio 9: Ajatuskartta suunnitteluvaiheelta

Työparityöskentelyssä roolien täsmentäminen, jo heti suunnitteluvaiheessa, tuntui järkevältä. Tuntui sujuvammalta lähteä etenemään, kun molempien roolit olivat selkeästi määritelty ja mietitty yhteisessä ymmärryksessä. Alkutapaamisessa kävimme läpi alustavia ajatuksia visuaalisen ilmeen suhteen. Näin muodostimme yhteistä ymmärrystä siitä, mitä olemme lähdössä tekemään. Aikataulullisesti tavoitteemme olivat yhteneväiset ja projektimme päättymisaikakohta oli suhteellisen tarkasti määritelty alusta asti. Projektin suunnittelu ja kokonaisuudenhallinta kuuluivat minun vastualueisiini ja myös koordinointi tiedottaminen sekä raportointi sisältyivät siihen. Nooran vastuulle jäi käyttöliittymän suunnittelu ja toteutus toiminnan tuotoksena. Toimimme myös jaetuilla kentillä joillakin osa-alueilla.

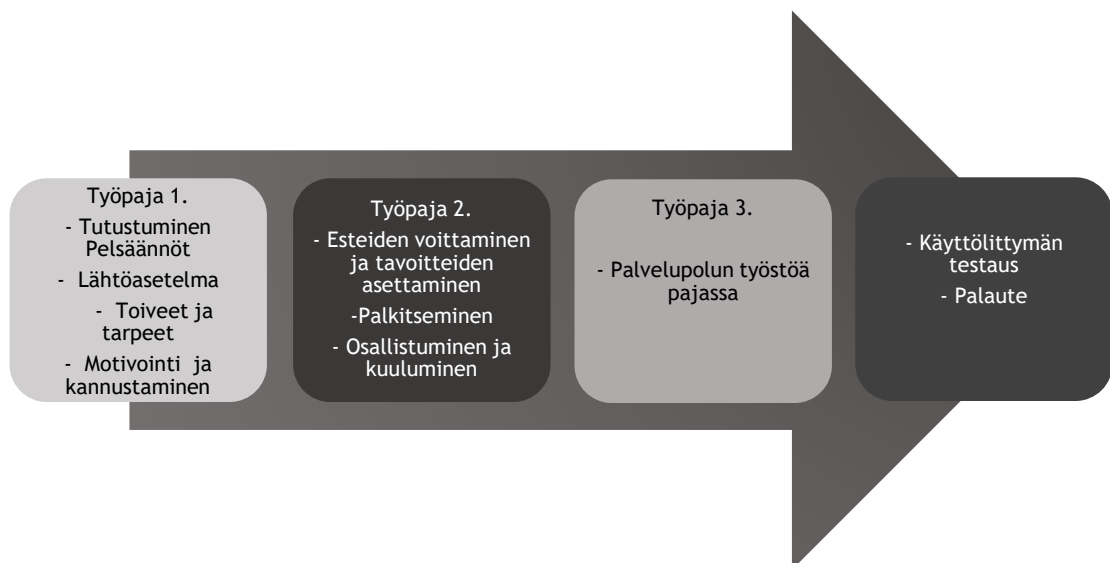


Projektin suunnitteluvaiheessa jaoin työpärytyöskentelyssä rooleja projektin suhteen (ks. kuvio 10).



Kuvio 10: Roolien jakaantuminen työpärytyöskentelyssä

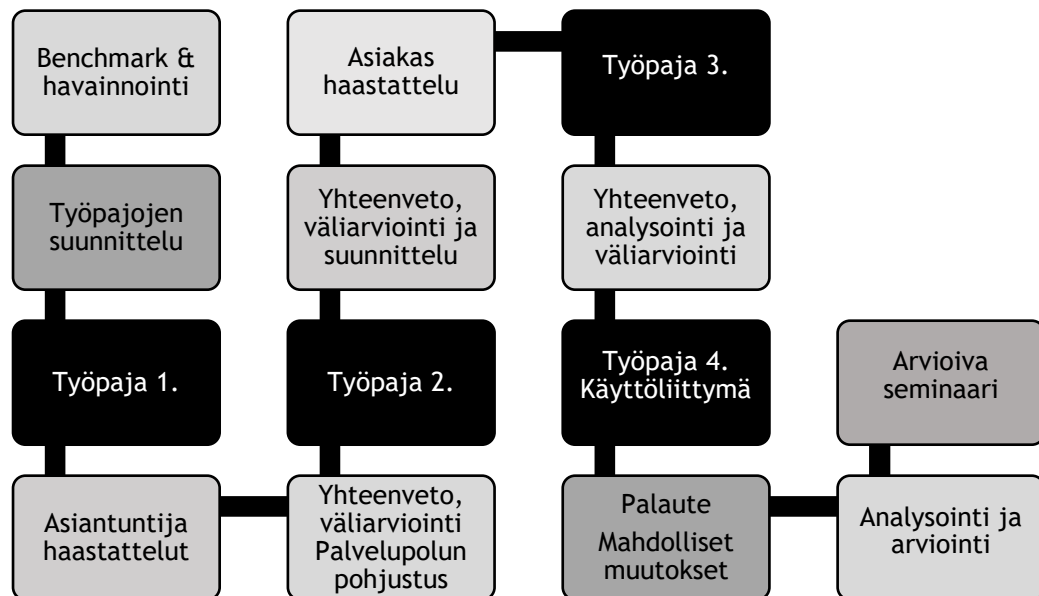
Työpajat suunnittelimme yhteistyössä työparini kanssa. Työpajoihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja omaan kiinnostukseen. Ajattelimme työpajoissa olevan tärkeätä, että oppimisen mahdollistuminen on monen suuntaista ja synnyttää kehittämis- ja kehittymiskumppanuutta. Mainoksen työpajoista (ks. liite 1) lähetin Kulttuuripajalle tammikuussa. Työpajoissa varsinaisia työstökertoja suunniteltiin kolme ja neljännellä kerralla oli tarkoitus esitellä valmis käyttöliittymä ja testata sitä (ks. kuvio 11 ja liite työpajojen kulku).



Kuvio 11: Työpajatyöskentelyn eteneminen

## 6.2 Toteutusvaihe

Kehittämistoiminnassa toteutusvaihe muodostuu ideoinnista, priorisoinnista sekä kokeilusta ja mallintamisesta. Vaikka ideointi nousee esille jo aiemmissa vaiheissa, voidaan siihen toteutusvaiheessa palata ja laajentaa sitä. Ideointia voidaan toteuttaa myös tarkastelemalla teemoja uusista näkökulmista. Toteutusvaiheessa priorisointi on tärkeää. Toteutusvaiheessa korostuu konkreettinen tekeminen, mutta siihen liittyy myös pohtiva ja analysoiva ulottuvuus. (Toikko & Rantanen 2009, 59–60.) Projektimme toteutusvaiheen aluksi kartoitimme olemassa olevia digitaalisia ratkaisuja. Erilaisia digitaalisia palveluita tuli tutuksi myös jatkuvasti matkan varrella. Toiminnallinen toteutusprosessi kulki sujuvasti (ks. kuvio 12) eteenpäin.



Kuvio 12: Toiminnallisen toteutusprosessin kulku

Toteutusprosessin alussa ja sen aikana tarkistelin Kulttuuripaja Kuplan vastaavalta ohjaajalta, esille nousseita seikkoja, joihin meidän olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota pajoja ohjattaessa. Selkeys, yksinkertaisuus ja rauhallinen puhetapa olivat asioita, joita hän korosti työpajatyöskentelyssä. Erilaiset keskittymisen ja hahmottamisen haasteet olivat seikkoja, joita oli tärkeää huomioida. Pyrimme huomioimaan taukoja työskentelyn välissä ja jaettavan informaation määrää.

Suunnittelimme, analysoimme ja arvioimme työpajoihin liittyvää toimintaa läpi projektin. Kokoonnuimme keskustakirjasto Oodissa aina työpajan jälkeisellä viikolla. Vedimme yhteen työpajoissa syntyneitä oivalluksia. Tarkistelimme sopivissa väleissä yhteistä suuntaa ja jatko työstin teoriaosuutta, nivoen sitä yhteen käytännön kanssa. Työpajojen välissä toteutin yhden nuoren aikuisen haastattelun. Nuori sai myös halutessaan projektin kulun rinnalla tuoda esille kehittämisaatuksiaan.

### 6.2.1 Työpaja 1

Ensimmäiseen ideapajaan osallistui neljä nuorta aikuista. Työpajan alkuun oli puolet ajasta arvioitu kuluvan palvelun lähtökohtaesittelyyn, tutustumiseen ja sopimusten allekirjoittamiseen. Aivan aluksi sovimme yhteiset ”pelisäännöt” työpajatyöskentelylle. Keskustelimme auki luottamuksellisuuden tärkeyden, muiden mielipiteiden kunnioituksen ja tauon paikkojen mahdollisuudet. Lisäksi oli toivottavaa, että osallistujat olisivat mahdollisuuksien mukaan mukana jokaisessa työpajassa. Koira-avusteista pedagogiikkaa toteuttaen, jokaisessa työpajassa oli mukana turvallista tunnelmaa luomassa Kupla-koira-lisänimen työpajaosallistumisistaan saanut avoin ja ihmisrakas Kiinanharjakoirani Hugo Boss (ks. kuvio 13).



kuvio 13: Työpajatyöskentelyä aivoriihimenetelmän avulla ja Kupla-koira Hugo Boss

Ensimmäisessä työpajassa pääsimme heti jo puolet ajasta ideoimaan aivoriihimenetelmän avulla palvelun sisältöä. Esille nousivat heti aluksi esteettömyyden ja eettisyyden toteutumisen kriteerit palvelussa. Työpajaosallistujat nostivat esille palvelussa huomioitaviksi asioiksi myös mahdolliset erilaiset rajoitteet sekä erityisesti huomioitavina ryhminä vammaiset ja maahanmuuttajat. Palvelusta toivottiin myös tietoa koulutusmahdollisuuksista, terveystalviteista, tapahtumista ja erilaisista terveydellisistä aiheista. Akuuteissa asioissa tulisi saada selkeä tieto,

mihin voi hakeutua ja kuinka toimia. Kovin suppeat ikäraajakset herättivät myös keskustelua, ne voivat osaltaan sulkea ulkopuolelle muutoin hyvistä ja soveltuvista palveluista. Akuuttitilanteissa neuvoja ja tärkeitä numeroita avun saannin kannalta on hyvä olla koottuna yhteen paikkaan.

*”Olisi hyvä olla numeroita koottuna yhteen paikkaan, puhelin kulkee aina mukana ja neuvoja, kuinka rauhoittaa itseään akuuttitilanteissa. Myös karttapaikannin lähimmistä mielenterveyspäivystyksistä olisi hyvä”*

Avun saannin tulisi olla helppoa, eikä monen mutkan takana. Itsetunnon vahvistumisen tarvetta ja omien vahvuuksien löytämistä korostettiin. Kulttuuri mahdollisuuksia peräänkuulutettiin. Nuoret aikuiset toivoivat palvelun kautta saatavan tukea ja mielekästä sisältöä elämään. Koettiin tarvetta alustalle, josta olisi mahdollista löytää samanhenkistä seuraa. Kokemus siitä, että ei ole ihan yksin tässä maailmassa ja tarve jonkinlaisesta turvapaikasta tuli esille. On tärkeää, että on paikka, jossa tulee kuulluksi ja ymmärretyksi omana itsenään.

*”Turvapaikka, jossa voi olla, jos ei ole oikein muutakaan tekemistä. Pääsee tekemään taidetta ja olla yhteydessä muiden kanssa.”*

Työpajalaiset korostivat alusta asti kasvokkaisten kohtaamisten merkityksellisyyttä. Myös kehitettävän palvelun luonteesta tuli esille, että on tärkeitä käyttää sitä yhteiskuntaan integroimisen välineenä. Nuorten mielestä oli tärkeää mahdollistaa soveltuvien mielenkiinnonkohteiden löytymistä ja saada kosketusta omien vahvuuksien mukaiseen toimintaan. Tunnetaitoja toivottiin voitavan myös vahvistaa palvelun kautta. Työpajaan osallistuneilla ei keskimäärin ollut kovinkaan paljon käyttökokemusta mobiilipalveluista ennestään. Yksi yhteiskehittämiseen osallistuva nuori aikuinen kertoi käyttävänsä Daylio-sovellusta henkilökohtaisten arjen asioiden seurantaan, kuten paljonko on tullut juonut kahvia, onko tullut käytyä suihkussa, milloin ja mitä tuli syötyä, koska on tullut pestyä hiukset viimeksi sekä mielialan seuraamiseen. Erilaisiin jumi-tilanteisiin kaivattiinkin jonkinlaisia muistuttajia ja mahdollisuus tehdä erilaisia listoja arjen rutiineista suoriutumisen avuksi. Tavoitteiden luomiseksi voisi olla käytössä erilaisia hyvin matalakynnyksen Step by step-ohjelmia.

Nuorten mielestä sovelluksen olisi tärkeää mahdollistaa itselle soveltuvien mielenkiinnonkohteiden löytymistä. Olisi tärkeää saada kosketusta omiin vahvuuksiin ja sitä kautta toimintaan. Tunnetaitoja toivottiin voitavan myös vahvistaa palvelun kautta. Osallistujilla ei keskimäärin ollut kovinkaan paljon käyttökokemusta mobiilipalveluista ennestään. Ideoimme yhteistä kuvagalleriaa, johon voisi asettaa näytille omaa taidettaan tai vaikkapa valokuvia. Koettiin tärkeänä, että palvelussa voisi jakaa omia onnistumisen kokemuksiaan ja jakaa kokemuksia palvelun erilaisista harjoituksista. Onnistumisia voisi jakaa tekstinä, tai kuvamuodossa. Kiitollisuuspäiväkirja, mielialapäiväkirja ja erilaiset miete ja voimauseet voisivat olla osaltaan sisältöä. Esimerkiksi kun palvelua lataisi, voisi alussa tupsahtaa näytölle jonkinlainen miete- tai voimause päivälle. Palvelun olisi hyvä sisältää pieni aineettomia palkintoja. Hymiöiden käyttöä sovelluksessa ei suositeltu niihin sisältyvien tulkinnallisten ristiriitojen vuoksi. Oma eteneminen tavoitteita kohti tulisi mahdollistaa pienin askelin.

*”Voisin asettaa itselleni sellaisia pieniä tavoitteita mihin tiedän, että pystyn. Voisi olla tarroja ja pieniä palkintoja. Levelit kannustaa.”*

Chat-palvelua olisi mahdotonta resursoida 24/7 ja pahimmillaan yritys voisi kääntyä itseään vastaan. Yöllä ohjaus voisi keskittyä nimenomaan kriisipäivystyksiin. (Ammattilaishaastattelut 2020.) Chat palvelua voisi hyödyntää erilaisilla teemoilla, kuten esimerkiksi asioiden hoitoon liittyen. Chatissa voisi jakaa vinkkejä ja löytää keskusteluseuraa. Chat palveluiden käytössä korostui luottamuksellisuus ja mahdollisuus osallistua anonyymisti. Jonkinlainen rauhoittumis- ja rentoutumisgalleria voisi olla hyvä ratkaisu. Sovellus voisi auttaa myös esimerkiksi rauhoittavien ja rentouttavien kuvien muodossa, sillä joidenkin nuorten saattaa olla hankalaa esimerkiksi matkustaa julkisissa kulkuneuvoissa.

*”Bussissa, kun ahdistaa voisi olla koottuna linkkejä ja joitakin kuvia, mitkä rauhoittavat. Esimerkiksi luonto, fantasia tai värikkäät kuvat. Yleensä kuuntelee omaa musaa puhelimen kautta, niin voisi samalla katsoa niitä kuvia”.*

Toiminnan ja työskentelyn ajateltiin olevan tavoitteellista erityisesti oman elämänsuunnittelun kehityksessä. Koettiin tärkeänä, että yksilö voi visioida itselleen pieniä tulosodotuksia liittyen päivittäisistä toimista suoriutumisesta aina omaan henkilökohtaiseen kasvuunsa. Tulosodotukset ovatkin kuntoutumista koskevassa teoksessa esille nouseva merkityksellinen asia muutosmotivaation syntyisessä. Tulosodotuksella tarkoitetaan siis ihmisen odotusta siitä, onko toiminnalla mahdollisuus saavuttaa haluttuja muutoksia ja päästäänkö sen avulla haluttuun tulokseen. (Autti-Rämö, Salminen, Rajavaara & Ylinen 2016, 77.) On tärkeää huomioida yksilöllinen elämäntilanne sekä realististen tavoitteiden asettelun tärkeys asiakkaan muun tarvitseman tuen rinnalla. (Autti-Rämö ym. 2016, 87). Mahdollisuus tavoitteiden asettamiseen sekä yksityinen tila koettiin tärkeänä sovelluksen osa-alueena.

*”Siellä täytyy olla myös sellaista yksityistä tilaa, mikä näkyy vain itselle ja kun saa itsevarmuutta voi jakaa niitä vaikka johonkin yhteisöön”*

Oman elämäntilanteen tarkastelua tukisi sen toteuttaminen toivoa herättävin tavoin. Tukea tarvitaan itsenäiseen elintapojen muuttamiseen. Tilaa positiiviseen vuorovaikutukseen yhteisten kiinnostuksen kohteiden äärellä kaivattiin. Nimimerkin ja hahmon suojassa toimiminen maldattaa kynnyistä, mutta varjopuolena sen turvin on helppo myös huudella ja käyttäytyä epäasiallisesti. Pelillisyyttä tai jonkinlaista palkitsemisjärjestelmää hyödyntämällä voisi tehdä palveluun hakeutumisesta kynnyksestä ja niiden avulla voitaisiin ainakin joitakin esteitä voittaa. Tärkeää olisi, että pienet edistymiset saataisiin tehtyä näkyviksi ja sovellus sisältäisi jonkinlaisen seuranta sekä palkitsemisjärjestelmän Sosiaalista tukea, tavoitteiden seuranta ja henkilökohtaista reflektointia tulisi mahdollistaa toiminnassa. (Ammattilaishaastattelut 2020.)

## 6.2.2 Työpaja 2

Työpajassa osallistujina oli tällä kerralla kolme nuorta, joista yksi tuli uutena tulokkaana ryhmään oltuaan estynyt osallistumisessaan edelliseen työpajaan. Esittelimme pajan aluksi uuden asetelman viimekerran yhteenvedon jälkeen. Tämän jälkeen oli tavoitteena saada lisää

asiakasymmärrystä suhteessa haasteisiin palveluun osallistumisessa. Tarkoituksena oli kartoittaa millaiset seikat edesauttavat motivoitumista osallistumiseen ja ruokkivat kuulumisen tunnetta. Tarkoitus oli etsiä auttavia ajatuksia ja konkreettisia keinoja haasteiden voittamiseksi ja esteiden poistamiseksi. Haasteisiin virittäytymisessä käytimme apuna kettu-tunnekortteja (ks. kuvio 14). Korttien kautta lähdimme miettimään niitä haasteita, joita nuorilla aikuisilla tänä päivänä voi olla. Haasteiden listaamisen jälkeen aloimme etsiä ratkaisuja niihin.



Kuvio 14 : Kettu-tunnekorttien avulla hahmotettiin nuorten aikuisten haasteita

Suurimmat haasteet liittyivät kokemukseen, että täytyi ikään kuin suojautua ympäröivältä maailmalta. Kiire ja ylenpalttinen tietotulva verotti voimavaroja. Vallitseva suorituskeskeisyys koettiin ahdistavana ja yhteiskunnan sekä omien vaatimusten alla koettiin riittämättömydentunteita. Nuorten aikuisten yksinäisyys koettiin suurena haasteena ja huolestuttavana ilmiönä. Haasteet liittyivät myös mielenterveydellisten asioiden kanssa kamppailuun. Epätoivo voi olla läsnä arjessa. Paniikin tunteet traumat ja sosiaalisten tilanteiden pelot saattavat varjostaa päivittäisistä toimista selviämistä. Kuormitusta saattaa aiheuttaa myös vaikkapa ilmastoahdistus. Saatetaan kokea pettymystä, vihaa ja jopa raivon tunteita siitä, että ihmisiä jätetään aivan yksin oman onnensa nojaan.

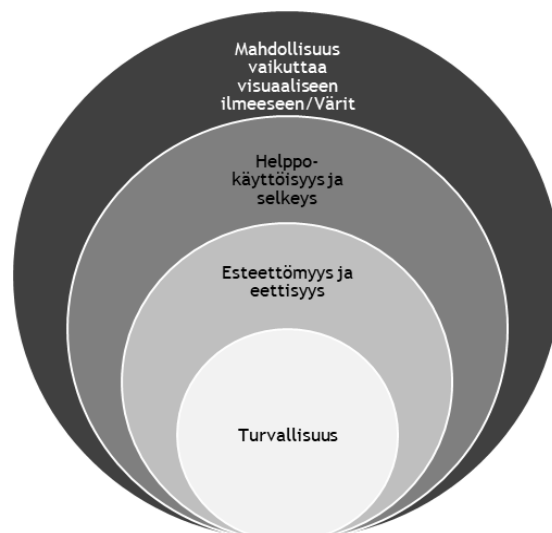
Palvelujärjestelmän pirstaleisuus tuli esille nuorten omien kokemusten kautta. Ei tuntunut olevan aina selvää käsitystä mihin voi ottaa yhteyttä apua tarvitessaan. Koettiin, että apua ei saa välttämättä mistään. Saatu tieto palveluista voi olla ristiriitaista riippuen tiedon lähteestä. Avun saanti voidaan kokea epätasalaatuisena ”arpapelinä” siitä, osuuko omalle kohdalle oikeanlaista ymmärrystä. Mikäli tukea saa, saattaa jatkopolutus kuitenkin ontua ja nuori jäädä tyhjän päälle. Tämyntyyppinen kokemus saattaa olla vastassa, vaikka jonkun nuorille suunnatun hankkeen loputtua. Haasteina palveluun osallistumisessa mainittiin myös pelko kiusatuksi tai ikävän kommentoinnin kohteeksi joutumisesta. Joillakin työpajalaisilla oli tämän suuntaisia

omakohtaisia ikäviä kokemuksia osallistumisesta joihinkin virtuaaliyhteisöihin. Kokemus kuulumattomuudesta oli tullut usealle tutuksi jossakin elämän vaiheessa.

*”Täytyy olla moderaattoreita valvomassa kommentointia ja varmentaa ettei tapahdu kiusaamista. Esiinnyttään nimimerkeillä tai joillakin hahmoilla.”*

Työpaja työskentely synnytti ajatuksia palvelun laadusta, pelisäännöistä ja ns. palvelulupauksesta, joiden avulla voitaisiin vastata osaltaan lieventäen näihin haasteisiin. Nuorten aikuisten näkemysten mukaan kaikenlaiseen epäsopivaan käytökseen, kommentointiin ja kiusaamiseen tulisi olla 0-toleranssi. Visuaalisen ilmeen ja käyttökokemuksen tulisi huokua turvallisuutta ja luottamusta sekä luoda toivoa. Palvelulla tulisi olla selkeät raamit ja puitteet ja sen olisi hyvä korostaa ratkaisukeskeisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Palvelussa tulisi olla myös selkeä rajausta siitä, mihin käyttöön se ei ole. Ajateltiin, että negatiivisen ilmapiirin luominen, mielenterveydelliset pulmat ja selkeästi esimerkiksi terapiassa työstettävät asiat jätettäisiin edelleenkin puitavaksi niille kuuluviin foorumeihin.

Ohjauksen ja tieto- ja neuvontatyön vahva ammattirooli nähtiin keskeisenä elementtinä palvelussa. Ammattilaisia toivottiin mukaan myös vertaisryhmätoimintaan. Koettiin tärkeänä, että kaikki palvelussa jaettu tietoa on ajantasaista ja luotettavaa. Nuoret kokivat, että palvelussa olisi tarpeellista korostua pyrkimys omannäköisen polun etsimiseen. Toivottiin kannustusta ja rohkaisua omannäköisen ja itselleen mielekkään ja tyydyttävän elämän rakentamiseen. Luottamus, rohkaisu ja toivon herättäminen koettiin tärkeinä elementteinä palvelussa. Nuorten aikuisten palvelun käyttöön liittyviksi odotuksiksi nousi keskeisimmäksi turvallisuus (ks. kuvio 15).



Kuvio 15: Sovellukseen käyttöön liittyvät keskeisimmät kriteerit

Tarinallisuutta ja tarinoiden voimaa olimme miettineet jo edellisessä pajassa. Idea jalostui niin, että palvelun käyttäjät saisivat jakaa selviytymistarinoitaan haluamassaan muodossa. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi video, animaatio, valokuva tai teksti. Vertaisohjaajana voisi toimia

myös itse palvelussa ja saada siitä todistuksen. Vertaistuellla nähtiin keskeinen osuus palvelussa toivon herättelemisessä ja mallioppimisessa. Koettiin myös halua kannustaa muita ja ajateltiin, että myös muiden onnistumisten kautta olisi mahdollista voimaantua. Palveluun ideoitiin myös ns. kahvikavereita, vertaistapaamisia ja mahdollisuutta löytää itselleen tukihenkilö. Niksinurkassa voisi jakaa niitä keinoja, mitkä ovat sopineet itselleen.

*”Vertaistukea voisi saada tarinoiden kautta ja erilaisia aloituksia voisi tulla vertaisilta, esimerkiksi: Kerro päivästäsi tai Mitä kuuluu?”*

Vertaistuellla tarkoitetaan kokemustietoon perustuvaa tukea. Kokemuksia jaetaan muiden saman kokeneiden kanssa. Kertominen ja kuunteleminen ovat tärkeitä elementtejä vertaistuessa. Kokemusten jakaminen luo ymmärretyksi tulemisen tunteen ja mahdollistaa toisen tarinan syvällisen ymmärtämisen. (Terveyskylä 2019a.) Vertaistuellla on monimuotoiset toteutumisen mahdollisuudet, jokainen voi löytää sopivimman tavan itselleen. Vertaistukea on mahdollista tarjota kasvokkain, puhelimitse ja internetin välityksellä sekä yksilöllisesti ja ryhmämuotoisesti. (Terveyskylä 2019b.)

*”Vertaistuki on tärkeää ja se ettei ole yksin. Kun huomaa, ettei ole ainoa, jolla menee huonosti tai saa kannustusta, toivoa ja uskoa toisten onnistumisista.”*

Pysähdyimme työpajassa vielä pohtimaan konkreettisia osallistumismahdollisuuksia palvelussa. Maalaus- ja valokuvaus gallerian lisäksi tuli uutena ideana esille jonkinlainen esittelymahdollisuus luontokohteista valokuvin ja kirjallisin suosituksin. Oman elämän suunnittelu osioon esitettiin sinne hyvin soveltuvaa omien oikeuksien luetteloa, minkä yksi ryhmäläinen oli kokenut tärkeäksi itselleen. Muita ideoita nousi ilmoille esimerkiksi jonkinlaisesta Ilmoitustaulusta, johon saisi lisätä onnistumisen kokemuksia arjesta.

Ensimmäisen ja toisen työpajan jälkeen päädyimme rajaamaan palvelua niin, että tieto- ja neuvonta osio keskittyisi antamaan kootusti neuvontaa olemassa olevista palveluista. Palvelun tieto- ja neuvontaosiossa löytyisi nuorille aikuisille suunnatut keskeisimmät matalan kynnyksen palvelut, kuten Ohjaamot. Tuoreen tutkimuksen mukaan alle 30-vuotiaille suunnatuista matalan kynnyksen palvelupisteistä eli Ohjaamoista toteutuvat siirtymät palveluihin sujuvasti. Nuorten tilanteita pystytään edistämään kokonaisvaltaisesti moniammatillisesta toimintamallia hyödyntäen. Yksilöllinen tuki ja vahva palvelukoordinaatio ehkäisevät nuorten syrjään jäämistä. Ohjaamojen valtakunnallisina tavoitteina on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan toteuttaen EU:n nuorisotakuun tavoitteita. (Valtioneuvoston selvitys -ja tutkimustoiminta 2020.)

Kriisipäivystys, mielenterveyspäivystykset, nuorten aikuisten kohtaamispaikat, tapahtumat sekä kunnan koosteet nuorten aikuisten palveluista löytyisivät myös sujuvasti. Steppi sovellus keskittyisi vahvaan yksilölliseen tukeen ja kuntoutumisen tukemiseen sekä oman toimijuuden vahvistamiseen erilaisin menetelmin.



Verratessa alla olevaa kuviota digitaalisen käyttöliittymän lähtöasetelmaan (ks. kuvio 1) etenimme työpajoihin osallistuvien nuorten avulla ison askeleen. Ensimmäisen ja toisen työpajan jälkeen palvelu rajautui selkeisiin erilaisiin alueisiin (ks. kuvio 16).



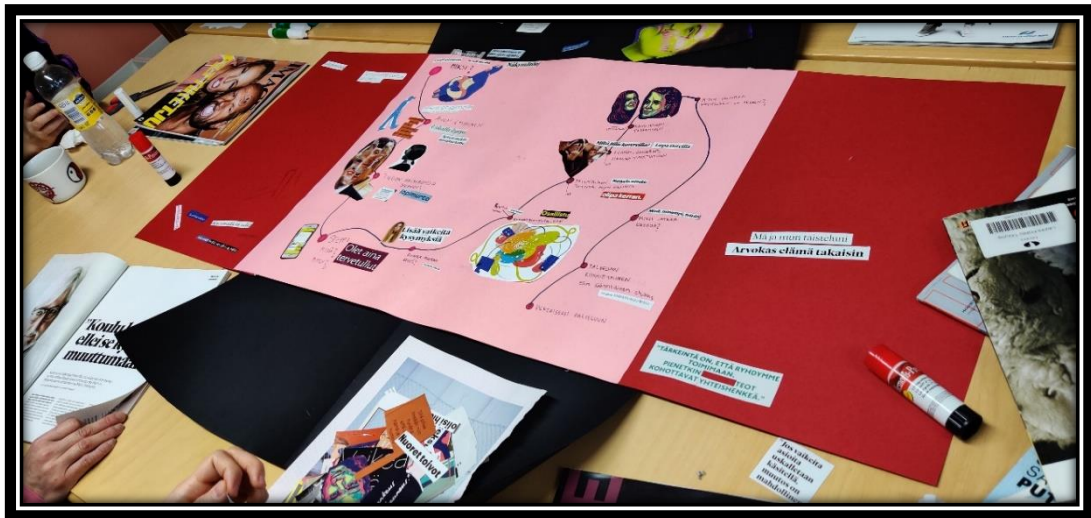
Kuvio 16: Ensimmäisen ja toisen työpajan jälkeinen rajaus palvelulle

### 6.2.3 Työpaja 3

Työpajojen väleissä olimme alkaneet hahmotella ja pohjustaa palvelupolkua. Kolmannessa työpajan aloittelimme käymällä aluksi läpi kunkin ryhmäläisen onnistumisen kokemuksia pajojen välissä. Työpajaan osallistui viisi nuorta aikuista, eli paikalla olivat kaikki alkuperäisistä pajoihin ilmoittautuneista. Jatkoimme työskentelyä tulostetun kuvion palvelun nykytilasta pohjalta palvelun käyttöön liittyvistä kriteereistä olin myös koostanut oman kuvion. Pidimme pienen osallistavan väliarviointituokion, jossa oli mahdollista tarkastella ja tuoda esille ajatuksiaan niistä. Työpajan varsinaisena teemana oli palvelupolun kriittisten pisteiden nimeäminen ja ideointi, kuinka niihin liittyviä haasteita voitaisiin huomioida tehokkaasti.

On tärkeää miettiä asiakkaan tavoitteet ja toiminta palvelussa sekä ammattilaisten roolit ja tehtävät eri vaiheissa. On muodostettava käsitys siitä, mikä on asiakkaalle tärkeää palvelussa. Missä kanavissa ja kosketuspisteissä luodaan vuorovaikutusta asiakkaan ja ammattilaisen välissä. Palvelupolun rakentamisessa lopuksi voidaan lisätä karttaan kipupisteet, missä asiakkaan turhautumisen riski kasvaa. Huomionarvoisia asioita ovat ne kohdat missä voidaan vaikuttaa palvelunkäyttäjän käsityksiin ja avata uusia mahdollisuuksia. Tärkeää on myös miettiä, kuinka asiakaskokemusta voidaan seurata. (Komulainen 2018, 68–69.)

Olimme hahmotelleet työparini kanssa visuaalisen palvelupolun alustavasti työpajoista nousseista asioista tulkintamme mukaisesti. Kävimme yhteisesti läpi kriittisiä pisteitä ja toivoimme löytävämme niihin tukevia elementtejä. Halusimme tietoisesti ohjeistuksen jälkeen vetäytyä itse taka-alalle ja antaa tilaa omaehtoisemmalle työskentelylle palvelupolun parissa (ks. kuvio 17).



kuvio 17: Palvelupolun rakentamista Kulttuuripaja Kuplassa

Kriittisiksi pisteiksi palvelupolulla nousivat päätös muutoksesta, avun etsiminen sekä tiedon saannin hajanaisuus ja sekavuus. Palveluun ohjautumiseen ja palvelun käyttöönottoon voi liittyä hämmennystä. Myöhemässä vaiheessa se, minkälaisia konkreettisia vaikutuksia käyttäjään ja omaan arkeen palvelun kautta saadaan, vaikuttaa palveluun kiinnittymiseen. Päätykö nuori saamaan omien tarpeidensa mukaista tavoitteellista tukea ja ohjausta on keskeistä.

Täysipainoisesti toimintaan osallistumisen edellytyksenä on perusasioiden, eli elämiseen riittävän toimeentulon sekä asumistilanteen kunnossa oleminen. Ihmisten ja tilanteiden erilaisuus, yksilöllisyyden huomioiminen sekä tuen muoto ja tarpeet ovat hyvin erilaisia. Palvelun täytyy olla kohderyhmälle ilmaiseksi ladattavissa sekä sen käyttöönotto tulee olla helppoa ja nopeaa ja turvallista. Mahdolliset taustakysymykset täytyisi pystyä hoitamaan mahdollisimman vaivattomasti. Sovelluksen käyttöön opastuksesta voisi tehdä tarvittaessa esimerkiksi videon siitä, kuinka se toimii. Palvelussa voisi mahdollistua nettiajanvaraus depressiohoitajalle tai chattiyhdytys eri asiantuntijoiden kanssa. (Ammattilaishaastattelut 2020.) Tunnistautuminen voisi tapahtua esimerkiksi pankkitunnuksilla siinä vaiheessa, kun tukisuhde ammattilaisen kanssa syntyy.

#### 6.2.4 Työpaja 4

Neljäs työpaja muutti projektissamme muotoaan ketterästi ja vaihtui Teams-palaveriin työparin kanssa. Kulttuuripaja-Kupla siirtyi toimimaan sosiaaliseen mediaan ja erilaisiin digitaalisiin alustoihin. Maailmassa vallitseva korona-virusepidemia aiheutti vaikutuksiaan myös

projektiimme aivan loppupuolella. Sosped-säätiö joutui monen muun toimijan mukana uudelleenorganisoimaan koko toimintaansa. Asiantuntijahaastattelut ja viimeisen työpajan sisältö siirtyi hiukan eteenpäin. Käyttöliittymän esittely ja palautteenkeruu suunniteltiin toteutettavaksi toisella tavalla. Varsinaisesta testauksesta luovuttiin. Kävimme läpi tämänhetkistä käyttöliittymän tilannetta työparini kanssa ja sovimme projektin loppuun viemiseen liittyvistä askelmerkeistä. Sovimme, että keräämme alkuperäisesti suunnitellun palautteen työpajoista lomakkeella (ks. liite 6), mutta käyttöliittymä arvioidaan sen valmistuttua erikseen. Arvioimme myös koko kulunutta projektia yhteisesti. Käyttöliittymän päätimme lähettää Power Point esityksenä osallistujille ja Kulttuuripaja Kuplan työntekijöille. Puhuimme työparipalaverin jälkeen haastatteluun liittyviä teemoja lyhyesti auki puhelimitse Kulttuuripajan vastaavan ohjaajan kanssa ja teimme osaltamme samalla yhteistä arviointia sekä annoimme palautetta puolin ja toisin.

## 7 Projektin tuotoksen esittely

Projektin kuluessa valmistuneen käyttöliittymän prototyypin valmistuttua, lähetimme sen arviotavaksi projektin osallistujille. Sovelluksen voisi ottaa käyttöönsä vain hyväksymällä yhteiset pelisäännöt. Nimimerkki ja oma sähköpostiosoite mahdollistavat käytön. Prototyypistä löytyy myös toivottu oma Steppi osio, joka mahdollistaisi omien arjen tavoitteiden asettamisen ja seuraamisen sekä erilaisia hyödyllisiä listoja arjen sujuvoittamista varten. Steppi auttaa tavoitteiden asettamisessa valmiiden ehdotusten muodossa, mutta antaa tilaa myös aivan omien luomiselle. Rentoutumistila, galleria, lähin apu, neuvoja ja vertaistukea osiot löytyvät lopputuotoksesta. Tietoa erilaisista ryhmätoiminnoista ja ajankohtaisista tapahtumista on myös saatavilla. Ulkoista ilmettä oman värimaailman muodossa pääsee muokkaamaan mieleisekseen oma Steppi osiosta. Stepin etusivulle on koottu kaikki palvelusta löytyvät osiot. (ks. kuvio 18)

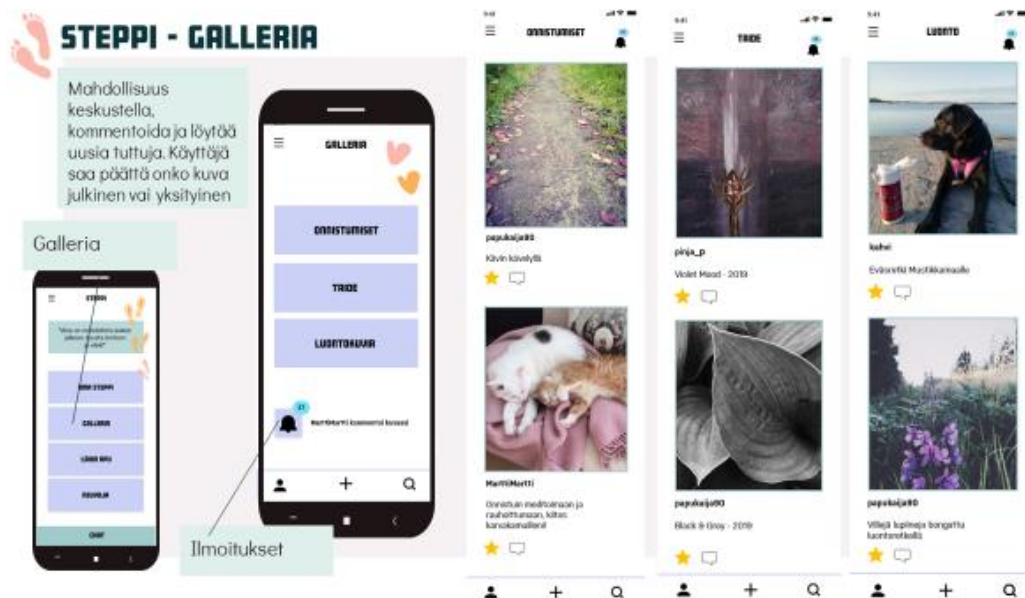


kuvio 18: Steppi-sovelluksen etusivu

Palaute prototyypistä osallistujilta oli positiivista. Kokemuksena oli, että lopputulos oli sitä mitä yhdessä olimme puhuneet ja visioineet. Työpajalaiset ja projektin osapuolet olivat sitoutuneita projektin loppuun saakka ja luottamus mahdollisti prosessissa kohderyhmän tarpeiden tarkastelua. Läpinäkyvyys, sujuva tiedonkulku, yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ja sitoutuneisuus projektiin näkyvät tyytyväisyytenä lopputulokseen. Selkeys ja käytettävyys näyttäytyvät onnistuneesti toteutetuiksi. Mistä apua ja neuvoja osion suhteen nuoret aikuiset toivoivat, että esiteltävien nuorten palveluiden sijaan voisi hakea apua tarpeen tai ongelman mukaan. Kaikille ei ole selvää mistä voisi lähteä alkuun, tai mikä taho voisi olla itselle sopivin. Vähintäänkin esiteltävissä palveluissa tulisi olla selkeät luonnehdinnat siitä millaista apua on tarjolla.

Osa nuorista halusi jakaa omia voimauttavia kuviaan ja taidettaan käyttöliittymän ulkoasua varten. Minua kosketti kuvista erityisesti kuva valkoisesta linnusta, joka nousi ikään kuin siivilleen. Kysyessäni kuvan ottajalta liittykö siihen jotakin tarinaa, hän vastasi, ettei sen kummempaa. Mietittyään hän kuitenkin ajatteli, että siitä voisi symbolisesti ajatella, että ”Aina on mahdollista kaiken jälkeen nousta lentoon ja elää” (ks. raportin kansikuva). Osallistujien toiveissa oli, että tämäntyyppinen palvelu toteutuisi. Sisältö sovelluksessa olisi omanlaisensa ja monipuolisempi, kuin useissa olemassa olevissa sovelluksissa.

Nostan raporttiini esille Stepin Galleria osion, sillä nuorten omat maalaukset ja valokuvat näkyvät siinä (ks. kuvio 19). Tuotos kokonaisuudessaan esiteltynä löytyy raportin liitteenä (ks. liite 7).



Kuvio 19: Käyttöliittymän Galleria-osiossa osallistujien jakamia omia maalauksia ja voimauttavia kuvia

## 8 Arviointivaihe

Eettisesti kestävä toiminta on sopusoinnussa lainsäädännön ja erilaisissa kansainvälisissä sopimuksissa määriteltyjen oikeuksien kanssa. Eettisesti kestävä toiminnan kautta voidaan toteuttaa sosiaalityön arvoja sekä moraalialia. (Kananoja ym. 2017, 75.) Kypsyys, harkinta ja ammatitieteen valmius muodostavat oleellisen osan työntekijän ammattitaitoa. Sosiaalialan tärkeiden arvojen merkitystä on pohdittava jatkuvasti ja pidettävä niitä yllä. Näitä arvoja muunnetaan käytännön toiminnassa teoiksi. (Heikkinen 2018, 7.)

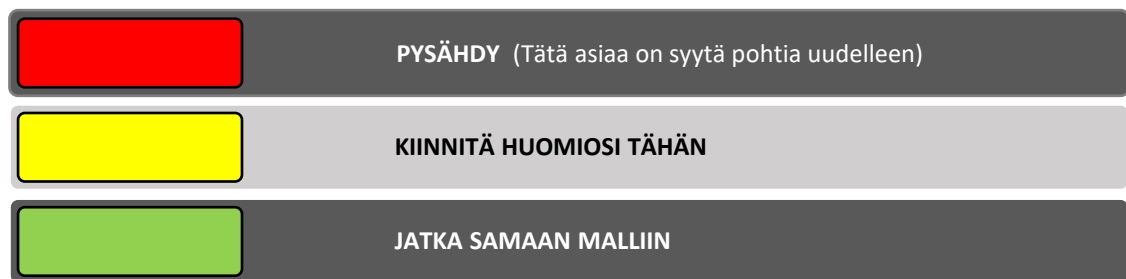
Kehittämistyöni aihe valikoitui opinnäytetyössäni sen merkityksellisyyden ja oman luontaisen kiinnostukseni mukaan. Tarve määrittyi marginaalissa elävien ja viimevuosiin kytkeytyvien kohtaamisten sekä vilpittömän muutosmotivaation kautta, vallitsevaa asiointitilaa kohtaan. Kokeemusperäisen tiedon kuunteleminen ja yhteisten ratkaisujen pohtiminen kulkivat projektissa keskiössä. Olemme kehittäneet uusia käytäntöjä ja vaikuttamisen malleja sekä asiakkaiden, että yhteistyötahon kanssa. Projekti on pitänyt sisällään aitoa ja luontevaa kohtaamista sekä vaatinut osaltaan myös paljon herkkyyttä ja joustavuutta. Tiedonhaussa olen ollut kriittinen sekä etsinyt ja hyödyntänyt tietoa mahdollisimman monipuolisesti. Teoriatiedon hyödyntämiseen valikoituneet Pro gradut ja väitöskirjat herättivät itselleni luottamusta. Käyttämäni lähteet kertoivat tarinaa vahvasta kiinnostuksesta, perehtymisestä ja kokemuksesta ko. teemojen parissa. Ehdottoman tärkeää on myös ollut myös hyödyntää omaa kokemusmaailmaa sekä laajentaa omaa näkökulmaa.

Projektin toiminnallista osuutta aloitellessamme allekirjoitimme puolin opinnäytetyösopimuksen työelämäkumppanin kanssa. Lisäksi muokkasimme yhteiskehittämiseen osallistuville asiakkaille oman sopimus pohjan, jossa kerrotaan projektin tuotoksen hyödyntämisestä ja muista aineiston hyödyntämiseen liittyvistä luottamuksellisista asioista (ks. liite 2: Sopimus osallistujille). Ensimmäisessä työpajakohtaamisessa panostettiin tutustumiseen ja luottamuksen syntymiseen. Työpajatyöskentelyssä annettiin tilaa osallistumiselle ja mahdollisuuksia vaikuttamiseen. Projektimme mahdollisti myös osallistumisen haastattelun kautta osallistujien voimavarat huomioiden. Työskentely perustui, alusta asti vapaaehtoisuuteen ja asioiden jakamiseen omista lähtökohdista käsin. Osallistuminen oli mahdollista itse valitsemallaan tavalla. Nuorten aikuisten ääni on päässyt esille tässä projektissa ja olemme korostaneet, että mitään ei tarvitse osata: ”Me luotamme teihin, luottakaa te siis myös meihin, että me osaamme poimia niitä oleellisia asioita sieltä”. Jatkuva reflektointi on ohjannut työskentelyä ja projektia on arvioitu rehellisesti kaikkia osapuolia kuunnellen.

Koko kehittämis-yhteistyötahojen voimavarojen huomioiminen asettui vielä suurempaan rooliin projektin loppupuolella, jolloin koko maailmaa ravisutteli vakava terveydellinen uhka. Koronaepidemian riehussa, keskityimme vain aivan oleellisimpiin supistettuihin toimiin projektimme loppuunsaattamisessa. Emme siis lähteneet enää etsimään kaikille soveltuvia yhteisiä aikatauluja vaan keräsimme palautetta sekä refleктоimme joustavasti erilaisten sähköisten kanavien kautta. Ymmärrys siitä, että kasvanut työmäärä, uusien toimintatapojen oppiminen ja

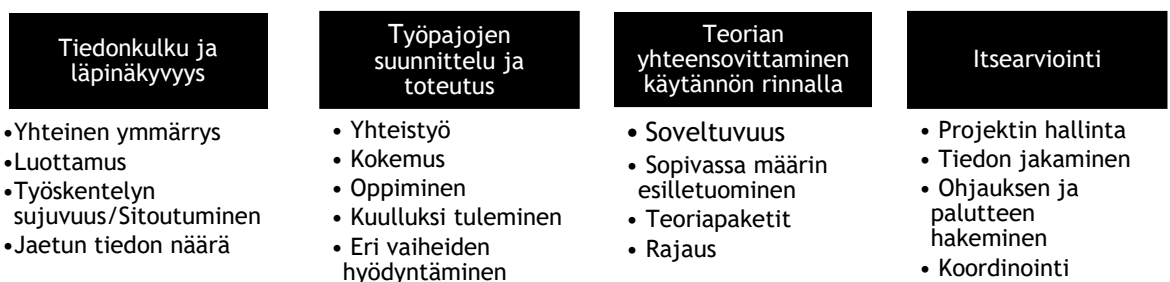
henkilökohtainen huoli varjostivat arkea ja söivät osapuolilta paljon aikaa ja energiaa. Projektin loppuun vieminen eettistä harkintaa käyttäen arvokkaalla tavalla oli tärkeää.

Arvioinnille on asetettu kolme perusmotiivia. Näitä ovat tiedollinen ja kehittämis- ja oppimisnäkökulma, tilivelvollisuus ja vastuullisuusmotiivi. (Nikula 2019.) Koska tässä kehittämistyössä on toimittu yhteiskehittämisen ympärillä, on yhdessä arvioiminen myös entistä tärkeämpää. Projektissa omaa työtä ohjaamassa ja paljon myös työparityöskentelyssä arviointityökaluna toimi sovellettuna niin sanottu liikennevalomalli. Arviointia analysointia ja suunnan tarkistusta tapahtui jatkuvasti koko projektin aikana. Toteutuksen aikaisessa arvioinnissa tehtävänä on seurata arvioitavan asiantilan muuttumista ja käytännön toteutusta (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017b).



Kuvio 20 : Arviointityökaluna sovellettiin projektin eri vaiheissa liikennevalomallia (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017b, 15.)

Kokonaisvaltaisessa projektin arvioinnissa käytin välineenä dokumentoinnin hallinnan välineeksi rakentamaani aikajanaa, jonka olin sisällyttänyt toiminnan edetessä oppimispäiväkirjaani. Aikajanaalla kulki päivämäärineen kaikenkattavasti erinäisiä tapahtumia ja viestintää projektin varrella. Tämän työvälineen nimesin *Projektipolku-arviointiapuriksi*. Jaoin projektipolun vielä eri vaiheisiin päiväkirjassa. Projektipolun, liikennevalomenetelmän ja suunnitteluvaiheessa asetettujen tavoitteiden ja arviointikysymysten avulla muodostin 4 teemaa, joihin on lueteltu arvioitavia asioita. Projektipolun arviointiapurina hyödynnettiin palutteen keruun - ja kysymysten suunnittelussa sekä itsearvioinnissa. Arvioinnissa teemoissa esiintyviä yksittäisiä asioita arvioitiin ristiin eri teemojen kanssa (ks. kuvio 21).

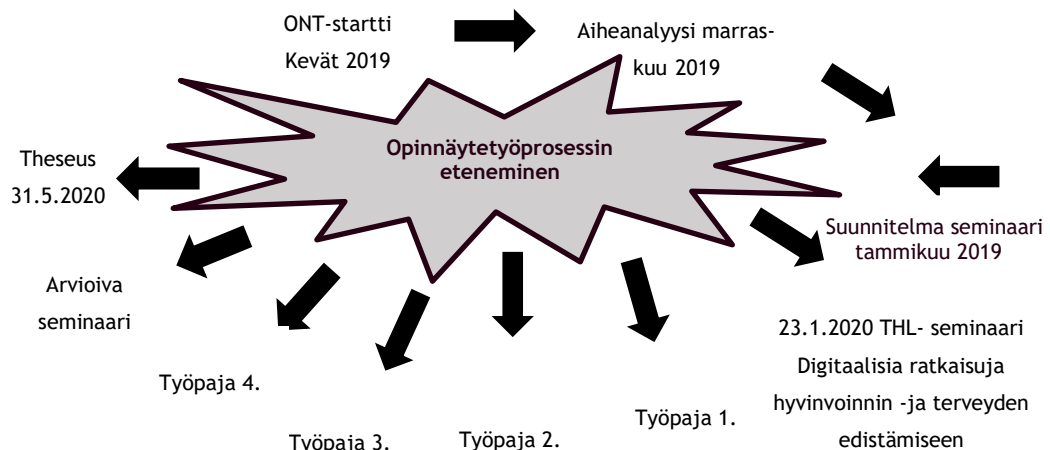


Kuvio 21: Projektipolku arviointiapuri arvioinnin tukena

## 8.1 Projektin toteutuksen arviointi

Heti maaliskuun toiminnallisen toteutusvaiheen päätyttyä aloitimme toteutuksen jälkeisen arvioinnin, jonka tarkoituksena on arvioida tarkasteltavan asiantilan tilanne. Kun verrataan eri vaiheiden arviointeja (ennen - aikana- jälkeen), voidaan tarkastella, millaista kehitystä kehitettävän asian tilassa on tapahtunut. Arviointiaineiston kokonaisuuden perusteella on mahdollista tarkastella, millainen merkitys toteutetulla käytännöllä oli sekä millaista merkitystä muilla asioilla on ollut. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017b, 13.)

Projektimme ja koko opinnäytetyöprosessini eteni systemaattisesti ja aikataulun mukaisesti. Asetetut tavoitteet osoittautuivat selkeiksi ja realistisiksi. Projektin aikataulutusta oli tehty suhteellisen tarkaksi, joten se auttoi myös rytmittämään prosessia. Projektin toiminnallinen osuus oli tarkoitus toteuttaa kevään 2020 alkupuoliskon aikana ja saimme viimeisetkin työpajat ja nuoren haastattelun toteutettua maaliskuun loppuun mennessä. Koko projekti ja opinnäytetyö esiteltiin huhtikuun viimeisenä päivänä. Projektin eri vaiheita hyödynnettiin läpi projektin, myös alkutaipaleen kiertotiet suunnittelussa voitiin hyödyntää loppupuoliskolla ja tunnistaa vahvoina oppimisen kokemuksina. Teoriatieto sekä kokemukset kohtasivat ja kulkivat limittäin. Etenkin minäpystyvyysteoriaan pohjautuvat, sen vahvistamisen lähteet sekä toimintaan vaikuttavat kognitiiviset prosessit näyttäytyivät itselleni äärimmäisen kiinnostavina. Koko opinnäytetyöprosessin etenemistä ja sen aikataulutusta kuvataan kokonaisuudessaan (ks. kuvio 22).



Kuvio 22: Koko opinnäytetyöprosessin eteneminen

Oli äärimmäisen kiinnostavaa toteuttaa projekti työparityöskentelyä hyödyntäen yli opintolinjojen. Alkuperäinen ajatukseni oli löytää opinnäytetyöhön työpari terveydenhuoltolinjalta, mutta tämän projekti toteutui erityisen hyvin juuri näin. Työparityöskentely sujui luontevasti ja välille muodostui helposti luottamus projektin sujuvuutta ja toisen ammattitaitoa kohtaan. Työparityöskentelyä arvioimme hyvin sujuvaksi ja työskentelyn koettiin tapahtuneen ”yhteisellä kartalla. Visuaalisuus tuki työskentelyä ja se koettiin projektin läpivientiä ja päämäärää

ohjaavana tärkeänä kantavana voimana. Roolit olivat selkeät, mutta tukea mahdollistui puolin ja toisin aina tarvittaessa. Loppuraportti on rakennettu niin, että se pyrkii kuvaamaan selkeästi ja visuaalisesti sitä, mitä matkan varrella on tapahtunut sekä kehitettävän kohteen muokkauksista. Etenimme suunnitellun mukaisen askeleen kehittämissyhteistyössämme ja lopputulosta laadullisesti pidimme yksimielisesti oikein onnistuneena. Henkilökohtaiset oppimistavoitteemme kaikkien toteutuivat ja projektissa toteutui oppimista toisilta. Kahden eri alan yhteistyöstä saimme hienon ja opettavaisen kokemuksen. Usko omaan osaamiseen ja ammatillisuuteen vahvistui. Keskinäinen tuki sekä tiedon vastaanottaminen ja jakaminen onnistuneesti antaa uskoa myös tulevaisuuden projekteihin.

Työelämäyhteistyökumppanin kanssa sovitusta tavoitteista ajattelimme projektin alussa, että tavoitteena olisi se, että jokainen saa työskentelystä jotakin. Uuden sisällön tuomisen kulttuuripajalle ulkopuolelta ja nuorten aikuisten osallistaminen suunnitteluun koettiin kulttuuripajalla rikastuttavana ja tärkeänä Kuplan toimintaa täydentävänä. Työpajojen sisältö koettiin mielenkiintoisiksi. Projekti näyttäytyi työelämän suuntaan tärkeänä aiheena ja kunnianhimoisena prosessina. Aikataulujen yhteensovittaminen koettiin sujuviksi ja koettiin, että työpajat olivat suunniteltu hyvin ja täsmällisesti. Projekti koettiin mielenkiintoiseksi ja hienosti läpivietyksi projektiksi ja kokemus mukanaolosta jäi positiiviseksi. Työelämäyhteistyökumppani arvioi projektin suurimmaksi arvoksi sen, että projektissa on luotu jotakin ihan uutta osallistavien menetelmin ja projektin ajoitus oli täydellinen.

Kehittämissyhteistyön eri tahojen sitoutumisen näen äärimmäisen tärkeäksi elementiksi projektin onnistumisen suhteen. Sitouttaminen vaati työelämäyhteistyökumppanilta paljon panostusta projektin toteutuksen alkuvaiheessa. Kulttuuripaja Kuplan asennoituminen projektiin oli alusta asti avoin, lämmin, aktiivinen, yhteistyökykyinen, innostunut ja vastaanottavainen. He myös mahdollistivat materiaalit, tarjoilut ja nuorten palkitsemisen elokuvalippujen muodossa. Tämä oli meille tärkeä ja hieno ele, sillä meillä ei opiskelijabudjetillamme tällainen olisi ollut mahdollista. Yhteistyön aikana työelämäyhteistyökumppanille välittyi se, että tietoa ja taitoa nuorten aikuisten tukemiseen ja osallisuuden vahvistamiseen löytyy taustalta. Teoriatiedon yhdisteleminen käytännön tekemiseen oli luontevaa ja työelämäpalautteessakin se huomioitiin.

*”Yhdistät luontevasti teoreettisia viitekehyksiä käytännön toimintatapoihin. Lisäksi näet ihmisen ihmisenä, etkä vain ”asiakkaina” ja tuot oman inhimillisyytesi ja persoonan mukaan kohtaamisiin.”*

Nuorten antamassa palautteessa osallistuminen ryhmään ja ryhmän ilmapiiri koettiin mielenkiintoisena, kannustavana, voimavarakeskeisenä ja luottamuksellisena. Ryhmässä oli ollut helppo ja rento olla. Mielenterveyteen ja elämän haasteisiin pureutuminen koettiin tärkeänä aiheena. Nuoret kokivat tullessa kuulluiksi ja ymmärretyiksi ja arvostivat sitä, että heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään kuunneltiin. Palautteessa tuli vahvimmin esille se, että projektiin osallistuneet nuoret kokivat tärkeäksi auttaa muita samankaltaisissa tilanteissa eläviä.



Työpajoissa käytetyissä menetelmissä arvostettiin sitä, että sai rauhassa omassa tahdissa miettiä ja kirjoittaa asioita.

Osallistumisen mahdollistaminen myös muuten, kuin työpajojen kautta koettiin arvokkaana asiana. Samalla kun ideoi palveluun toiminnallisia tai rauhoittavia tapoja, ymmärsi, että voisi itsekin hyödyntää niitä. Pieni tiivis ryhmä koettiin mielekkäänä tapana työskennellä. Mukanaolijoille jäi arvokas kokemus siitä, että pystyi olemaan hyödyksi muille. Oppimiskokemusta koettiin voivan hyödyntää omissa tulevaisuuden harjoitteluissa tai vastaaviin projekteihin osallistumisessa. Opettavaisena koettiin myös päästä seuraamaan työpajojen ohjaamista. Tämä nähtiin hyödyllisenä esimerkiksi omaan vertaisohjaajarooliin liittyvien puolien tarkastelemisen peilauspintana.

Tärkeän teeman ympärillä reflektointi koettiin hyödylliseksi. Nuoret kertoivat myös oppineensa erinäisiä asioita itsestään. Antoisana koettiin mukana olleet ihmiset ryhmässä, tärkeän teeman ympärillä työskentely ja Hugo-koiran mukana olo. Esille nousi myös kokemus siitä, että kokonaisuus oli vaikeasti hahmotettava. Tämä oli hyvin ymmärrettävää ottaen huomioon projektin tiiviin tahdin ja etenkin mikäli oli joinakin kertoina estynyt pääsemään paikalle. Aikaa, sensitiivisyyttä ja vielä enemmän asioiden auki selittämistä jäätettiin kaipaamaan.

## 8.2 Toiminnan ja lähestymistavan arviointi sekä ajatuksia jatkokehittämiseen

Projektin tarkoitus oli viedä prosessi sisällönkehittämisen kautta palvelumuotoiluprosessin avulla syntyvään käyttöliittymään. Toteutimme onnistuneesti tämän stepin. Lähestyimme aihetta menemällä niiden ihmisten pariin, missä pystyimme arvokasta kokemustietoa hyödyntämään. Jaoin kaikki ajatuksen, että tämäntyyppiselle palvelulle olisi varmasti paikkansa. Kuplan vertaisohjaajat ja ohjaajat toivottavasti hyödyntävät kehittämisajatuksia Kulttuuripaja Kuplan toiminnassa. Työpajatyöskentely kulki keskiössä palvelumuotoiluprosessissa, mutta mahdollisuus oli myös osallistua muulla tavalla.

Ammattilaisten kanssa aiheen reflektointi ja haastattelut tuottivat lisäarvona tärkeitä pointteja, joita tulisi tarkastella vielä paljon lisää seuraavassa vaiheessa. Palvelun kategorisointi on tässä vaiheessa haastavaa. Yhdistän sen itse sosiaalisen kuntoutumisen tukemisen työvälineenä, kotiin vietävän tuen tai muun ohjauksen rinnalla. Ammattilaisroolissa olisi hyvä olla palveluohjauksellinen ote vahvasti mukana, kuitenkin niin, että ohjaus on hyvin suunniteltua ja pohdittua pidemmällä tähtäimellä.

Palvelun laajuutta olisi myös syytä miettiä tarkasti ja mikäli sovellus sisältää palvelunkäyttäjien keskeistä viestintää, tulisi miettiä kuinka sitä seurataan. Sosiaali- ja terveystieteiden entistä tiiviimpää yhteistyötä voisi integroida palveluun. Ammattilaisten haastattelujen kautta esille nousi myös kysymyksiä käyttäjätiedoista ja sen huomioimisesta. Mobiilisovelluksilla voidaan kerätä dataa, analysoida sitä sekä tarjota sitä takaisinpäin hyödyllisessä muodossa. On tärkeää pohtia, minkälaista dataa on perusteltua kerätä. Mikäli asiakas ei salli sovelluksen kerätä dataa,

onko hänellä silti mahdollisuus käyttää sitä. Datan suojauksen riittävyys ja se onko käyttäjällä mahdollisuus poistaa jo kerättyä dataa, tulevat pohdittavaksi palvelua edelleen kehitettäessä. Tämän tyyppinen palvelu parhaimmillaan voisi liittää eri toimijoita yhteen ja jakaa palveluita. (Ammattilaishaastattelut 2020.)

Viimeaikaisten tutkimusten valossa käyttäytymistutkimuksiin tukeutumisen merkitys teknologiaan turvautumisessa on suotavaa. Sellaisilla ohjelmilla on havaittu kattavampia vaikutuksia tuoreimmissa meta-analyyseissa, joiden räätälöinnissä on käytetty transteoreettista mallia. Hyötyjä ja haittoja ja minäpystyvyyttä huomioimalla on saavutettu enemmän tehokkuutta. Teknologiaperusteisessa muutoksessa nämä löydökset korreloivat kaikkien työkalujen kautta. Käyttäytymismallien sisältämättömillä työkaluilla vaikuttavuus motivaatioon ja muutokseen saattaa jäädä vähäisemmäksi. (Middelkamp 2018, 153.) Tämän projektin pohjalta lähdetessä edelleen jatkokehittämään tätä innovaatiota olemassa olevaksi palveluksi voisi olla hyödyllistä räätälöidä se esimerkiksi transteoreettista muutosvaihemallia hyödyntäen.

### 8.3 Oman oppimisen arviointi

Projekti on ollut inspiroiva, motivoiva, sopivasti haastava ja mikä tärkeintä, se on tuntunut omalta alusta asti. Innovaatioidea syntyi jo opinnäytetyötä edeltävässä kurssityössä, joka mahdollisti taustatyötä jo ennen opinnäytetyöprojektia. Organisaattorin ominaisuudessa mukaan matkalle on mahtunut paljon työtä, mutta olen sen vastapainona kohdannut paljon täydentävää osaamista, luovuutta, luottamusta ja upeaa yhteistoimintaa. Olen saanut tavallaan toimia itselleni luontevalla maaperällä, mutta toisaalta harpannut askeleen aivan uudelle alueelle. Tästä rohkeudesta ja heittäytymisestä voin olla erityisen iloinen, sillä se on kaikessa laajuudessaan mahdollistanut myös kokonaisvaltaisesti omaa henkilökohtaista kasvua ihmisenä ja ammattilaisena. Suunnittelutyö ja kokonaisuuden jakaminen eri osa-alueisiin loi sopivasti haasteita sekä tuotti myös aktiivista ajatustyötä. Teorian yhdisteleminen toimimaan projektin rakennuspalikoina toimi mielestäni luontevasti ja osoittautui soveltuvaksi käytännön työn rinnalle.

Tielleni on osunut ”oikeita ihmisiä” ja oma motivaationi sekä innostuneisuus on kantanut koko projektin halki. Solmukohtia on ollut, mutta kun ne ovat auenneet niin eteneminen on sujuvointunut sekä tavoite kirkastunut entisestään. Vaikka projekti oli suhteellinen tiivis ja napakka mahdollisti se paljon jakamista. Ryhmällä oli paljon annettavaa, josta pystyimme työparini kanssa ammentamaan. Luottamuksellinen yhteiskehittämisen ilmapiiri mahdollisti tämän. Jokaiselle muotoutui oma roolinsa, joka hitsaantui kokonaisuuteen. Työparityöskentely oli osaltaan sujuvaa, luottamuksellista ja kunnioittavaa. Palvelumuotoiluprosessista olen päässyt oppimaan paljon uutta ja päässyt seuraamaan käyttöliittymän luomiseen liittyvää prosessia.

Ammatillisesti olen ottanut vähintäänkin digiloikan, josta voin varmasti hyödyntää tietoa ja kokemusta tulevaisuuden töissäni. Tietämys ja ymmärrys erilaisista käsitteistä on kasvanut ja olen laajentanut ammatillista elinpiiriäni reilusti verkossa toteutettavien toimintojen

suuntaan. Nuorten verkkoauttamisen palvelut, ymmärrys e-sosiaalityöstä ja nuorille suunnatun verkkotyön käsitteet ovat avautuneet ja olen oppinut ymmärtämään niiden lainalaisuuksia. Asiakastyössä hyödynnettävistä tukipalveluista tietämys on lisääntynyt. Projekti on synnyttänyt lisää ymmärrystä siitä, että kokemus sovellusten käytöstä ja toimivuudesta omassa elämässä, on varmasti jokaiselle hyvin yksilöllinen. Vallitseva maailmantila projektin loppumetreillä edisti vielä entisestään oppimista aiheen parissa, kun opinnäytetyön ohjaukset ja arvioiva seminaari toteutuivat verkkoalustojen välityksellä.

Oma minäpystyvyyden kokemukseni on vahvistunut ja luottamus omaan sosiaalialan ammattirooliin asiantuntijatyön näkökulmasta on kasvanut. Uskon entistä vahvemmin, että kun uskoo ja luottaa omiin ajatuksiin ja edellytyksiin, uskovat siihen myös kanssaihmiset. Huomaan myös katsovani nyt maailmaa entistä enemmän ”sosiaalipedagogisten silmälasien” kautta. Yksinkertaistaminen ja rajaaminen ovat asioita, joita pedanttisena ihmisenä ja herkästi uusista asioista innostuvana koen haasteen paikkoina. Näistä avoimesti myös keskustelimme työelämäyhteistyötahon kanssa projektin aikana. Vähemmän voi joskus olla enemmän. Tiedonhakua olisin myös voinut toteuttaa prosessissa systemaattisemmin ja siltä osin helpottaa ajankäyttöäni.

Kokemuksellisuus ja oman suunnan selkiytymien näyttäytyivät projektissa vahvasti. Uuden oppiminen aiheen parissa on syventynyt läpi koko prosessin. Onnistuin mielestäni johdattamaan projektin määrätietoisesti loppuun asti ja olen päässyt ammentamaan omaa luovuuttani erilaisin ratkaisuin ja visuaalisin ilmein. Koen oman roolini onnistuneen projektissa ja sen koordinoinnissa hyvin. Kiitollisuus on päällimmäisenä mielessä projektista kokonaisuudessaan. Koko opinnäytetyön prosessiani pidän hyvin organisoituna ja määrätietoisesti tavoitteiden saavuttamiseen edenneenä jatkumona. Projekti on herättänyt entisestään ajatuksia vartaistuen rikastuttavasta arvosta ammatillisuuden rinnalla. Vartaistuen ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen kiinnostaakin kovasti tulevaisuuden työssä.

## 9 Pohdinta

Kasvaneet mielenterveyden häiriöt, osattomuuden, kuulumattomuuden ja keinottomuuden kokemukset vaikuttavat väistämättä siihen, että palveluista pudotaan ja eristäytyään helpommin. Osa nuorista aikuisista ei päädy minkäänlaisten palveluiden piiriin, vaikka voisivatkin niistä hyötyä. Eristäytyminen sosiaalisista suhteista ja yhteiskunnasta taas vääjäämättä altistaa mielenterveydenhäiriöiden syvenemiseen entisestään ja toimintakyvyn heikkenemiseen. Minua on jo pitkään pohdituttanut, kuulemmeko me aidosti käyttäjäryhmiä ja pyrimmekö todella vastamaan heidän tarpeisiinsa.

Tapasin Kulttuuripaja Kuplassa työpajatyöskentelyssä viisi upeaa nuorta aikuista, joiden kanssa työskentely jätti minuun jäljen. Lisäksi mukana työskentelyssä kulki yksi ainutlaatuinen nuori aikuinen Mielenterveysyhdistys Etappi ry:n kautta tehtävän kotiin vietävän ammatillisen tuen

tiimoilta. Projektissa olemme kuulleet nuorten aikuisten tarpeita sekä ”ääntä”. Tulevaisuuden varalle onkin jo suunnitteilla jatkumoa nuorille aikuisille suunnatun hankkeen muodossa. Toimintaa järjestettäessä, on tärkeää, että nuoret pääsevät alusta asti mukaan suunnittelemaan toimintaa.

Yhteiskunnan ja yhteisöjen kantava tekijäksi olisi ymmärrettävä vertaistuen mahdollistaminen ja sisällyttäminen laajasti yhteiskunnan toimintoihin, kuten sosiaali- ja terveystieteisiin sekä työpoliittisiin. Tätä kautta vertaistuki voitaisiin rinnastaa itsensä työllistämiseen tai koulutukseen. (Mikkonen & Saarinen 2018, 192.) Myös monialaisuus ja monitoimisuus tehokkaasti hyödynnettynä yli hallintorajojen olisi varmasti yksi avainasia tämänkaltaisen digitaalisen palvelun toiminnan synnyttämisessä.

Integroidulla yhteistyöllä ja yhteiskehittämisellä yli toimiala rajojen voisimme tehokkaasti löytää uudenlaisia ratkaisuja nuorten aikuisten haasteisiin. Sosiaalisen asiantuntijuuden kentällä ehdottomasti nuorisotyö ja sosiaalityö muodostavat toisiaan täydentävänä vahvan ammatillisen verkoston (Hirvonen 2009, 58). Sosiaalisen kuntoutuksen ja toimintaterapian kentällä olisi varmasti myös oma keskeinen roolinsa tämän tyyppisen palvelun toteutuessa. Osaamisen hyödyntäminen myös SOTE-alojen ulkopuolelta voisi tuottaa uudenlaista näkökulmaa kokemus- ja ammattitiedon rinnalla.

Osallisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen, terveyden ja toimintakyvyn tukeminen sekä tarvittavan suojan ja palveluiden turvaaminen on kirjattu Sosiaali- ja terveystieteiden Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategiaan. Palveluiden lähtökohdaksi strategia ohjaa asiakaskeisyyden asettamisen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 10–14.) Tämä kehittämisen kohteena ollut palvelu mahdollistaisi vahvistamaan omaa pystyvyyden kokemusta ja integroitumista yhteisöihin sekä sitä kautta yhteiskuntaan. Sen tärkeä tehtävä olisi myös integroida ammattilaisia ja yhteiskuntaa näihin palvelunkäyttäjiin ja ottamaan askeleen heidän elämäänsä.

Eläkkeellä olevien ja osatyökykyisten nuorten aikuisten osallistumisen mahdollisuuksien parantamiseen olisi ymmärrettävä panostaa enemmän nyt ja tulevaisuudessa. Omien kokemusteni mukaan moni eläkkeellä oleva nuori on halukas ja kykenee tekemään enemmän, kuin mihin kankean byrokratiamme ohjaavat käytännöt taipuvat. Nuorten kokemus luukuttamisesta ja vastuunsiirtämisestä taholta toiselle tuli esille aitona kokemuksena tässäkin projektissa. Se asia, johon täytyy palveluissa jo suunnitteluvaiheessa kiinnittää suurta huomiota.

## Lähteet

### Painetut

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. 2. painos. Espoo: Muutoksenvoima.

Autti-Rämö, I., Salminen A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) 2016. Kuntoutus. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Freihe, P. Sorrettujen pedagogiikka. 2005. Tampere: Vastapaino.

Häikkö, L. & Kallinen, Y. Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijuuden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuorisotutkimusseura ja tekijät. Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina. 103–126. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C & Seuri, T. 2017. Mielenterveys hoitotyö. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. 2018. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Komulainen, M. 2018. Menesty digimarkkinoilla. Helsinki: Kauppakamari.

Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. (toim.) 2008. Helsinki: Tammi.

Middelkamp, J. (toim.) 2018. Motivointi ja käyttäytymisen muutos. Oulu: Fitra Oy.

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma.

Nivala, E. & Rynänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Helsingin yliopisto. Väitöskirja. Helsinki: Unigrafia.

Ruuska, Kai. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Helsinki: Talentum.

Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. 2011. Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress.

Räsänen, J. 2014. Voimaantuminen ja elämänpolitiikka. Voimaantumisen resurssiteoria, Uskaltava vastuullisuus, Valinta, optimointi ja kompensointi. Helsinki: Lektor kustannus.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.

Toiviainen, S. 2019. Suhteisia elämänpolkuja -yksilöiden elämänhallintaa. Artikkeliossa s. 35. Sopeutumista sitkeyttä ja selviytymistä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Virolainen, E. Nuorisotyö sosiaalisen asiantuntijuuden areenoilla. Teoksessa Raitakari, S. & Virokangas, E. (toim.) 2009. Nuorisotutkimusseura ja tekijät. Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. 41-61. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

#### Sähköiset

Bandura. 1994. Self-efficacy. Encyclopedia of human behavior, 4, 71 - 81. Viitattu 4. 2. 2020. <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>

Etene. 2010. Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveystalouden hoidossa ja hoivassa. Viitattu 25. 12. 2019. <https://etene.fi/documents/1429646/1559062/ETENE-julkaisu+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a/ETENE-julkaisu+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf>

Graafinen. 2015. Viitattu 11. 3. 2020. <https://www.graafinen.com/suunnittelu/digi/hyva-kayttoliittyma-10-muistisaantoa/>

Granhölm, C. 2016. Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Helsingin Yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 21. 2. 2020. [https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf)

Gretchel, A. & Myllyniemi, S. 2017. Viitattu 18. 2. 2020. [https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/hankkeet/nuorisobarometrin-erillisnayte/eriarvoistumistyoryhma\\_gretschel-myllyniemi\\_neet\\_aineistokooste\\_05122017\\_nettiin.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/hankkeet/nuorisobarometrin-erillisnayte/eriarvoistumistyoryhma_gretschel-myllyniemi_neet_aineistokooste_05122017_nettiin.pdf)

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Viitattu 16. 2. 2020. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Harvinaiset. 2020. Monimuotoinen vertaistuki. Viitattu 25. 3. 2020. <https://harvinaiset.fi/vertaistukea/monimuotoinen-vertaistuki/>
- Heikkinen, A. 2017. Etiikkaopas. Talentia. Viitattu 25. 12. 2019. [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Hiltunen, S. 2016. Viitattu 27. 2. 2020. [http://muistikuisti.net/koulutus/Minapysytyvyys\\_Oulu1\\_v.pdf](http://muistikuisti.net/koulutus/Minapysytyvyys_Oulu1_v.pdf)
- Huoleti. 2020. Viitattu 16. 2. 2020. <https://www.huoleti.com/fi>
- Hyväksymys. 2020. Viitattu 2. 2. 2020. <https://www.hyvakysymys.fi/kurssi/et/>
- Interaction Design Foundation. 2020. Viitattu 11. 3. 2020. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design>
- Kannasoja, S. 2013. Nuorten sosiaalinen toimintakyky. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 18.3.2020. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42447/978-951-39-5459-8\\_vaitos23112013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42447/978-951-39-5459-8_vaitos23112013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kansaneläkelaitos. 2019. Tutkimusblogi. Viitattu 25. 1. 2020. <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/5001>
- Kansaneläkelaitos. 2018. Mielen terveyden häiriöt vievät yhä useamman nuoren työkyvyn. Viitattu 3. 12. 2019. [https://www.kela.fi/ajankohtaista-tutkimus/-/asset\\_publisher/iohc00EZ-rUPn/content/mielen-terveyden-hairiot-vievat-yha-useamman-nuoren-tyokyvyn-vain-joka-viides-palaa-pysyvasti-tyomarkkinoille](https://www.kela.fi/ajankohtaista-tutkimus/-/asset_publisher/iohc00EZ-rUPn/content/mielen-terveyden-hairiot-vievat-yha-useamman-nuoren-tyokyvyn-vain-joka-viides-palaa-pysyvasti-tyomarkkinoille)
- Kivistö, M. & Päykkönen, K. (Toim.) 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Viitattu 20. 2. 2020. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf)
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu. 2. 3. 2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Mielenterveystalo. 2020a. Monenlaista kuntoutusta. Viitattu. 3. 2. 2020. [https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa\\_kuntoutuksesta/Pages/monenlaista\\_kuntoutusta.aspx#yhteisollinen\\_kuntoutus](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_kuntoutuksesta/Pages/monenlaista_kuntoutusta.aspx#yhteisollinen_kuntoutus)
- Mielenterveystalo. 2020b. Viitattu. 12. 2. 2020. [https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi\\_omaapu/oma-apu/toivo/Pages/harjoitukset.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi_omaapu/oma-apu/toivo/Pages/harjoitukset.aspx)
- Mielenterveystalo. 2020c. Milli-virtuaaliapuri. Viitattu 2. 3. 2020. [https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi\\_omaapu/oma-apu/milli/Pages/default.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi_omaapu/oma-apu/milli/Pages/default.aspx)

Mieli. 2020. Tukea netistä. Viitattu 12. 2. 2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-netista>

OKM, TEM & STM. 2019. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. Viitattu 28. 12. 2019. <https://minedu.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf>

Paananen, R. & Kainulainen, S. 2019. Sosiaalinen osallisuus. Diak. Syrjäytyminen kertoo puuttuvista itsenäisen elämän edellytyksistä. Viitattu 15. 1. 2020. <https://dialogi.diak.fi/2019/03/21/syrjaytyminen-kertoo-puuttuvista-itsenaisen-elaman-edellytyksista/>

Professio. 2020. Näin Suomi lunastaa odotukset terveysalan huippumaana. Viitattu 16. 2. 2020. <https://professio.fi/nain-suomi-lunastaa-odotukset-terveysalan-huippumaana/>

Ritvanen, J. 2015. Mitä on verkkososiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 10. 3. 2020. [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20150955/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20150955.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150955/urn_nbn_fi_uef-20150955.pdf)

Ritvanen, J. 2017. Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? - Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Kivistö, M. & Pyykkönen, K. (Toim.) 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, 73–93. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf)

Saari, J. Yksinäisten yhteiskunta. 2015. Yksinäisyysfoorumi 1. 4. 2015. Viitattu 3. 3. 2020. [https://www.youtube.com/watch?v=10lBlK2\\_eGU](https://www.youtube.com/watch?v=10lBlK2_eGU)

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Opettajan-koulutuslaitos. Väitöskirja. Viitattu 3. 1. 2020. <files/isbn951425340X.pdf>

Sosiaalipedagogiikka. 2019. Viitattu 21. 12. 2019. <http://www.sosiaalipedagogiikka.fi/sosiaalipedagogiikka/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Viitattu 6. 3. 2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223250.pdf?sequence>

Sosped. 2020a. Sosped-säätiö. Viitattu 21. 12. 2020. <https://sosped.fi/sosped-saatio/>

Sosped. 2020b. Toimintakyky. Viitattu 21. 12. 2020. <https://sosped.fi/toiminta/toimintakyky>

Sosped. 2020c. Kulttuuripajat. Viitattu 24. 3. 2020. <https://sosped.fi/kulttuuripajat/>



Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Sosiaalinen toimintakyky. 2017a. Viitattu 15. 1. 2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/kuntakysely/sosiaalinen-toimintakyky>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017b. Työpaperi. Koivisto, J., Pohjola, P. & Blomqvist, P. Arviointiopus kehittäjille. Viitattu 13.3. 2020. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135538/URN\\_ISBN\\_978-952-302-968-2.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135538/URN_ISBN_978-952-302-968-2.pdf?sequence=1)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020a. Mitä sosiaalinen osallisuus on. Viitattu 5. 2. 2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020b. Yhteiskehittäminen. Viitattu 9. 1. 2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittaminen>

Terveyskylä. 2019a. Mitä on vertaistuki. Viitattu 4. 4. 2020. <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/mita-on-vertaistuki>

Terveyskylä. 2019b. Vertaistuen muodot. Viitattu 4. 4. 2020. <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/vertaistuen-muodot>

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunta. 2020. Tutkimus. Nuoret hyötyvät monialaisia palveluita tarjoavista ohjaamoista. Tiedote 187/2020. Viitattu 17. 4. 2020. [https://tem.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/tutkimus-nuoret-hyotyvat-monialaisia-palveluita-tarjoavista-ohjaamoista](https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/tutkimus-nuoret-hyotyvat-monialaisia-palveluita-tarjoavista-ohjaamoista)

Verke. 2014. Verkossa vammaisenkin voi osallistua. Viitattu 20. 3. 2020. <https://www.verke.org/blog/verkossa-vammaisenkin-voi-osallistua/>

Yhteisömedia. 2016. Sosiaalinen toimintakyky. Viitattu 14. 1. 2020. <https://yhteisomedia.fi/sosiaalinen-toimintakyky/>

#### Julkaisemattomat

Nikula, K. 2019. Kehittämisen prosessin arviointi. Luentomateriaali. Vantaa: Laurea ammattikorkeakoulu.

Ammattilaishaastattelut. 2020. Helsinki: Kulttuuripaja Kupla.

Nuorten aikuisten ja ammattilaisten haastattelut. 2019. Hyvinvointipalveluiden innovatiivinen kehittäminen-kurssi. Vantaa: Laurea ammattikorkeakoulu.

## Kuviot

Kuvio 1: Lähtöasetelma digitaalisen käyttöliittymän luomiselle.....	10
Kuvio 2: Mistä sosiaalinen toimintakyky koostuu .....	13
kuvio 3: Minäpystyvyyden vahvistamisen lähteet .....	14
Kuvio 4: Minäpystyvyyden vaikutukset toimintaan.....	15
Kuvio 5: Sosiaalisen osallisuuden edellytykset .....	17
Kuvio 6: Voimaantumisen osaprosessit .....	19
kuvio 7: Sosiaalinen kynnys vuorovaikutustilanteeseen osallistumisessa ohjauskeskusteluihin erilaisilla välineillä .....	21
Kuvio 8: SWOT-analyysi työvaiheena.....	26
Kuvio 9: Ajatuskartta suunnitteluvaiheelta .....	32
Kuvio 10: Roolien jakaantuminen työparityöskentelyssä .....	33
Kuvio 11: Työpajatyöskentelyn eteneminen .....	33
Kuvio 12: Toiminnallisen toteutusprosessin kulku .....	34
kuvio 13: Työpajatyöskentelyä aivoriihimenetelmin ja Kupla-koira Hugo Boss .....	35
Kuvio 14 : Kettu-tunnekorttien avulla hahmotettiin nuorten aikuisten haasteita.....	38
Kuvio 15: Sovellukseen käyttöön liittyvät keskeisimmät kriteerit .....	39
Kuvio 16: Ensimmäisen ja toisen työpajan jälkeinen rajaus palvelulle .....	41
kuvio 17: Palvelupolun rakentamista Kulttuuripaja Kuplassa .....	42
kuvio 18: Steppi-sovelluksen etusivu .....	43
Kuvio 19: Käyttöliittymän Galleria-osiossa osallistujien jakamia omia maalauksia ja voimauttavia kuvia .....	44
Kuvio 20 : Arviointityökaluna sovellettiin projektin eri vaiheissa liikennevalomallia.....	46
Kuvio 21: Projektipolku arviointiapuri arvioinnin tukena .....	46
Kuvio 22: Koko oppinäytetyöprosessin eteneminen.....	47

## Taulukot

Taulukko 1: Tavoitteet ja arviointikysymykset .....	24
Taulukko 2: Henkilökohtaiset oppimistavoitteet.....	24

## Liitteet

Liite 1: Mainos työpajoista .....	60
Liite 2: Sopimus Kehittämistyöhön osallistuville .....	61
Liite 3: Ammattilaisten haastattelut.....	62
Liite 4: Käyttäjäkohderyhmän haastattelu.....	63
Liite 5: Työpajojen kulku.....	64
Liite 6: Kehittämispajojen palautelomake .....	65
Liite 7: Steppi käyttöliittymän prototyyppi.....	66

## Liite 1: Mainos työpajoista

**KEHITTÄMISTYÖPAJAT KEVÄÄLLÄ 2020**

**Digitaalinen työväline**

KYNNYKSETÖN TUKIPALVELU      AJASTA & PAIKASTA RIIPPUMATON      MAHDOLLISTAA SOSIAALISTA OSALLISUUTTA

**Voimavarat vähissä**

**Mistä motivaatiota?**

**Voimauttavia kokemusten kautta uusia voimavaroja**

**Motivaatio hukassa**

**Mikä tekee osallistumisesta vetovoimaista & kuinka sosiaalista tukea mahdollistetaan digitaalisen työvälineen kautta. Selvitelläänkö sitä yhteistuumin työpajoissa?**

Sosiaali- ja terveysneuvontaa      Tietoa

Ohjausta      Chat

Sosiaalista tukea ja harjoituksia      Tukea

**Vertaistukea verkossa**

**Millaisista harjoituksista olen itse hyötynyt?**

**Yksinäisyys**

Haluaisitko osallistua kehittämispajoihin, joiden tarkoitus on jatkokehittää uudenlaista digitaalista työvälinettä nuorille aikuisille..... Sisältö keskittyy sosiaaliseen osallistumiseen ja tukeen. Sen on tarkoitus mahdollistaa voimaannuttavia kokemuksia, lievittää yksinäisyyden tunnetta ja edesauttaa sosiaalisen osallistumisen kautta oman toimintakyvyn vahvistumista.

Tuu meidän mukaan kehittämään ihan uudenlaista innovaatiota, joka on suunnattu nuorille aikuisille.

Omien kokemusten & yhteisen työskentelyn kautta voidaan yhdessä auttaa muitakin kohti voimavaraisempaa, omannäköistä elämää. Lisäarvona saatat oppia jotakin myös itsestäsi lisää 😊 T: Marika & Noora Opiskelijat Laureasta

Liite 2: Sopimus Kehittämistyöhön osallistuville

*Sopimus kehittämistyöhön osallistumisesta: Nuorille aikuisille suunnatun palveluinnovaation kehittämiseen, kehittämistyöpajoihin tai haastatteluihin osallistuville*

*Haastattelujen ja havainnoinnin kautta saatua, yhteiskehittämisen tuloksena syntynyttä tai muuten yhteistoiminnan kautta tuottamaamme materiaalia hyödynnetään Marika Aallon (Sosiologi AMK) opinnäytetyönä ja Noora Pulkan (Tradenomi AMK) projektiyhteistyönä kehitettävän palveluinnovaation ja käyttöliittymän luomiseen. Kehittämistyöhön osallistuvien henkilöisyydet säilyvät anonyymeina ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Kehittämistyötä varten kerättyä aineistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaan se hävitetään projektin valmistuttua.*

*Luvallani tätä analysoitua materiaalia ja projektin tuloksia voi hyödyntää myös digitaalisen työvälineen mahdollisessa jatkokehittämisessä. Aineistot analysoidaan ja käsitellään niin ettei henkilöiden minkäänlaisia tunnistetietoja päädy julkaistavaan raporttiin.*

*Olen tietoinen kehittämistyön tarkoituksesta ja annan suostumukseni tähän tarkoitukseen:*

*Allekirjoitus \_\_\_\_\_*

**Vakuutus siitä, että opiskelija**

**sitoutuu noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita opinnäytetyössä:**

*Olen tietoinen siitä, että terveys- ja sosiaalialan opiskelijana opinnäytetyön tekemiseen sovelletaan vaitiolovelvollisuutta, josta on säädetty mm. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812/15 §) ja Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/3/17 §). En saa sivullisille luvatta ilmaista yksityisen henkilön tai perheen tietoja, josta olen opinnäytetyön perusteella saanut tiedon. Sitoudun pitämään tiedonhankinnan yhteydessä saamani yksittäisiä henkilöitä koskevat tiedot luottamuksellisena. Salassapitovelvollisuus säilyy opintojen loppumisen jälkeen.*

*Noudatamme tiedonhankinnassamme ja aineiston käsittelyssä luottamuksellisuutta ja totuudellisuutta. Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, ettei opinnäytetyöstä koidu mitään haittaa siihen osallistuville henkilöille. Noudatamme toiminnassamme Laurean tutkimuseettisiä ohjeita. Tästä sopimuksesta on tehty kolme kappaletta, kaksi kehittämistyön tekijöille ja yksi siihen osallistuvalla. Helsingissä \_\_\_\_ . \_\_\_\_ 2020*

\_\_\_\_\_  
Marika Aalto

\_\_\_\_\_  
Noora Pulka

### Liite 3: Ammattilaisten haastattelut

#### Ammattilaisten haastattelut:

1. Voisiko tämäntyyppiselle palvelulle olisi tarvetta? (Esitellään palvelun lähtöasetelma)
2. Millaisiin tarpeisiin uskot käyttäjäryhmällä olevan tarvetta/hyötyä verkossa?
3. Minkälaisia pelisääntöjä tämäntyyppisessä palvelussa tulisi olla?
4. Minkälaisia asioita olisi tärkeätä huomioida palvelussa?
5. Miten kehittämisajatuksia sinulle tulee mieleen palvelun sisällön luomiseen liittyen?
6. Millaista sisältöä palvelussa ehdottomasti pitäisi olla, mitä taas ei?
7. Millaisien ominaisuuksien ajattelet olevan käyttäjille tärkeitä?
8. Millaiset seikat tekisivät mielestäsi palvelusta mahdollisimman kynnyksettömän?
9. Riittääkö kokemuksesi mukaan kohderyhmän digitaidot tällaiseen palveluun, miten niitä voisi tukea?
10. Millainen voisi olla ammattilaisyhteys/ rooli tällaisessa palvelussa?
11. Mahdolliseen Chat - palveluun liittyen: Päävastuu -> vapaaehtoiset, vertaiset vai ammattilaiset?
12. Millaisilla tekijöillä näet olevan keskeisin merkitys sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen?
13. Olisiko tarpeellista, että pystyisi varaamaan esimerkiksi Skype tapaamisen tai kasvokkaisen ajan?
14. Millaisia riskejä mielestäsi palveluun voisi liittyä?
15. Mikä olisi luontevin tapa tuoda palvelua tietoisuuteen ja testikäyttöön?

#### Muita heränneitä ajatuksia:

---

---

---

#### Liite 4: Käyttäjäkohderyhmän haastattelu

##### Käyttäjäkohderyhmän haastattelu:

1. Millaisiin tarpeisiin käytät mobiilipalveluita?
2. Voisitko kuvitella käyttäväsi tämän tyyppistä palvelua? (Esitellään palvelun lähtöasetelma)
3. Minkälaisia pelisääntöjä palvelun tulisi sisältää?
4. Mikäli palvelusta löytyisi Infoa ja esimerkiksi terveys neuvontaa millaista sen tulisi olla?
5. Minkälaista apua toivoisit ammattilaisilta palvelussa?
6. Millaiset käyttöominaisuudet ovat palvelussa tärkeitä?
7. Miten sovellus voisi olla tukenasi ja millaisilla keinoilla auttaa haasteiden kanssa?
8. Millä tavalla digitaalinen palvelu voisi kannustaa, motivoida ja luoda uskoa omaan pysyvyyteesi?
9. Olisitko valmis asettamaan tavoitteita itsellesi palvelussa, minkälaista palkitsemisjärjestelmää voisi palvelussa hyödyntää?
10. Minkälaiset digikokemukset voisivat olla voimaannuttavia?
11. Millaisin keinoin osallistumista ja osallisuutta voisi palvelussa toteuttaa?
12. Millä tavalla vertaistukea voisi olla saatavilla?
13. Mitkä tekijät tekisivät palvelusta vetovoimaisen ja kiinnostavan?

Sana on vapaa: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

##### Vapaaehtoinen kotitehtävä pajojen välille ja haastateltaville:

Kuuaile piirtäen unelmiesi palvelu: Miltä se näyttää, helposti lähestyttävä, sinua miellyttävä visuaalinen ilme

## Liite 5: Työpajojen kulku

### TYÖPAJA 1 (14.2.2020)

1. Tutustuminen: Itsenäinen työskentely moniste + jakaminen (Lähtöasetelman esittely ja ajatusten vaihto)
2. Ideariihi-työskentelyä alkuasetelman ympärillä: Auttavien kysymysten ja visuaalisen kuvion avulla
3. Minäpystyvyyden vahvistamisen lähteet: Avaaminen monisteen avulla + yhteinen pohdinta
4. Loppufiilikset

Vapaaehtoinen kotitehtävä: Kuvaile piirtäen unelmiesi palvelu (Miltä se näyttää, helposti lähestyttävä, sinua miellyttävä visuaalinen ilme.)

### TYÖPAJA 2 (28.2.2020)

1. Viimeisen työpajan yhteenvedon jälkeisen asetelman esittely + mahdolliset täydennykset lyhyesti
2. Kettukorttien avulla haetaan lisää asiakasymmärrystä ja tarkempaa kuvaa kohderyhmän haasteista, jotka vaikuttavat osallistumiseen.
3. Esteiden voittaminen ja tavoitteiden asettaminen  
Konkreettisia osallistumismahdollisuuksia: Post it lapuilla ”lähtöasetelmaan”
4. Loppufiilikset

Vapaaehtoinen kotitehtävä:

- Onnistumisen kokemukset Top 3 onnistumisen kokemukset seuraavalta kahdelta viikolta.
- Etsi tai tee vapaavalintainen taideteos, jonka olisit valmis jakamaan tämän palvelun galleriassa.

### TYÖPAJA 3 (9.3.2020)

1. Top 3 Onnistumisen kokemukset käydään yhteisesti läpi alussa
2. Palvelun rakenne kuvaus työpajojen 1-2 jälkeen & tärkeimmät kriteerit (monisteet kaikille ja väliarviointia vapaamuotoisesti)
3. Palvelupolun työstämistä: Mikä on palvelupolku? /Noora  
Käydään läpi meidän rakentama pohja palvelupolulle ja kriittiset pisteet)
4. Osallistujat työstävät ohjeistetusti palvelupolkua  
(Ohjaajat väistyvät taka-alalle, mutta ovat saatavilla tarvittaessa)
5. Loppufiilikset

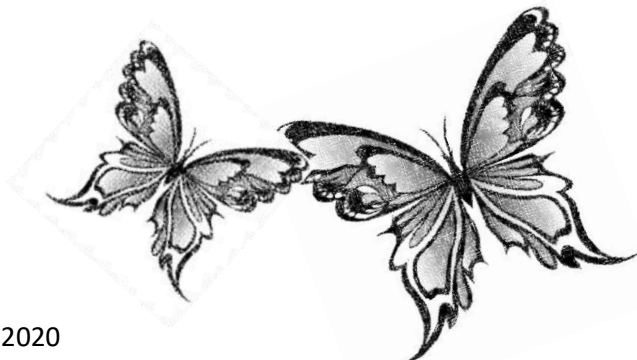
Vapaaehtoinen kotitehtävä: - Palvelulupaus

### TYÖPAJA 4: (23.3.2020)

1. Valmistuneen Käyttöliittymän esittely
2. Palaute
3. Seitti-verkko yhteinen lopetus

Kiitos!





Liite 6: Kehittämispajojen palautelomake

**Kehittämispajat palaute**

Projektin aika ja paikka: Kulttuuripaja Kupla/Kevät 2020

Minkä arvosanan antaisit työpajatyöskentelystä kokonaisuudessaan:

(ympyröi sopiva vaihtoehto)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Koetko, että kehittämissyhteistyö hyödytti sinua jotenkin? \_\_\_\_\_

---

---

---

Koitko tullessi kuulluksi? Säilyikö mielenkiintosi alusta loppuun?

---

---

---

---

Opitko itsestäsi tai ryhmätyöskentelystä jotakin uutta?

---

---

---

---

Mikä oli antoisinta työpajoissa?

---

---

---

---

Mitä jäit kaipaamaan? Mikä olisi voinut olla toisin?

---

---

---

---

Minkälaisia ajatuksia herää työpajojen suunnittelusta ja toteutuksesta (aikataulu, sisältö, jaettu tieto, visuaalisuus, selkeys, tilan antaminen, luottamus tms.) \_\_\_\_\_

---

---

---



Liite 7: Steppi käyttöliittymän prototyyppi



Noora Pulkka

## STEPPI - KÄYTÖN ALOITUS



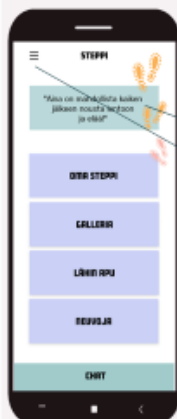
1. Yhteiset pelisäännöt ja pelisääntöihin sitoutuminen. Vastaamalla Kyllä ainoa mahdollisuus jatkaa käyttöä.



2. Nimimerkin valinta ja sähköpostin tallentaminen.

Sähköposti ongelmatapauksia tai muita yhteydenottoja varten.

## STEPPI - ETUSIVU



Stepin etusivu. Tässä esillä kaikki osiot.

Vaihtuva tsemppilause

Painikkeesta pääsee valikkoon. Tämä pysyy samana jokaisessa näkymässä. Edelliselle sivulle pääsee puhelimen omilla pyyhkäisyillä ja painikkeilla.

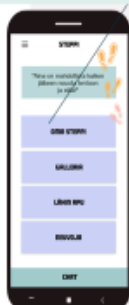
Chat saatavilla alareunasta, auki päivittäin esim. 9-22.



## STEPPI - OMA STEPPI JA ARJEN TAVOITTEET

### 1. Oma Steppi

- Pitää sisällään kaikki henkilökohtaiset tavoitteet, listat ja harjoitukset



### 2. Arjen tavoitteet

-Tavoitteet arjen hallintaan ja oman edistyksen seuraaminen.

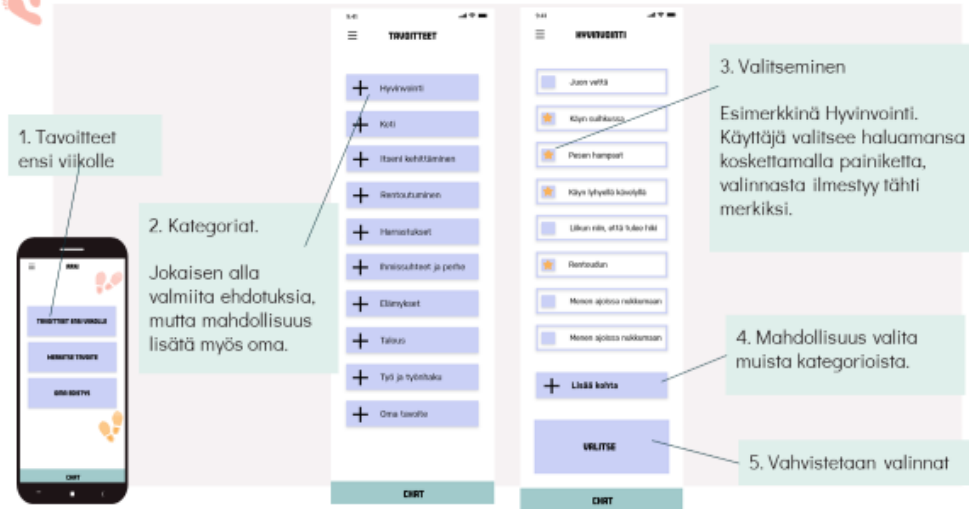


### 3. Arki

-Tavoitteiden asettaminen ja merkittäminen viikko kerrallaan. Edistyminen näytetään kuukausittain.



## STEPPI - OMA STEPPI JA ENSI VIIKON TAVOITTEET



1. Tavoitteet ensi viikolle

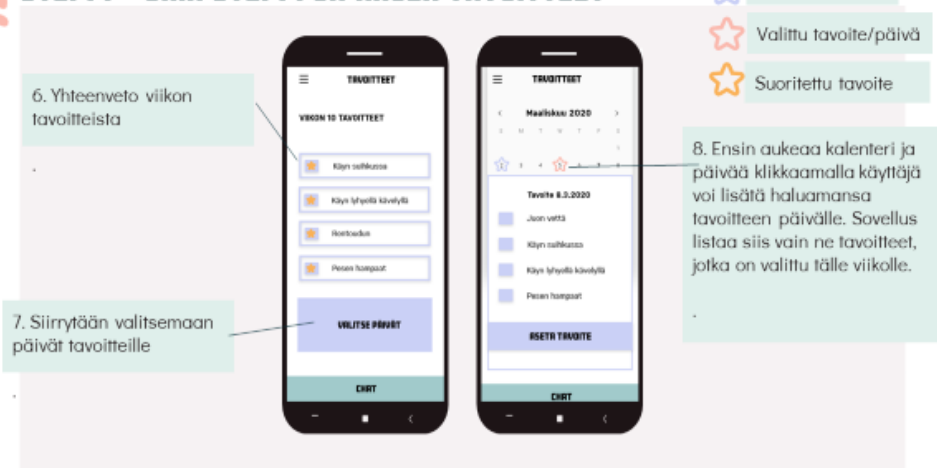
2. Kategoriat. Jokaisen alla valmiita ehdotuksia, mutta mahdollisuus lisätä myös oma.

3. Valitseminen. Esimerkkinä Hyvinvointi. Käyttäjää valitsee haluamansa koskettamalla painiketta, valinnasta ilmestyy tähti merkiksi.

4. Mahdollisuus valita muista kategorioista.

5. Vahvistetaan valinnat

## STEPPI - OMA STEPPI JA ARJEN TAVOITTEET



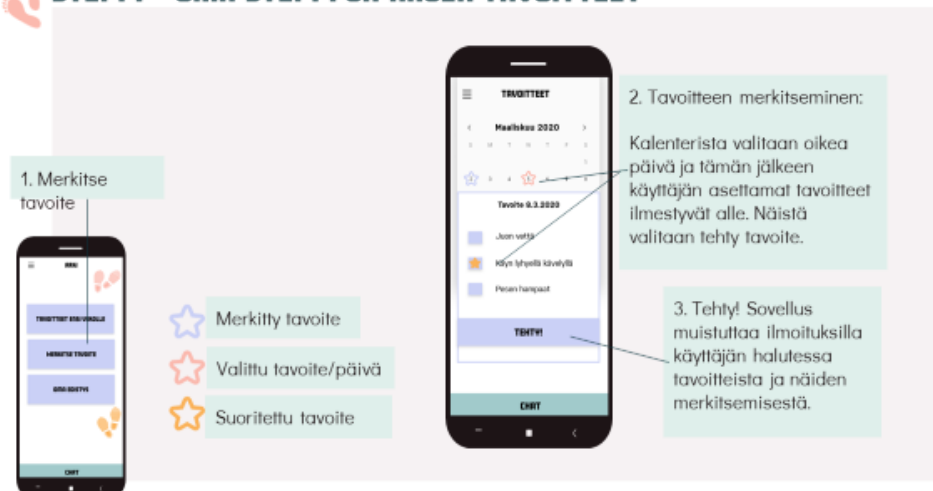
6. Yhteenveto viikon tavoitteista

7. Siirrytään valitsemaan päivät tavoitteille

8. Ensinnäkin aukeaa kalenteri ja päivää klikkaamalla käyttäjä voi lisätä haluamansa tavoitteen päivälle. Sovellus listaa siis vain ne tavoitteet, jotka on valittu tälle viikolle.

- ☆ Merkitty tavoite
- ☆ Valittu tavoite/päivä
- ☆ Suoritettu tavoite

## STEPPI - OMA STEPPI JA ARJEN TAVOITTEET



1. Merkitse tavoite

2. Tavoitteen merkitseminen: Kalenterista valitaan oikea päivä ja tämän jälkeen käyttäjän asettamat tavoitteet ilmestyvät alle. Näistä valitaan tehty tavoite.

3. Tehty! Sovellus muistuttaa ilmoituksilla käyttäjän halutessa tavoitteista ja näiden merkitsemisestä.

- ☆ Merkitty tavoite
- ☆ Valittu tavoite/päivä
- ☆ Suoritettu tavoite

## STEPPI - OMA STEPPI JA ARJEN TAVOITTEET

1. Oma edistys

2. Kuukausittain

3. Kuukausittainen näkymä. Päivää klikkaamalla saa näkyviin tarkemman kuvauksen tavoitteista.

4. Yhteenveto kuukauden suorituksista. Painiketta klikkaamalla tarkempaa tietoa, tilastoja ja vertailua muihin kuukausiin.

Kysymys:  
Mikä motivoisi sinua asettamaan tavoitteita ja toteuttamaan suunnitelman?

## STEPPI - OMA STEPPI JA OMAT LISTAT

1. Oma Steppi

2. Omat listat

3. Mahdollisuus tehdä omia listoja ja palata tallennettuihin. Saatavilla myös kaikille yhteisiä listoja, esimerkiksi käyttäjien tai ammattilaisten luomia. Täällä voisi olla myös Omien oikeuksien luettelo.

## STEPPI - OMA STEPPI JA LISTAT

1. Uusi lista

2. Listan rakentaminen

3. Tallenna

Listojen selaaminen.

Aiemmat listat

Omia listoja olisi mahdollista jakaa muille käyttäjille ja myös käyttäjien mahdollisuus selata muiden tekemiä listoja.

Kysymys:  
Luuletko, että toisten listojen näkeminen olisi hyödyllistä?

## STEPPI - RENTOUTUMINEN

1. Oma Steppi

2. Rentoutuminen

3. Rentoutumisen alta löytyy harjoitteita ja tehtäviä rentoutumiseen. Luontokohteissa listattu erilaisia luontoreittejä tai muuten hyväksi havaittuja kohteita rauhoittumiselle. Käyttäjät voivat jakaa omia kokemuksiaan.

## STEPPI - ASETUKSET

1. Oma Steppi

2. Asetukset

Nimimerkki, sähköposti, mahdollinen profiilikuva

Väriasetuksissa käyttäjä saa muokata värimaailman haluamukseen

Tunnistautuminen ja Steppiin kirjautuminen. Tämä vaaditaan, jos käyttäjä haluaa varata tapaamisen tai tavata (verkko tai kasvokkain) ammattilaisen kanssa. Toimii samalla tavalla kuin esim. Kelan palveluihin tunnistautuminen

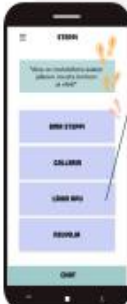
## STEPPI - GALLERIA

Mahdollisuus keskustella, kommentoida ja löytää uusia tuttuja. Käyttäjä saa päättää onko kuva julkinen vai yksityinen



Galleria

Ilmoitukset

## STEPPI - LÄHIN APU



Lähin apu

Lähin apu – osio auttaa käyttäjää nopeasti löytämään esimerkiksi kotiaan tai kouluaan lähinnä olevan paikan, johon voi tarvittaessa hakeutua tai olla muuten yhteydessä.

Kysymys: Mitä paikkoja tähän tulisi sisällyttää?

## STEPPI - NEUVOJA JA MISTÄ HAEN APUA?



Neuvoja

Mistä haen apua?





Tähän osioon on koottu ajankohtaista ja luettavaa tietoa. Linkit ohjaavat oikealle taholle, eli kaikkea tietoa ei lisätä Steppiin.

Kysymys: Mitä paikkoja tähän tulisi sisällyttää?

Kysymys: Tulisiko lista järjestää paikan vai "ongelman" mukaan?


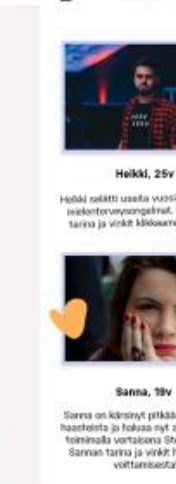

Kysymys: Olisiko usein kysytyt kysymykset hyödyllinen lisä?

## STEPPI - NEUVOJA JA VERTAISTUKI




Neuvoja

Vertaistuki ja - tarinat


Heikki, 25v

Heikki ositti useita vuosia kestävät psyydentunteet. Lue Heikin tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.




Sanna, 30v

Sanna on kokinyt pitkään erilaisia haasteita ja haluaa nyt auttaa muita toimimalla vertaisena Ohjossa. Lue Sannan tarina ja viikot haasteiden voittamisesta!



Heikki, 25v

Lue Heikin tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.



Sanna, 30v

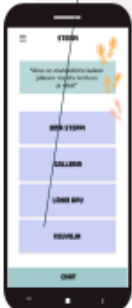
Lue Sannan tarina ja viikot haasteiden voittamisesta!

Heikki viikot TOP 3


1. Lue Heikin tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.
2. Lue Sannan tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.
3. Lue Heikin tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.
4. Lue Sannan tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.
5. Lue Heikin tarina ja viikot kiskomalla kuvaa.

Ota ohjelma käyttöön


## STEPPI - NEUVOJA JA OTA YHTEYTTÄ



Neuvoja

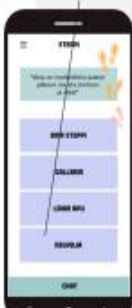


Ota yhteyttä




Stepin yhteystiedot ja mahdollisuus varata aika ohjaukseen. Edellyttää tunnistautumisen, osapuolien turvallisuuden takia. Tämän avulla ohjaajat voivat myös koota ryhmiä kasaan.


## STEPPI - NEUVOJA JA TAPAHTUMAT / RYHMÄT



Neuvoja



Tapahtumat ja ryhmät



Tähän osioon on koottu tulevia tapahtumia ja ryhmiä.