

DIGIOSALLISUUDEN LISÄÄMISEN MAHDOLLISUUDET  
VERKKOVÄLITTEISEN VERTAISTUKITOIMINNAN  
KAUTTA

Digitaitoja etänä-ryhmän ohjaajan opas

Mennään verkkoon-digihanke, Liikehäiriösairauksien liitto ry

Saarinen Päivi

Opinnäytetyö  
Sosionomikoulutus  
Sosionomi (AMK)

2024

Sosionomikoulutus  
Sosionomi AMK

---

<b>Tekijä</b>	Päivi Saarinen	<b>Vuosi</b>	2024
<b>Ohjaajat</b>	Mikko Ravanti & Mari Louste		
<b>Toimeksiantaja</b>	Mennään verkkoon-digihanke, Liikehäiriösairauksien liitto ry		
<b>Työn nimi</b>	Digosallisuuden lisäämisen mahdollisuudet verkko- välitteisen vertaistukitoiminnan kautta. Digitaitoja etänä-ryhmän ohjaajan opas.		
<b>Sivumäärä</b>	60+5		

---

Yhteiskunnan nopea digitalisoituminen on tarkoitettu ihmisten elämää helpottavaksi asiaksi, mutta joillekin ihmisille digipohjainen yhteiskunta voi jäädä vieraaksi ja palvelut voidaan kokea vaikeiksi, ellei jopa mahdottomiksi käyttää. Syitä voivat olla esimerkiksi omien digitaitojen puute tai epäily omia taitoja kohtaan.

Opinnäytetyössä selvitetään voiko verkkovälitteisen vertaistukitoiminnallisen kurssin välityksellä lisätä yksilön digitaalista osallisuutta edistämällä yksilön rohkeutta ja taitoja digitaalisiin palveluihin ja digitaalisessa maailmassa navigointiin. Tavoitteena opinnäytetyössä oli oppaan muodostaminen Digitaitoja etänä-ryhmän tulevalle ohjaajalle. Digitaitoja etänä-ryhmän ohjaajan oppaasta hyötyvät Liikehäiriösairauksien liiton Mennään verkkoon-hanke ja Liikehäiriösairauksien liitto ry jäsenyhdistyksineen.

Tietoperustassa käydään läpi muun muassa Mennään verkkoon-hankkeen toiminta, vertaistuen merkitystä ja historiaa, mitä digitalisaatio on, sekä digiosallisuutta, digirohkeutta ja digiosattomuutta. Opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä oli toiminnallinen tutkimus. Työn toiminnallinen osuus sisälsi verkkovälitteisen ryhmätoiminnan käytännön toteutuksen ja sen perusteella tehdyn oppaan tuottamisen. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavalla käytännön tarve ohjasi tiedontuotantoa. Tietoa saatiin käytännön toimintaympäristössä, eli ryhmässä, teoretiedon lisäksi.

Tulosten perusteella voi huomata verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan olevan samalla viivalla perinteisen, kasvokkain tapahtuvan vertaistukitoiminnan kanssa ja etäryhmätoiminnan olevan merkityksellistä ja osallisuutta lisäävää. Opinnäytetyöstä ilmenee, että verkkovälitteisen ryhmän kaltaisella toiminnalla pystytään vahvistamaan digirohkeutta tarvitsevien henkilöiden osaamista ja uskallusta digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisessa.

<b>Avainsanat</b>	Digitalisaatio, vertaistuki, vertaistoiminta, osallisuus, digitaidot
<b>Muita tietoja</b>	Työhön liittyy toimeksiantajalle toimitettu opas etänä toimivan vertaisoppimisryhmän vetämiseen

Degree programme in Social  
Services  
Bachelor of Social Services

---

<b>Author</b>	Päivi Saarinen	<b>Year</b>	2024
<b>Supervisors</b>	Mikko Ravantti & Mari Louste		
<b>Commissioned by</b>	Mennään verkkoon-digihanke, Liikehäiriösairauksien liitto ry.		
<b>Title</b>	Opportunities to increase digital inclusion through online peer support. Guide for the group supervisor of the Remote Digital Skills		
<b>Number of pages</b>	60+5		

---

The rapid digitization of society is intended to make life easier for people, but for some individuals, a digital-based society can remain unfamiliar, and services may be perceived as difficult, if not impossible, to use. Reasons for this may include a lack of digital skills or doubt in one's own abilities.

The thesis explores whether a web-based peer support course can increase an individuals' digital participation by promoting their courage and skills in navigating digital services and the online world. The goal of the thesis was to create a guide for the future group supervisor of Digitaitoja etänä- group. The guide is beneficial to the Mennään verkkoon project by Finnish Movement Disorders Association and the association itself along with its member organizations.

The theoretical framework covers topics such as the operation of the Mennään verkkoon project, the significance and history of peer support, what digitization entails, as well as digital inclusion, digital courage and digital exclusion. The research methodology used in my thesis was functional research. The practical part of the work involved the implementation of web-based group activities and the production of the guide based on its rationale. The practical need guided the production of knowledge in a research and development manner. Information was gathered in a practical operating environment, i.e., within the group, in addition to theoretical knowledge.

Based on the results, web-based peer support is shown to be on par with traditional face-to-face peer support, and remote group activities are meaningful and contribute to increased participation. The thesis indicates that activities like web-based groups can strengthen the skills and confidence of individuals needing digital courage in participating in a digital society.

Keywords	Digitalization, peer support, peer activities, inclusion, digital skills
Special remarks	The work includes a guide delivered to the client for facilitating a peer learning group operating remotely

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	3
2.1	Liikehäiriösairauksien liitto ja Mennään verkkoon- digihanke.....	3
2.2	Opinnäytetyön aiheen valinta.....	5
2.3	Huomattuun tarpeeseen vastaaminen .....	8
2.4	Toteutuksen valinta ja kehittämistehtävä .....	9
3	DIGITALISAATIO.....	11
3.1	Digitalisaatio käsitteenä .....	11
3.2	Digitaalinen osallisuus ja sen merkitys nyky-yhteiskunnassa .....	12
3.3	Digosattomuus .....	15
3.4	Digisyrjäytyminen.....	17
3.5	Digirohkeus.....	18
4	VERTAISTUKITOIMINTA .....	20
4.1	Vertaistukitoiminta ja sen historiaa .....	20
4.2	Verkkovertaistuki ja digitaalinen etäryhmätoiminta .....	21
4.3	Osallistumisen esteet ja osallistumisen mahdollistaminen .....	23
5	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	26
5.1	Toimintasuunnitelma ja sen toteutuminen.....	26
5.2	Digitaitoja etänä-ryhmän toteutus Teams-tapaamisilla .....	30
5.3	Huomioita Digitaitoja etänä-ryhmän tapaamisista.....	33
5.3.1	Ohjaajan merkitys digivälitteisessä vertaisryhmätoiminnassa .....	33
5.3.2	Osallistujien osallistaminen ja innostaminen .....	34
5.4	Kyselytulokset ja osallistujien kokemuksia.....	37
5.5	Kehittämistyö ja raportti oppaan laatimisesta.....	45
6	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	48
7	POHDINTA .....	50
7.1	Johtopäätökset .....	50
7.2	Jatkotutkimus sekä jatkokehittämisaiheet.....	51
7.3	Oman oppimisen pohdinta .....	53
	LÄHTEET.....	55

LIITTEET .....	61
----------------	----

## 1 JOHDANTO

Digitalisaation vahvistuessa yhteiskunnassa on noussut esiin tarve tarkastella uusia mahdollisuuksia edistää digiosallisuutta eri väestöryhmissä. Yksi lupaava lähestymistapa on verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan hyödyntäminen digiosallisuuden lisäämisessä. Suomi on todella digitalisoitunut yhteiskunta ja ihmisiltä vaaditaan rohkeutta käyttää jatkuvasti uusiutuvia ja päivittyviä palveluita ja digitaalisia ympäristöjä. Digirohkeudessa on lopulta aina kyse rohkeudesta kohdata digitalisoituva arki. Uskallus uusien taitojen opetteluun on edellytys sille, että omaa digitaidot ja pystyy ne säilyttämään. Digilaitteiden ja palveluiden tarkoitus on olla käytettäviä ja palvelua käyttäjäänsä helpottamalla arjessa toimimista. Jos usko omiin digitaitoihin on horjuva ei digin käyttö ole mielekästä ja siitä saattaa jopa tulla este digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytölle. Ihmisistä voi myös tuntua, että he ovat jääneet yksin digitaalisen arjen kohtaamisessa. Jotta tämän kaltaisten ihmisten tarpeisiin pystytään vastaamaan, täytyy lähtökohtana olla digirohkeuden lisäämisen ja digitaitojen vahvistamisen. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Tässä opinnäytetyössä selvitän ja käsittelen digiosallisuuden lisäämisen mahdollisuuksia, erityisesti keskittyen verkkovälitteiseen vertaistukitoimintaan. Opinnäytetyön taustalla vaikuttaa kasvava tarve tarjota tukea ja osallistumismahdollisuuksia niille, jotka kohtaavat haasteita digitaalisten palvelujen käytössä. Erityisesti etäryhmätoiminta verkkovälitteisesti on noussut esiin potentiaalisena keinona edistää digiosallisuutta, digirohkeutta ja tarjota vertaistukea niille, joilla on rajoitteita perinteisten, fyysisten kohtaamisten suhteen.

Toiminnallinen osuus tässä opinnäytetyössä toteutettiin etäryhmätoimintana verkossa, mikä tarjosi ainutlaatuisen mahdollisuuden kehittää digiosallisuuden edistämistä tässä kontekstissa. Tavoitteenani on tarkastella, miten verkkovälitteinen vertaistukitoiminta voi toimia välineenä digiosaamisen kehittämisessä ja digitaalisten palveluiden käytön lisäämisessä.

Opinnäytetyö sisältää sekä kirjallisen tuotoksen, verkkovälitteisen vertaisryhmän toiminnan, että toiminnan pohjalta seuraaville ryhmää vetäville henkilöille suunnatun oppaan. Opas tehtiin opinnäytetyön ryhmätoteutuksen osuuden pohjalta, mutta myös teoriaosuutta hyödyntäen. Teoreettisessa osuudessa pyrin perustamaan työni monipuolisesti ajankohtaiseen ja luotettavaan tietoon. Opinnäytetyön tuotoksena olevassa oppaassa on erityisesti huomioitu liikehäiriösairaat ja liikehäiriösairauksien tuottamat rajoitteet.

Käytän opinnäytetyön raportissa yleisesti käytössä olevaa digisanastoa ja -termistöä, joita käytetään mm. Digi- ja väestövirastossa ja jotka ovat vakiintuneita termejä, kuten digiosallisuus, digitaidot jne. Suomen Yleisradio eli Yle on julkaissut kattavamman sanaston omilla Digitreeni-sivuillaan. (Yle 2019.) Liitteessä avaan eniten käytetyt sanat, joita käytän tässä opinnäytetyössä (Liite1).

Opinnäytetyöni rakentuu vahvasti kokemuksellisuuden, osallisuuden ja vuorovaikutuksen näkökulmista sekä sisältää tietopohjaa aiheesta. Tarkastelen, miten osallistujat kokevat verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan digiosallisuuden vahvistajana ja millaisia vaikutuksia sillä voi olla heidän digitaaliseen arkeensa. Ryhmän toteutuksen aikana havainnoin ryhmän toimintaa pitäen mielessä oppaan tekemisen. Tein hyvät muistiinpanot jokaiselta ryhmän kokoontumiskerralta muistaen osallistujien anonymiteetin tärkeyden.

Digiosallisuuden lisääminen verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan avulla voi tukea yksilöiden kasvavaa tarvetta osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan. Samalla avautuu mahdollisuuksia tulevaisuuden vertaistukitoiminnan kehittämiseksi ja laajemmalle digiosallisuuden edistämiseksi.

## 2 TARKOITUS JA TAVOITTEET

### 2.1 Liikehäiriösairauksien liitto ja Mennään verkkoon- digihanke

Liikehäiriösairaudet ovat neurologisia sairauksia, jotka nimensä mukaisesti aiheuttavat erilaisia liikehäiriöitä, mutta sairauksiin kuuluu myös ei-motorisia oireita. Tällaisia voivat olla sairaudesta riippuen esimerkiksi kipu, muistiongelmät, tiedollisten toimintojen heikkeneminen, unihäiriöt sekä autonomisen hermoston häiriöt (Liikehäiriö 2021a). Masennusta ja muita mielenterveyden ongelmia voi myös esiintyä. Sairauden aiheuttama sosiaalinen haitta voi olla huomattava. Liikehäiriösairauksien liiton jäsenistössä on myös paljon iäkkäitä sekä useita sellaista sairautta tai sairauden muotoa sairastavia, joissa sairaus vaikuttaa joko fyysiseen kykyyn käyttää laitteita tai kognitiiviseen kykyyn opetella uutta, tai jopa molempiin. (Liikehäiriö 2021a.)

Kolmannen sektorin palveluita käyttävien ihmisten parissa sekä ikääntyneiden parissa on tarve vapaaehtoisten tekemällä työllä erityisesti hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä digivälineiden ja digitaalisten palveluiden neuvontaan liittyen. Lisäksi tällaista tukea tarvitsevat myös sellaiset ihmiset, jotka ovat vaarassa syrjäytyä sen vuoksi, että he eivät kykene lähtemään kotoa tai eivät uskalla lähteä kotoaan. (STM 2020, 27.) Liikehäiriösairaudet voivat olla eräs syy, joka johtaa tällaiseen tilanteeseen liikehäiriösairauksien ollessa usein hyvin kokonaisvaltaisesti elämään vaikuttavia. Liikehäiriösairauksien liitto tekee työtä edistääkseen Parkinsonin tautia, erilaisia dystonioita, essentiaalista vapinaa, Huntingtonin tautia sekä muita harvinaisia liikehäiriösairauksia sairastavien hyvän elämän edellytyksiä tarjoten mm. ohjaus- ja neuvonta palveluita, kokemustoimijoita, erilaista kurssitoimintaa, tuettuja lomiamia sekä vertaistukitoimintaa. Liitto myös tekee näkyväksi jäsenistönsä palvelutarpeita viestimällä ja yhteistyöverkostoissa toimimalla sekä on mukana edistämässä liikehäiriösairauksien hoidon ja kuntoutuksen kehittämistä. (Liikehäiriö 2021b.)

Liikehäiriösairauksien liitto ry on entiseltä nimeltään Parkinsonliitto ry. Liitto vaihtoi nimensä vuonna 2022 vastaamaan paremmin liiton tekemää laaja-alaista työtä, paitsi Parkinsonin tautia, myös muita liikehäiriösairauksia sairastavien ja



näiden läheisten edunvalvojana. Samalla nimi auttaa kaikkia sairausryhmiä tuntemaan paremmin olevansa osa liittoa. (Liikehäiriö 2022.)

Maailman terveysjärjestö WHO ilmoitti maaliskuussa 2020 koronavirusepidemian muuttuneen pandemiaksi ja se pakotti Parkinsonliiton (nimi muutettiin 2022 Liikehäiriösairauksien liitoksi) rajoittamaan kasvokkain tapahtuvaa jäsenten toimintaa, kuten se teki kaikille muillekin vastaaville toimijoille tuohon aikaan. Tämän vuoksi Parkinsonliitto (myöhemmin Liikehäiriösairauksien liitto) kiinnostui selvittämään miten he voisivat tukea jäseniään verkkoyhteyksien välityksellä ja etäyhteyksien käytössä entistä paremmin, samalla varmistaen tasapuolisen osallisuuden mahdollisuudet. Liitto toimi toimeksiantajana aihetta tutkineen Mäkisen, Suolehdon ja Wesen-Heimon opinnäytetyössä ”Osallisuuden haasteet Parkinsonliiton verkkokahviloissa” (Mäkinen, Suolehto & Wesen-Heimo 2021).

Tutkimuksen tuloksia hyödynnettiin käynnistettäessä Liikehäiriösairauksien liiton syksyllä 2021 alkanutta Mennään verkkoon– digihanketta. Opinnäytetyön tulosten mukaan nettipohjaisen toiminnan haasteet johtuivat tarvittavien digitaitojen ja tuen puutteesta, liikehäiriösairauden aiheuttaman toimintakyvyn muutoksista sekä vapaaehtoistoiminnan kuormittavuudesta. Liiton jäsenet toivoivat tukea ja opastusta joko Liikehäiriösairauksien liitolta suoraa tai paikallisyhdistyksiltä. (Mäkinen, Suolehto & Wesen-Heimo 2021).

Mennään verkkoon-digihanke on siis tähän tarpeeseen vastaaman tehty Liikehäiriösairauksien liiton kolmivuotinen hanke, joka alkoi syksyllä 2021 ja jatkuu syksyyn 2024. Hankkeen tavoitteena on tukea liikehäiriö sairaita sekä heidän läheisiään ja yhdistystoimijoita digiosallisuuden saralla, yhdistämällä ne, jotka tarvitsevat digitukea alueellisiin digituen tarjoajiin. Tavoitteena on auttaa paikallisyhdistyksiä perustamaan vertaisoppimisryhmiä, joissa opetellaan oman digilaitteiden käyttöä sekä keskeisiä sähköisiä palveluja ja kanavia. Ryhmiä ohjaavat koulutetut vertaiset ja vapaaehtoiset, ja sisällöt on suunniteltu erityisesti liikehäiriö sairaiden tarpeiden huomioimiseksi. (Ojalehto 2022.)

Ryhmissä käydään läpi digikäsitteitä, opetellaan sähköpostin ja etäyhteys alustojen käyttöä, tutustutaan liiton ja paikallisyhdistysten nettisivuihin, sekä

opetellaan tiedonhakua ja sähköistä asiointia tietoturva asioita unohtamatta. Lisäksi ryhmässä annetaan tietoa digilaitteiden apuvälineistä ja helppokäyttötoiminnoista. Ryhmien osallistujamäärä vaihtelee mutta suositeltava maksimimäärä on 6 henkilöä ryhmää kohden riippuen vetäjien määrästä. (Ojalehto 2022.)

Hankkeen yhteistyökumppaneita ovat Vanhustyön keskusliitto ry ja Eläkkeensaajien keskusliitto ry. Rahoittaja on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA. Liikehäiriösairauksien liiton yhtenä tavoitteena on, että liiton jäsenistöä sekä kohderyhmää tavoitettaisiin enemmän verkossa. (Liikehäiriö 2021c.)

## 2.2 Opinnäytetyön aiheen valinta

Yhdistystoiminta on toimintaa, jossa kyetään kehittämään jäsenistön oppimista pitkäjänteisesti, jos yhdistystoiminnalle tähän annetaan mahdollisuus ja sitä tuetaan yhteiskunnan puolelta. Yhdistystoiminta on useille ihmiselle tärkeä osallistumisen muoto, ja yhdistykset toimivat tärkeänä väylänä yhteiskuntaan osallistumisessa jäsenilleen. Toimintaan osallistujia ei nähdä toiminnan kohteina vaan ihmisinä ja toimijoina, joille kuulumisen tunnetta lisäävä ja vaikutusmahdollisuuksia luova toiminta tuottaa osallisuutta, mielen hyvinvointia, tarpeellisuuden tunnetta ja merkitystä elämään. (Hoppania, Vilkkonen & Topo 2021, 28). Yhdistystoiminnalla on keskeinen sija suomalaisessa kansalaisyhteiskunnassa. Se edistää osallisuutta, paikallisesti sekä koko yhteiskuntaan. Yhdistykset voivat osaltaan olla varmistamassa, että ajatukset ja tarpeet muuttuvat konkreettisiksi toimintamalleiksi, jotka huomioivat jäsenistön tarpeet. (Halme & Vanhatalo 2021.)

Liikehäiriösairauksien liiton, samoin kuin muidenkin vastaavien toimijoiden, on tärkeää taata alueellinen yhdenvertaisuus ja saavuttaa jäsenistöään myös digitaalisesti. Digitaalinen saavutettavuus mahdollistaa alueellista yhdenvertaisuutta. Tämä vaatii kuitenkin yhdistyksiltä jatkuvaa osaamisen päivittämistä ja perusasioiden kehittämistä. Yhdistyksillä voi olla tärkeä rooli osaamisen nostamisessa, jos yhdistykset tunnistavat osaamisensa ja löytävät kehittämistarpeet. (Sitran selvityksiä 146/2019, 20–31.)

Covid 19- pandemian, eli koronapandemian, aikana digitaalisten palveluiden kehittämistä leimasi kiire yhdistyksissä niin kuin muissakin yhteiskunnan palveluissa ja toiminnoissa. Aktiivisen koronavaiheen mentyä ohitse on avautunut mahdollisuus keskittyä enemmän digitalisaation tutkimiseen ja kehittämiseen. Tutkimukset koskevat nyt eniten sitä, miten digitalisaatiota ja digipalveluita voitaisiin kehittää, jotta ne saavuttaisivat myös ihmisryhmät, joilla on vaara jäädä niiden ulkopuolelle, eli digitaalisesti syrjäytyneiksi. Teknologia mahdollistaisi jo nykyisin erinäisten toimintojen käyttämisen missä vain, pitkälti paikasta riippumatta, mutta tarjontaa tai tarjoajaa palveluille, toiminnoille ja sisällölle ei aina ole. (Heino & Arminen 2023, 16.) Tutkimusta aiheesta on tehty jo ennen korona-aikaa, mutta koronapandemian aiheuttaman digiloikan jälkeen aiheen käsittely on saanut hieinan eri kulman. Digitaaliset palvelut ovat nopeassa aikataulussa muuttuneet osaksi normaaleja yhteiskunnan toimintoja haastaen henkilöt, joilla on puutteita uskalluksessa tai osaamisessa digitaaliseen yhteiskuntaan. Uuden nopean kehityksen näkökulman omaava tutkimus on verrattain uutta aiheesta ja erityisesti verkkovälitteisen opastuksen näkökulmasta sitä on tehty niukasti.

Yhdistystoiminnassa on otettava huomioon myös ne kohderyhmään kuuluvat ihmiset, jotka ovat etäisyyden, rajoitteidensa tai muiden olosuhteiden vuoksi estyneitä osallistumaan paikan päällä, niin sanotusti kasvotusten tai läsnäoloa vaativasti, järjestettävään toimintaan. Lisäksi digitalisaatio luo uusia mahdollisuuksia, kun toiminnan rajoitteena ei tarvitse pitää fyysistä läsnäoloa ja fyysistä maailmaa, vaan voidaan ajatella verkkoympäristön tarjoavan täysin uusia mahdollisuuksia laajentaa ja monipuolistaa toimintaa. (Heino & Arminen 2023, 16.)

Digiosallisuus ja digisyrjäytyminen ovat olleet yhteiskunnallisessa kirjoittelussa vahvasti esillä erityisesti muutaman viime vuoden aikana. Syynä on ollut sekä koronapandemian aiheuttama kokonaisen yhteiskunnan digiloikka, mutta myös yleisesti kehitys on ollut digitalisoitumista suosivaa. Palvelujen saavutettavuus on alkanut vaatia edes jonkinlaisia perusdigitaatioita. Digitaalisten palveluiden yleistyessä riittävien tukipalveluiden ja tuen saatavuuden varmistaminen on tärkeää. Erityisesti se on tärkeää niille kenellä on suurin tarve tukipalvelulle ja joilla on vaara digitaaliselle syrjäytymiselle.

Verkossa toimivat vertaistukiryhmät ovat nykypäivänä osa yhdistysten perustoimintaa. Verkkovertaistuki tarjoaa osallistumismahdollisuuden monille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty osallistumaan kasvokkain vertaistukitapaamisiin. Verkkovertaistukitapaamisiin osallistumista voidaan pitää vaivattomampana verrattuna kasvokkain tapahtumiin valmistautumiseen ja fyysisesti paikan päälle saapumiseen, joiden voidaan katsoa olevan joskus hankalampia, oli syynä sitten maantieteellinen etäisyys, sairauden aiheuttama fyysinen tai psyykkinen este, haastavat aikataulut tai esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden jännittäminen. (Heino & Arminen 2023, 16.)

On kuitenkin ihmisiä, joita vertaistukitoiminta ei saavuta, oli se sitten suunniteltu kasvokkain tapaamisin tai verkossa. Voi olla, että omat taidot tai rohkeus eivät riitä verkkoryhmään osallistumiseen eikä välttämättä ole mahdollisuutta osallistua muuhun vertaistukitoimintaan esimerkiksi sen vuoksi, että asuu niin kaukana suuremmista kaupungeista ja kasvokkain tapaavista ryhmistä, että tällainen vertaistuki jää kokonaan saavuttamattomiin. Vertaistuellinen toiminta on kuitenkin Suomessa nopeimmin kasvava järjestöjen toiminta-alue, jonka takia vertaistuen tutkimisen merkitys korostuu ja uudenlaisten vertaistukitoimintojen kehittäminen on lisääntynyt. Monet kokevat epätoivoa, kyynisyyttä ja näköalattomuutta, kun he tuntevat itsensä ulkopuolisiksi ja kokevat voimattomuutta omiin asioihinsa vaikuttamisen suhteen. Samankaltaisia tunteita herättää myös digitaalisten palvelujen ulkopuolelle jääminen. (Laimio & Karnell 2010, 9–20.)

Osaamisen ennakkointifoorumi vuodelta 2020 on todennut, että digitaaliset taidot ovat yksi sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalveluiden kasvavimmista osaamistarpeista vuoteen 2035 mennessä. Palveluiden vaikuttavuus ja kasvava tarve edellyttävät niiden järjestämistä ja tuottamista sekä lähellä että virtuaalisesti. (Osaamisen ennakkointifoorumi, 2020.) Mennään verkkoon-hankeen pyrkimyksenä on nimenomaan lisätä digitaitoja Liikehäiriösairauksien liiton jäsenistössä. Digitaidot ovat yksi osallisuutta edistävästä asioista nyky-yhteiskunnassa.

Opinnäytetyötäni miettiessäni huomasin, että digitaalisesti osaamattomien osalta vertaistukitoiminnassa on aukkoja monilla eri järjestöillä, myös Liikehäiriösairauk-

sien liitolla. Ongelma tulee nimenomaan siitä, etteivät järjestetyt etä- eli verkkoryhmät tavoita tätä ihmisryhmää. Usein syynä on se, etteivät taidot ole henkilön omasta mielestä sillä tasolla, että hän uskaltaisi lähteä ottamaan osaa verkkoryhmään, eli henkilöltä puuttuu rohkeutta osallistua ja käyttää digipalveluita. Henkilön digitaidot voivat olla myös alkeistasolla. Läsnaoloryhmät taas eivät palvele liiton jäseniä, joilla ei ole mahdollisuuksia poistua kotoaan sairauden vuoksi, myöskään niihin eivät pääse henkilöt, jotka asuvat pitkän välimatkan päässä. Esimerkiksi Lapin läänin alueella välimatkat ovat pitkiä ja tällöin kasvokkain tapahtuvaan vertaistukitoimintaan osallistuminen on melko lailla mahdotonta, koska sitä ei ole pienimmillä paikkakunnilla ja matkustaminen vaatisi liikaa. Sekä ikäjakauma esimerkiksi Liikehäiriösairauksien liiton jäsenistössä, että pienempien paikkakuntien asukkaissa, viittaa siihen, että väestön ollessa iäkkäämpää, voi syy osallistumattomuuteen myös olla mainitut digirohkeuden ja digitaitojen puute.

### 2.3 Huomattuun tarpeeseen vastaaminen

Mennään verkkoon-hankkeen tavoitteena on tavoittaa ja saada osallistettua niitä liiton jäseniä, joille digitoiminnot eivät ole niin tuttuja (Ojalehto 2022). Keskustellessani opinnäytetyöstä ja sen ideasta Mennään verkkoon-hankkeen vetäjien kanssa nousi esille Liikehäiriösairauksien liiton nimenomainen tarve ja halu tavoittaa liiton jäsenistöä alueilta, joilla kasvokkain tapahtuvaa toimintaa ei ole.

Omakin ajatukseni oli, että ryhmällä tavoitetaan sellaisia henkilöitä, jotka eivät muuten rohkene osallistua liiton tarjoamaan verkkoväitteiseen vertaistukitoimintaan ja tällä tavoin saada osallistettua liitonkin haluamaan kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Ryhmän toimiminen etäyhteyksin oli selvää alusta saakka nimenomaisesti sen vuoksi, että alueellisesti kohderyhmään kuuluvat asuvat laajasti ja yhteen fyysiseen paikkaan kokoontuminen olisi tämän vuoksi mahdotonta. Oma ajatukseni kumpusi lapin alueen pitkistä välimatkoista ja pienistä paikkakunnista, joissa kasvokkain tapahtuvaa vertaistukitoimintaa ei ole saatavilla, mutta kohderyhmään kuuluvia ihmisiä asuu nimenomaisesti näillä alueilla.

Ryhmässä osallistujat tutustuvat digipalvelujen ja -laitteiden käytön ohella Liikehäiriösairauksien liiton toimintaan ja tietoon, jota liiton toiminnasta ja liikehäiriösairauksista voi saada internetin kautta ja hankkeen puolelta toiveena oli, että ryhmä lisää tietoisuutta eri vertaistukitoiminnan muodoista, joita Liikehäiriösairauksien liitolla on tarjottavana (Ojalehto 2022). Tavoitteena ryhmässä oli vahvistaa osallistujien digirohkeutta sekä vahvistaa yksilön arjessa osallisuuden ja osaamisen osuutta.

Opinnäytetyössäni siirretään verkkoon sen kaltainen ryhmätoiminta, joka on aiemmin Liikehäiriösairauksien liitolla toteutunut vain läsnäoloon perustuvissa ryhmissä. Pohja-aineistoa ja kokemuksellista tietoa vastaavien ryhmien toiminnasta kasvokkain tapahtuvissa vertaistukitoiminnoissa sain Mennään verkkoonhankkeesta. Toiminnallisessa osuudessa siirsin perinteisen ryhmätoiminnan mallin ja suunnitelman verkkoalustalle sopivaksi tietyin muutoksin. Tästä ensimmäisestä toteutuksesta saatua kokemusta Liikehäiriösairauksien liitto voi myöhemmin hyödyntää samankaltaisen ryhmätoiminnan kehittämiseen jatkossa. Tämä pilottikokeilu antaa heille suuntaa mahdollisiin tuleviin ryhmiin, sekä opinnäytetyö tuotoksena oppaan ryhmien tuleville vetäjille. Opas on tärkeä väline tuleville ohjaajille, koska se toimii tukena ja apuna käytännössä ryhmän vetämisessä, sekä rohkaisee ja auttaa tulevaa ohjaajaa uudenlaisen ryhmätoiminnan vetämiseen. Verkkopohjaisen digitaitoja edistävän ryhmän ollessa aivan uusi idea voi ohjaajallakin olla tarvetta rohkaisulle, jotta uskaltaa lähteä tällaista ryhmää vetämään.

#### 2.4 Toteutuksen valinta ja kehittämistehtävä

Toiminnallisessa opinnäytetyössä osoitetaan oma osaaminen opiskeltavan alan tietojen lisäksi taitojen hallinnassa, käytännönläheisessä muodossa. Toiminnallisen opinnäytetyön tyypisen määritelmässä korostuu kolme keskeistä asiaa. Ensimmäinen toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy konkreettinen tuotos, kuten tässä tapauksessa laadittu opas. Toiseksi toiminnallisen opinnäytetyön ydin on kehittäminen, mikä edellyttää toimijoiden tai yhteistyökumppaneiden osallistumista prosessiin. Kolmanneksi työskentelytapana toiminnallisessa opinnäytetyössä käytetään vuorovaikutteista ja dialogista lähestymistapaa, missä kehittämisen eri vaiheet etenevät aktiivisessa keskustelussa ja palautteen vaihdossa

toimintaympäristössään. Tämä tarkoittaa sitä, että toiminnallisessa opinnäytetyössä korostetaan vuorovaikutusta ja osallistumista kehitysprosessin kaikissa vaiheissa. (Salonen 2021.) Toiminnallisen osuuden rinnalla tapahtuu myös raportoinnin osuus. Raportointi edellyttää käytännön sanoittamista, analyysia ja liittämistä ammatilliseen teoriaviitekehykseen. Prosessin läpivienti vaatii pitkäjänteistä ja järjestelmällistä työskentelyä, joka pohjautuu tutkimukselliseen otteeseen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.)

Työn toiminnallinen osuus sisälsi ryhmätoiminnan käytännön toteutuksen, josta tuotoksena oppaan tuottaminen. Opas tuotettiin Mennään verkkoon- hankkeelle verkkovälittäisen vertaistukitoiminnan ohjaamiseen, kun ryhmässä käsitellään digitaitojen ja digirohkeuden lisäämistä osallistujille. Oppaan sisältö on tehty etäohjaamista silmällä pitäen ja liikehäiriö sairaudet huomioiden. Opas etenee loogisesti ja etäryhmätoiminnan suunnittelu on otettu siinä huomioon ohjeiden etenemisjärjestyksessä. Kuusi tapaamiskertaa sisältävä ryhmä, jossa tätä toimintamuotoa pystyin tarkastelemaan käytännön toiminnassa auttoi kehittämään opasta lopulliseen muotoonsa.

Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksenä oli kuinka hyvin verkkoväitteisesti toimivassa ryhmässä saadaan lisättyä osallistujien digiosallisuuden kokemusta ja digitoimijuutta. Tutkimuskysymystä tarkentavina lisäkysymyksinä olivat kysymykset millaisia digiongelmia ryhmään osallistujat arkielämässä ovat kohdanneet, millaisen avun he kokevat digiryhmästä saaneensa, sekä millaista lisäohjausta he jäivät vielä kaipaamaan.

### 3 DIGITALISAATIO

#### 3.1 Digitalisaatio käsitteenä

Digitalisaatio tarkoittaa lyhyesti sanottuna digitaalitekniikan käyttöön ottoa yhteiskunnan eri osa-alueilla. Se voi tuoda paljon hyötyjä, mutta sen mukana tulee myös täysin uudenlaisia ongelmia, kuten esimerkiksi digiosattomuuden ja digisyrjäytymisen ongelmat. (Valtiovarainministeriö 2019.) Digitalisaatio tarkoittaa sekä sisäisten prosessien ja palvelujen sähköistämistä, että on uusien toimintatapojen luomista (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 179). Digitalisaatio tuottaa uudenlaisia vuorovaikutuksen, demokratian ja yhteisöllisyyden muotoja (Raivio & Karjalainen 2013). Digitalisaatiossa tietotekniikkaa ja tietoa käytetään uuden mahdollistamiseen ja toiminnan muuttamiseen. Tässä onnistuminen edellyttää yksilöille tarvittavaa tietoa ja tietotekniikkaa. Valmius kokeilla uusia ratkaisuja ja kohdata niihin liittyvät riskit on digitalisaation ytimessä. (Kasvi 2020.)

EU maiden vertailussa Suomi on edistyneimpiä maita digitaalisten palveluiden osalta ja myös suomalaiset ovat tutkimuksissa todettu parhaiksi EU maiden kansalaisten joukossa. (Neittaanmäki, Lehto & Savonen 2021, 15.) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa ”Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025” Suomen kilpailukyvyn edellytykseksi sanotaan käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut. Hallinnonalaksi sisältyy sosiaali- ja terveysministeriö sekä sen alaiset virastot ja laitokset. Hallinnonalan asiakkaita ovat kansalaiset, viranomaiset, yritykset sekä organisaatiot. Tietoa ja palveluja on tuotettava yhdessä kansalaisten, yhteisöjen ja yritysten kanssa. Palvelujen ja palveluketjujen kehittämisessä asiakas nostetaan keskeiseen asemaan ja ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut ovat merkittävässä roolissa. STM:n digitalisaatiolinjaukset 2025 todetaan myös, että digitaalisten palveluiden kehittämisessä pitää aina huomioida esteettömyys, helppokäyttöisyys, sekä yhdenvertainen saatavuus myös silloin kun henkilö ei itse pysty digitaalisia palveluita käyttämään. On myös varmistettava riittävä tekninen tuki ja verkkojen kattavuus myös niin sanotuilla katvealueilla. Vaikka Suomi siis on tutkimuksissa muihin EU maihin verrattuna edellä digitalisaation kehityksessä ja myös kansalaisten taitotasolta niin se ei tarkoita



sitä, etteikö Suomessa olisi edelleen paljon ihmisiä digisyrjäytymisriskin alla tai digisyrjäytyneinä. (STM 2016.)

Tämän vuoksi STM:n hallinnonalan digitalisaatiolinjauksessa 2025 todetaan myös, että käyttäjien ottaminen mukaan suunnitteluun ja hyödyntämällä suunnittelussa kokemusasiantuntijuutta voidaan lisätä palveluiden yhdenvertaisuutta. Kansalaisille on mahdollistettava apu ja tuki asiantuntijoilta digitaalisten palveluiden käyttöönottoon. Kansalaisten voimaantumista halutaan tukea digitaalisesti ja eriarvoisuuden kaventaminen sisällytetään oletuksena kaikkiin digitalisaation osa-alueisiin. Jotta näin voidaan toimia tarvitaan ennakkoluulotonta kehittymisen, kokeilemisen ja kehittämisen kulttuuria. (STM 2016.)

### 3.2 Digitaalinen osallisuus ja sen merkitys nyky-yhteiskunnassa

Yksilön näkökulmasta osallisuus kuvastaa henkilökohtaista kokemusta siitä, että kuuluu johonkin itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön. Osallisuus voidaan nähdä yhteisössä jäsenten välillä näkyvänä arvostuksena, siinä, että on vaikutus mahdollisuuksia kyseisessä yhteisössä, sekä keskinäisenä luottamuksena. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus on sitä, että ihmisten välillä on vastavuoroisuutta ja ihmisen mahdollisuudet ja oikeudet pääsevät toteutumaan. Poliittisella tasolla osallisuus liittyy toimenpiteisiin, joilla pyritään vahvistamaan ihmisten osallisuutta ja osallistumista aktiivisella tavalla yhteiskunnassa. Keskeinen rooli osallisuuden edistämiseksi on yhteiskunnan palveluilla ja rakenteilla, kuten sosiaali- ja terveyspalveluilla ja työllisyyspalveluilla. Myös muilla toimijoilla, esimerkiksi työpajalla, kouluilla, yhdistyksillä, järjestöillä ja seurakunnilla on osallisuuden vahvistamisessa merkittävät osansa. Asukkaiden, asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa on tärkeää. Yksilön oman toimijuuden vahvistaminen ja kansalaisten aktiivisuuden tukeminen ovat keskeisessä osassa osallisuuden edistämiseksi. (THL 2024a.)

Osallisuus on vahvasti yhteydessä yksilön omaan hyvinvointiin. Osallisuuden kokemus lisää hyvinvointia sekä luottoa tulevaisuuteen, turvallisuuden tunnetta ja

uskoa omiin mahdollisuuksiin. Ihminen, jolla on osallisuuden kokemusta uskoo mahdollisuuksiinsa ja kykenee ottamaan käyttöönsä suuremman osan potentiaalisesta toimintakyvystään. Kokemus osallisuudesta suuntaa toimijuutta. Ihminen kykenee näkemään enemmän mahdollisuuksia, motivoituu ja myös saa rohkeutta tarttua huomaamiinsa mahdollisuuksiin. Toiminnassa ihminen tulee nähdyksi ja kuulluksi sekä elämän merkityksellisyys rakentuu. Oleellista on vuorovaikutus muiden kanssa. (THL 2024b.)

Digiosallisuus viittaa digitalisaation hyödyntämiseen osana osallisuutta. Termi ei rajoitu pelkästään yksilön digitaalitoihin vaan kattaa laajemman näkökulman, joka sisältää kansalaisten aktiivisen osallistumisen digitaalisen yhteiskunnan toimintoihin. Digiosallisuus korostaa siis ihmisten mahdollisuutta osallistua ja hyötyä digitalisaation tarjoamista välineistä ja mahdollisuuksista. (Hänninen ym. 2021, 16.)

Digiosallisuus ei ole merkityksellistä vain palvelujen piiriin pääsemiseksi tai etuisuuksien hakemiseen. Digitaaliset ympäristöt tarjoavat myös viihdettä, mahdollisuuden irrottautua arjesta sekä mahdollisuuden luoda vertaiskontakteja. Ne mahdollistavat myös yhteydenpidon tärkeisiin ihmissuhteisiin, myös välimatkoista huolimatta. Verkon avulla yhä useampi voi osallistua erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Tässäkin korostuu se, ettei välimatkalla ole tällöin niinkään merkitystä ja erityisesti tästä on etua pitkillä etäisyyksillä sijaitsevilla alueilla. Digiosallisuuden ja myös digirohkeuden edistäminen avaa mahdollisuuksia ihmisten osallistua toimintaan ja ympäristöihin, joihin he eivät muuten pääsisi. Syynä voi olla mainitut välimatkat, mutta syynä voi olla myös liikuntaesteisyys, muut sairaudet, sosiaaliset pelot, muut psyykkiset syyt, sekä esimerkiksi taloudelliset seikat matkakustannusten ollessa kyseessä. Verkkokohtaamisten kautta osallistujat voivat kehittää digitaatiojaan ja saada rikastuttavia sekä osallistumisen, että osallisuuden kokemuksia. (THL 2024c.)

Digitalisaatio voi siis parhaimmillaan olla osallisuutta lisäävä tekijä yksilön elämässä. Esimerkiksi asiakastietojärjestelmät ovat jo muuttuneet ja muuttumassa hallinnon välineestä sosiaalityön ja asiakkaiden omaksi työvälineeksi. Esimerkiksi Kanta.fi palveluissa on tarkoitus saada pian toimimaan saman portaalin alle

sekä terveys-, että sosiaalipalveluiden tiedot. Tämä antaa asiakkaalle samasta paikasta, yhdestä osoitteesta, mahdollisuuden päästä katsomaan ja kommentoimaan omia tietojaan, sekä mahdollisesti ottaa yhteyttä palvelun tarjoajaan. Tällaiset mahdollisuudet lisäävät asiakkaan mahdollisuuksia osallisuuteen lisäämällä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia heitä itseään koskevassa päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä. Sosiaalialan työn perustana on ajatus siitä, että jokainen ihminen omaa mahdollisuudet etsiä ja löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Digiosallisuuden lisäämisellä voidaan aikaansaada prosessi, jossa asiakas saa voimia ja valtaa oman elämänsä ohjaamiseen kasvattaen omia voimavarojaan. Digitaalisten palveluiden yleistyessä onkin entistäkin tärkeämpää järjestää riittävät tukipalvelut varmistamaan, että ne ovat saatavilla niille, joilla tarve tällaisille tukipalveluille on ja varmistaa se, etteivät digitaalisten puutteet ole syrjäytymisen syynä. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio, Vepsä 2020, 131–133, 140.)

Nyky-yhteiskunnassa digiosaamista voidaan pitää välttämättömänä edellytyksenä menestyksekkäälle toimimiselle työelämässä, kouluissa ja koulutuksissa sekä henkilökohtaisten ja yhteiskunnallisten asioiden hoitamiseksi sähköisissä palveluissa. Digiosaamisen tasa-arvoisuus vaatii kaikkien kansalaisten digitaalisia taitoja sekä niiden ajan tasaisuutta. Uusien digitaalisten oppiminen edistää itsenäisyyden tunnetta ja tukee yksilöä sekä työelämässä että vapaa-ajalla. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2024.) Digiosaamiseen ja -oppimiseen liittyy tiiviisti digirohkeus, eli halu ja uskallus alkaa oppimaan uusia digitaalisia taitoja. Digirohkeuden voikin laskea olevan yksi tärkeimpiä digitaalisia taitoja ja edellytys näiden uusien välttämättömien taitojen oppimiselle. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Nyky-yhteiskunnassa digitalisoidut palvelut, kuten terveys- ja sosiaalipalvelut, mutta myös päivittäispalvelut, kuten kauppa-, posti- ja pankkipalvelut yleistyvät koko ajan enenevässä määrin. Digiosallisuuden edistämiseksi on välttämätöntä, että edistämistyötä on tekemässä kaikki osapuolet, mukaan lukien niin paikalliset ja alueviranomaiset, kuin erilaiset laitokset, organisaatiot sekä kolmannen sektorin toimijat. (Valli 2019, 3–6.)

### 3.3 Digiosattomuus

Digitalisaatio voi parhaimmillaan lisätä monen mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja muuhun toimintaan. Digitaidot ja -laitteet voivat tuoda elämään uusia mahdollisuuksia. Jos kuitenkin kokee ennakkoluuloja tai pelkoja digilaitteita kohtaan, voi jäädä helposti monen uuden palvelun tai digitalisoidun palvelun ulkopuolelle. Digitalisaatio luo siis uusia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita kanssakäymiseen ja osallisuuteen. (Valtiovarainministeriö 2019).

Digitaalisten palveluiden laaja käyttöön otto helpottaisi ja nopeuttaisi palveluiden saatavuutta erityisesti alueilla, joilla liikkuminen vaikeaa tai etäisyydet pitkiä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus palveluihin riippumatta maantieteellisestä sijainnista tai asiakkaan fyysisestä kunnosta. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 23–24, 36.) Vuonna 2019 Suomessa astui voimaan laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Lain päämääränä on digitaalisten palvelujen saatavuuden edistäminen, laadun parantaminen, tietoturvallisuuden varmistaminen ja sisällön saavutettavuuden lisääminen. Tämän myötä laki pyrkii tukemaan kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyödyntää digitaalisia palveluita. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Valtiovarainministeriön 2017–2019 toimikauden huomioidut ja ehdotukset kooneessa Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille: Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa todettiin, ettei digitalisaatio saa syrjäyttää, mutta sen hyödyntäminen edellyttää riittävää osaamista ja laitteiden saatavuutta. Kynnys laitteiden hankintaan, käyttöön ja uusien taitojen oppimiseen ei saa olla liian korkea. Kuitenkin on myös mahdollista, että jotkut ihmiset jäävät digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Tämä voi johtua erilaisista tekijöistä, kuten terveydentilasta, iästä, kielestä tai taloudellisista syistä. On tärkeää tunnistaa nämä tekijät ja pyrkiä tarjoamaan tarvittavaa tukea ja ohjausta, jotta kaikki voivat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia, eli on tärkeää lisätä digiosallisuutta niille kelle on riski jäädä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. (Valtiovarainministeriö 2019.)

Sen edistäminen ja varmistaminen, että kaikilla suomalaisilla on riittävät digitaidot tukee tilannetta, jossa kukaan ei jää vasten omaa tahtoaan digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Tällä hetkellä puuttuvat digirohkeus, digitiedot ja -taidot voivat estää tiettyjä ihmisiä tai ihmisryhmiä hyödyntämästä digitaalisuuden tarjoamia etuja. Digiosallisuuden lisäämiseksi digituen sekä digiohjauksen tarjoaminen on hyvä ratkaisu. Digituella ja digiohjauksella voidaan auttaa ihmisiä, jotka haluavat oppia liikkumaan verkossa, käyttämään digilaitteita sekä saamaan rohkeutta ja osaamista hyödyntää digitaalisia palveluita. Digituki tai -ohjaus voi auttaa vähentämään digitaalista eriarvoisuutta ja tarjota kaikille tasavertaiset mahdollisuudet. Tällä hetkellä digiopastuksen ja tuen tarjoaminen on usein kolmannen sektorin toimijoiden varassa. Valtionvarainministeriön Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille: Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa todettiin digitaidoista tulevan yhä enemmän kansalaistaito, joka jokaisen on hallittava. Kansainvälinen tutkimus on perinteisesti keskittynyt siihen, kuka voi käyttää tietokoneita ja mobiililaitteita ja kenen on vaikea saada pääsyä niihin. Tämä on myös ollut keskeinen aihe julkisessa keskustelussa liittyen digitaalisiin kuiluihin. Digitalisaation mennessä koko ajan eteenpäin pelkästään saatavuus ei tule olemaan ongelma, vaan digitaitoja voidaan verrata uuteen kieleen, joka kehittyy ja joka olisi hyvä osata pysyäkseen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Valtiovainministeriö 2019.)

SoTyDigi -hanke 2021–2023 oli Karelia Ammattikorkeakoulun kehittämishanke Sosiaali- ja työllisyysalan digitaalisista palveluista ja etäohjauksesta pitkien välimatkojen maakunnassa. Hankkeen alkukartoituksessa havaittiin, että hankkeessa tutkittavan sosiaali- ja työllistämisen yhteispalveluihin kuuluvan kuntouttavan työtoiminnan osallistujilla oli digiosaamisessa suurta vaihtelua. Tämän pohjalta hankkeessa määriteltiin osallistujat digitaalisen kyvykkyyden mukaan neljään erilaiseen kategoriaan. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat digi-innostajat. Tämän kaltaiset henkilöt ovat äärimmäisen kiinnostuneita kaikesta teknologiasta ja uusista palveluista. Toisena tulevat digipärjääjät, jotka hallitsevat arjen toiminnan kannalta keskeiset asiat. Kolmas joukko ovat digiarat. He hyödyntävät digitaalisuutta vain hyvin harvoin ja lopulta neljäs joukko eli kokonaan digittömät ovat jääneet digitaalisuudesta täysin osattomiksi. (Soininen 2022.)

Luokittelu on osuva ja kuvaa hyvin ihmisten eroja digiosallisuuden ja -osattomuuden suhteen. EU on asettanut jäsenmailleen digitavoitteet vuodelle 2030 saakka. EU:n tavoitteen mukaan digitaaliset perustaidot tulisi olla hallussa jäsenmaissa vähintään 80% asukkaista. (EU 2022.) Suomi on tutkimusten valossa hyvin lähellä tätä tavoitetta tuloksen ollessa 2022 76%. Kuitenkin tämä tarkoittaa 24% puutteellisia tai olemattomia digitaalisia perustaitoja. (Soininen 2022.) Digitaalinen jako lisätä jo yhteiskunnassa esiintyvää eriarvoisuutta, jos erilaisia olosuhteita ei oteta riittävästi huomioon. Siksi on tärkeää tunnistaa digitaalisessa syrjäytymisvaarassa olevat sekä vähän tai yksipuolisesti digitaalisia toimintoja käyttävät sekä ne, joilla näitä taitoja ei ole lainkaan. (Ahola & Hirvonen 2021,11.)

### 3.4 Digisyrjäytyminen

Helsingin kaupungin tutkimuksessa vuodelta 2021 ”Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa” todettiin, että vaikka digitaalinen ja sosiaalinen syrjäytyminen ovat eri asioita, käytännössä ne usein kietoutuvat yhteen. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa kuinka suuri osuus väestöstä on riskissä syrjäytyä digitaalisista palveluista ja keitä he ovat. Selittäviksi syrjäytymisvaaratekijöiksi nousivat järjestyksessä laskevasti ikä, niin, että vanhempi ikä korreloi joko vähäisempään tai olemattomaan osaamiseen ja internetin eri asteiseen käyttöön, seuraavaksi vahvin selittäjä oli koulutustaso. Korkeampi koulutus nosti runsaamman käytön luokkaan. Kolmas tekijä oli asuinkunta. Taajaan asutut kunnat eivät eronneet merkitsevästi kunnista, mutta kaupunkimaiset kunnat erosivat jo merkitsevästi lisäten niissä asuvien osaamista ja internetin käyttöä. Seuraavaksi mainittiin yksin asuminen ja sukupuoli, näiden merkityksen ollessa kuitenkin jo hieman vähäisempi verrattuna ensimmäiseen kolmeen. (Ahola & Hirvonen 2021.)

Tutkimuksissa pystyttiin todentamaan, että läheisiltä saatu tuki voi vähentää digisyrjäytymisen riskiä. Tällöin vaikka omassa digiosaamisessa olisi puutteita niin silti palvelut voivat olla tuttuja ja niitä osataan hakea. Läheisten antama tuki korostui iäkkäiden kohdalla. Toisaalta huomattiin myös, että digitaitoja voi olla, mutta ei niin paljoa, että palveluita kykenisi käyttämään sujuvasti ja rohkeutta käyttää palveluja puuttuu. Tutkimuksen mukaan tällaiset henkilöt ovat ryhmä,

joka todennäköisesti jää usein niin sanotusti piiloon. Lisäksi kaikista syrjäytyneimpiä, muuten kuin digitaalisuuden kannalta, tutkimukset eivät tavoita lainkaan. (Ahola & Hirvonen 2021.)

### 3.5 Digirohkeus

Opinnäytetyössäni kiinnitän huomiota tähän niin sanotusti piiloon jäävään ryhmään, eli henkilöihin, joilla on hieman digitaitoja, tai joilla on läheinen, joka kykenee auttamaan, mutta he voivat olla silti vaarassa jäädä digitaalisesti osattomiksi, koska todelliset kyvyt ja osaaminen ovat sen verran puutteelliset. Lisäksi tähän ryhmään kuuluvat henkilöt usein arastelevat esimerkiksi digitaalisten palvelujen käyttöä pelätessään, ettei oma osaaminen riitä, eli heiltä puuttuu digirohkeutta. Kunhan tämän ryhmän tavoittaa voi antamalla ohjausta ja neuvontaa pystyä lisäämään suurestikin ryhmään kuuluvien digirohkeutta ja osallisuuden tunnetta. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Uutta opetellessa on tärkeää hyväksyä alussa oma osaamattomuutensa. Digitaalitojen tarpeen ilmetessä arkisissa tilanteissa, digituen tulisi olla helposti saatavilla siellä missä ihminen arjessaan tarvitsee ja käyttää digilaitteita ja -palveluja. On tärkeää ymmärtää, että epävarmuus ja osaamattomuus ovat normaaleja alussa, kun opetellaan uusia digitaalisia laitteita tai palveluita. Ihmisiä tulisi kannustaa sekä sanoin että teoin kokeilemaan rohkeasti uusia asioita. Digituen organisoinnissa on myös otettava huomioon, että sen tulee olla kaikkien saatavilla, helposti löydettävissä asuipa missä päin maata hyvänsä, sekä yhdenvertaista. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.) Opinnäytetyöni ryhmässä nimenomaan halusin ottaa huomioon nämä kaksi seikkaa, eli digiepävarmat ihmiset, jotka tarvitsevat arkeensa digirohkeutta, sekä digituen yhdenvertaisuuden, jotta digituella voidaan tavoittaa myös muualla kuin kasvukeskuksissa ja suuremmissa kaupungeissa asuvia ihmisiä.

Digitaitojen edistämistä suunnitellessa pitää huomioida, että epävarmuuden tunne kuuluu uuden oppimiseen. Tämän tunteen ylittäminen vaatii rohkeutta. Digioppimiseen liittyy myös, kuten kaikkeen oppimiseen, kokemuksellinen, tunteel-

linen puoli ja tässä tarvitaan nimenomaan sitä, että ihmisten uskoa omaan itseensä digioppijana vahvistetaan. Tällä tavoin digiepävarmat ihmiset, jotka voivat olla vaarassa pudota digiyhteiskunnan kehityksestä digiosattomuuden kuoppaan saadaan ottamaan vastaan ohjausta ja apua, joka auttaa heidät pois tästä vaarasta digiosallisuuden pariin. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Digirohkea ihminen voi luottaa tulevaisuuteen ja kokea osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Valtaosa digioppimisesta vaatii itse kokeilemista ja tekemistä vaatii jatkuvassa digikehityksessä mukana pysyminen rohkeutta. Jos digitaidot ovat heikommalla tasolla digikehityksessä mukana pysyminen vaatii yksilöltä todella paljon ja muuttua sinnittelyksi, joka ei ole mielekästä eikä motivoi opettelemaan uusia digitaitoja. Usein halu säilyttää itsenäisyys omassa elämässään ja arjessaan on motivoivana syynä siinä, että haluaa uskaltaa yrittää parantaa digitaitojaan mahdollisista haasteista huolimatta. Luottamus siihen, että on turvallinen ympäristö opetella ja neuvontaa saatavilla tarvittaessa rohkaisee kokeilemaan mahdollisesta jännityksestä tai pelosta huolimatta ja saadut onnistumisen kokemukset vahvistavat uskoa omaan itseensä ja omiin kykyihin. Rohkeutta on myös se, että myöntää etteivät omat taidot riitä ja lähtee hakeutumaan ohjauksen pariin. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Rohkeus digitaalisten asioiden kanssa on merkittävä mahdollistaja sille, että henkilö voi osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan ja hyödyntää digitaalisia resursseja. Digirohkeuden ja -osaamisen lisääminen edistää yksilön mahdollisuuksia ja osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Onkin erittäin tärkeää kehittää uusia keinoja varmistaa, että kaikilla on mahdollisuudet opetella ja pystyä olemaan osa digiyhteiskuntaa. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)



## 4 VERTAISTUKITOIMINTA

### 4.1 Vertaistukitoiminta ja sen historiaa

Vertaistoiminnan taustalla on ihmisten ikaikaiset pyrkimykset vuorovaikutukseen toisten ihmisten kanssa, sillä ihminen on sosiaalinen olento ja elää yhteisöissä. Tämän yhteisöllisyyden kehittymisen taustalla on laajempi yhteiskunnallinen muutos, jossa maaseutuyhteisöistä on siirrytty kaupunkeihin. Tämä johti entisten yhteisöjen hajoamiseen ja uusien tarpeiden syntymiseen. Vertaistoiminta on yksi uusi keino yhteisöllisyyden rakentamisessa, kun perinteiset yhteisöt, kuten suku- ja kyläyhteisöt, ovat vähentyneet. (Laimio & Karnell 2010, 9–10.)

Vertaistuki on järjestöjen auttamistyötä, johon suhtaudutaan yleisesti hyvin myönteisesti ja jota pidetään hyvin tärkeänä, ja joka on erittäin suuressa roolissa järjestöjen ja yhdistysten toiminnassa, erityisesti puhuttaessa vertaistukitoiminnasta pitkäaikaissairastavien yhdistys- ja järjestötoiminnasta. Verkossa toimivat vertaistukiryhmät ovat tulleet jäädäkseen, ja niistä on tullut osa yhdistysten perustoimintaa. Vertaistuessa ihminen saa toiselta samaa sairastavalta tai saman asian kokeneelta vastavuoroista tukea ja ymmärrystä. (Heino & Arminen 2023, 16.)

Erilaisissa vertaistuen muodoissa yhtenäistä on se, että vertaistuki liittyy johonkin tiettyyn ongelmaan tai elämäntilanteeseen. Yhtenäistä on myös tuen ja avun vastavuoroisuus, sekä osallistujien omiin kokemuksiin pohjautuminen. Vertaistukea voidaan määritellä esimerkiksi ihmisten haluna jakaa kokemuksia samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien kanssa. Siihen kuuluu myös halu toisten tukemiseen kunnioittavassa ilmapiirissä ja sitä voidaan ajatella myös ihmisten keskinäisen samankaltaisuuden tunteen pohjalta syntyvänä sosiaalisena tukena ja autetuksi tulemisen rakennusaineena. Vertaistoiminnan voidaan sanoa perustuvan kokemukselliseen asiantuntijuuteen, jossa arvopohjana ovat toisten kunnioitus ja tasa-arvo. Tärkein ajatus on, että ihmisellä on sisäisiä voimavaroja, joita voidaan edistää vertaistoiminnan avulla. Vertaistoimintaan osallistuminen edellyttää omaa halua ja sisältää oman toiveen hyvinvoinnin lisääntymisestä. (Laimio & Karnell 2010, 11–13.)

Vertaistoiminta alkoi Suomessa jo 1940-luvulla, mutta kasvoi huomattavasti 1990-luvulla laman aikana. Vertaistuki ja oma-apuryhmät yleistyivät erityisesti vammais-, potilas-, omais- ja mielenterveysjärjestöissä. Vaikka tarkkoja tilastoja erilaisten vertaisryhmien ja verkostojen lukumäärästä ei ole, toiminnan kasvu osoittaa ihmisten tarpeen jakaa kokemuksiaan ja saada tietoa samankaltaisessa tilanteessa olevilta. AA-kerhot, Anonyymien Alkoholistien ryhmät, ovat olleet yksi ensimmäisistä vertaisryhmistä, joista on tilastoitua tietoa ja tiedettyä historiaa, ja ne ovatkin kasvaneet maailmanlaajuisiksi yhteisöksi. (Laimio & Karnell 2010, 9–10.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestöjen ytimessä on aina ollut samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten keskinäinen tuki. Vertaistoiminta perustuu luottamuksellisuuteen, joka luo turvallisuuden tunnetta ja on tärkeä yksilön hyvinvoinnille. Vertaisryhmän päätehtävä sen tarjoaman sosiaalisen tuen lisäksi on jäsenten selviytymiskeinojen lisääminen. Tähän pyrin myös oman opinnäytetyöni ryhmän kohdalla. Pyrkimyksenä oli nimenomaan lisätä selviytymiskeinoja yhteiskunnassa, joka digitalisoituu nopealla tahdilla. Järjestöt voivat käynnistää vertaisryhmiä vastaamaan tiettyihin ennalta määriteltäviin tarpeisiin, ja nämä ryhmät toimivat yleensä vain sovitun ajan, kuten juuri opinnäytetyöni ryhmän kohdalla tapahtui ja kuten samankaltaisten ryhmien tapana on. Järjestö voi myös määritellä, ohjata ja tukea ryhmän toimintaa. (Salonen 2012, 11–14.)

#### 4.2 Verkkovertaistuki ja digitaalinen etäryhmätoiminta

Verkkovälitteistä vertaistukitoimintaa on tietyissä muodossa ollut internetin alusta lähtien, jos siihen lasketaan myös mukaan erilaiset anonyymien keskustelupalstojen, chattien ja myöhemmin some-alustojen tarjoamat vertaistuen kokemukset. Viime vuosiin asti verkkovertaistuella onkin tarkoitettu lähes yksinomaan kirjalliseen ilmaisuun perustuvaa vertaistukea. Vasta koronapandemia sai esimerkiksi useat järjestöt aktivoitumaan verkkovertaistuen järjestämiseen laajemmalla määrällä. Tosin on todettava, että usein nimenomaan pitkäaikaissairauksiin perustuvilla järjestöillä verkkovertaistukea oli jo vähintään kokeiltu ennen koronapan-

demiaa, koronapandemia sai kuitenkin verkkovälitteisen toiminnan tarpeen kasvamaan nopeasti. (Heino & Arminen 2023a, 11–13.) Yleisimpiä Suomessa ovat järjestöjen ylläpitämät vertaistukiryhmät. Toiminnassa on myös sosiaalialan ammattilaisen ohjaamia vertaistukiryhmiä, eli julkistaustaisia ryhmiä (Laimio & Karnell 2010, 16.) Vetäjän ollessa ammattilainen, hänet on koulutettu kyseisen vertaistukiryhmän ohjaamiseen ja hänellä on sosiaalialan koulutus. Ammattilaisen on hyvä ohjata ryhmää esimerkiksi silloin, kun aihe on arka ja sen käsitteleminen turvallisempaa ammattilaisen ohjaamassa ryhmässä. Vertaistuki on monimuotoisuudessaan joka tapauksessa aina läsnä jossain määrin sosiaalityön kentällä. (Jyrkämä 2010, 35.)

Verkossa toimivat vertaistukiryhmät ovat tulleet jäädäkseen ja niistä on tullut osa yhdistystenperustoimintaa. Verkkovertaistuki tarjoaa osallistumismahdollisuuden monille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty osallistumaan kasvokkain vertaistukitapaamisiin. Verkkovertaistukitapaamisiin osallistumista voidaan pitää vaivattomampana verrattuna kasvokkain tapahtumiin valmistautumiseen ja fyysisesti paikan päälle saapumiseen, joiden voidaan katsoa olevan joskus hankalampia, oli syynä sitten maantieteellinen etäisyys, sairauden aiheuttama fyysinen tai psyykinen este, haastavat aikataulut tai esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden jännittäminen. (Heino & Arminen 2023, 16.)

Vaikka viime vuosina verkkomuotoiset vertaistukiryhmät yleistyivät nopealla tahdilla, ei tutkimusta videovälitteisestä vertaistuesta ole Suomessa ollut paljoa. Yksi uusimmista tietoa tarjoavista tutkimuksista on Helsingin yliopiston tutkimus, joka julkaistiin maaliskuussa 2023, ja jossa tarkkailtiin Psoriasisliiton ja Allergia-, iho- ja astmaliiton verkossa pidettyjä vertaistukitapaamisia keskusteluanalyysin keinoin. Tutkimus osoittaa, ettei vertaistuen toteutusmuodolla ole väliä, vaan verkkovertaistuki koettiin ja todettiin yhtä arvokkaaksi kuin perinteinen, kasvokkain tapahtuva vertaistuki. Parhaimmillaan vertaistukiryhmiin osallistumisen koetaan kohentavan elämänlaatua, vähentävän yksinäisyyttä ja helpottavan sekä avun hakemista ryhmän ulkopuolisessakin arjessa, että omista kokemuksista kertomista. (Heino & Arminen 2023b, 6–15.)

Sosiaalilääketieteen kriisiteemanumero Vol. 58 Nro 3 (2021): Kriisi: Koronaepidemian yhteiskunnalliset vaikutukset kokosi yhteen tutkimuksia koronan ajalta ja eräs tutkimuksista käsitteli Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella. Tutkimuksessa käsiteltiin yhtenä osa-alueena etäpalveluita sosiaalisen verkostoitumisen välineenä. Tutkimuksessa todettiin, että haasteista huolimatta kyseiseen tutkimukseen haastatelluilla oli pääsy etäpalveluihin ja todettiin, että väestötasolla asiakkaita on luultavimmin pudonnut palveluiden piiristä, jos pääsyä etäpalveluihin ei ole ollut ja fyysisiä palveluita ei ole ollut tarjolla tai niihin ei ole uskaltanut. Palveluntarjoajien kerrottiin havainneen, että kaikista heikoimmassa asemassa olevia on jäänyt tavoittamattomiin. Yhtenä johtopäätöksenä olikin, että digitaalisiin kansalaistaitoihin ja käytettävyyteen liittyvät puutteet estivät etäpalveluista hyötymistä ja etäpalveluita suunniteltaessa onkin huomioitava, että onnistuakseen ne edellyttävät yksilön soveltuvuutta ja valmiutta, kuten myönteistä suhtautumista, digitaitoja, toimivia laitteita ja yksityisyyden turvan kokemusta. Etäpalveluista myös hyödyttiin parhaiten silloin kun ne olivat helppokäyttöisiä ja hyvin toteutettuja. Haastatteluista ilmeni, että ryhmämuotoisten palveluiden palvelualustoiksi olivat valikoituneet vapaa-ajalta tutut videopuhelusovellukset ja verkkoyhteisöpalveluiden olevan vapaa-ajalta tuttuja ihmisille. Käytettyjen alustojen tuttuuden koettiin lisäävän osallistumisen helppoutta ja olevan helposti käytettävissä sekä tuovan tarpeellista vertaistukea kuntoutujien elämäntilanteeseen, (Virtanen, Kaihlanen, Isola, Laukka & Hepo-niemi 2021, 273–278.)

#### 4.3 Osallistumisen esteet ja osallistumisen mahdollistaminen

Tärkeä huomio on selkeä ja innostava viestintä, joka on helppo ymmärtää ja houkuttelee osallistumaan. Vaikka toiminta olisikin muuten saavutettavaa, vaikeaselkoinen kieli voi vieraannuttaa ihmisiä osallistumisesta, jos se ei resonoi heidän kokemusmaailmansa kanssa. Esimerkiksi ammattitermien tai runsas vierasperäisten sanojen käyttö viestinnässä voi luoda etäisyyttä tiedon välittäjän ja tiedon saajan välille. Tämä ei rohkaise osallistumiseen. (Häikiö & Snellman 2017, 119.) On tärkeää käyttää kieltä, joka puhuttelee ja luo yhteyden. Tähän pyrin

myös oman kutsukirjeeni kanssa, joka Liikehäiriösairauksien liiton puolesta välitettiin eri sähköisissä kanavissa heidän kohderyhmään kuuluville jäsenilleen (Liite 1).

Vertaistukea voi antaa vain toinen vertainen eli saman kokemuksen omaava ihminen. Kuitenkin tietyissä tapauksissa ja tietynlaisissa vertaistukiryhmissä on perusteltua, että yhteistyössä toimivat sekä ammattilainen, että vertaistoimija. Ammattilainen voi toimia vertaisryhmässä toisena ryhmänvetäjänä, ryhmän muodostajana, toimia ohjaajana ryhmässä, tukea vertaistoimijan kanssa ryhmän muodostumista ja muodostaa ryhmän rakenteet sekä seurata ryhmän toimintaa ja olla tarpeen mukaan saatavilla. Joissakin sairausryhmissä tai ihmisryhmissä myös on perusteltua, että ammattilainen toimii ryhmän vetäjänä ja mahdollistaa ryhmän hyvän toimivuuden sekä tukee osallistujien osallistumista. Tällaisia ovat mm. huostaanotettujen nuorten ryhmätoiminta, muistisairaiden tai mielenterveysongelmaisten ryhmissä tapahtuva toiminta. (Mikkonen & Saarinen 2018, 28–34.)

Uudessa toimintamuodossa tai uudessa vertaistukiryhmässä on hyvin tyypillistä, että lähes kaikki osallistujat tarvitsevat jonkinlaista tukea osallistumiseensa. Joskus kyseessä voi olla myös esimerkiksi jännittäminen, ujous tai introverttityyppinen luonne. (Jäntti & Kurkela 2021). Osallistumisen esteen madaltajana voi toimia henkilökohtainen rohkaisu, joka tulee kannustavalta ammattilaiselta tai vertaistukitoimijalta. On hyvä myös tuoda ilmi, ettei esimerkiksi ensimmäisellä kerralla osallistujalta vaadita henkilökohtaista panostusta keskusteluun vaan usein läsnäolo ja seuraaminen riittävät. Osallistumisen tukemisessa kyse on pohjimmaltaan aina osallistumisen esteiden ja hyötyjen pohtimisesta niiden näkökulmasta, joiden halutaan osallistuvan.

Verkkopohjaisessa toiminnassa osallistumisen esteeksi voi nousta sekä tarvittavien välineiden puute, joka tietysti estää osallistumisen kokonaan, että rohkeuden puute ja omien taitojen epäily. Joillakin paikkakunnilla on mahdollista varata esimerkiksi kirjastosta tietokone-aika, mutta tässä menetetään verkkovertaistuen yksi puolista, eli se, että osallistua voi helposti juuri nimenomaan lähtemättä kotoa. Kaikille kotoa poistuminen ei edes ole mahdollista. Uskalluksen puute ja

omien taitojen epäily ovat hyvin yleisiä osallistumisen esteitä nimenomaan verkko-pohjaisessa toiminnassa. Tämä oli nimenomaan lähtökohta opinnäytetyölleni, koska olen sekä omassa lähipiirissäni, että yhteiskunnallisessa keskustelussa, havainnut tämän olevan usein syynä siihen, ettei digipalveluja tai muuta verkko-välitteistä toimintaa, uskalleta lähteä edes kokeilemaan.

Verkkovertaistuessa ja digiryhmätoiminnassa on tärkeää huomioida niin sanottu digiepävarmuus osallistujilla. On tärkeää ilmaista, että ryhmää vetävät henkilöt, olivatpa he ammattilaisia tai vertaistukitoimijoita, ovat läsnä nimenomaan myös auttaakseen osallistujia. On tärkeää ilmentää osallistujille myös, että vertaisryhmässä ovat läsnä etänäkin toimiessa vertaistoiminnan periaatteet, eli kunnioitus ja tasa-arvo, luottamus ja turvallinen ilmapiiri, vapaaehtoisuus sekä kohtaaminen ja rakentava vuorovaikutus. Ihmiset kohdataan hyväksyen ja jokaisella on yhtäläinen oikeus puhua tai olla hiljaa. Ryhmissä sitoudutaan myös vaitiolovelvollisuuteen eikä toisen ryhmäläisen asioista kerrota ryhmän ulkopuolella. (Pelirajatton 2021.)

## 5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

### 5.1 Toimintasuunnitelma ja sen toteutuminen

Toiminnallinen opinnäytetyö tarjoaa vaihtoehdon perinteiselle tutkimukselliselle opinnäytetyölle ammattikorkeakoulussa. Tämä opinnäytetyyppi edistää opiskelijan käsitystä työelämästä käytännönläheisellä tavalla. (Vilka & Airaksinen 2004.) Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja sen tavoitteena on kohderyhmää palveleva ammatillinen tuotos. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 11.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija voi esimerkiksi suunnitella jonkin tuotteen, laatia ohjeen tai oppaan, tai osallistua erilaisiin tilaisuuksiin ja projekteihin. Tavoitteena on ohjata ammatillisessa kontekstissa tapahtuvaa käytännön toimintaa. Toimeksi annetussa toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija harjoittelee tietojaan ja taitojaan vastaamaan nykyisen työelämän tarpeita. (Vilka & Airaksinen 2004.) Tämän opinnäytetyöni tuotoksena on opas tulevien verkkovälitteisten etäryhmien vetäjien toimintaa tukemaan.

Aiempi läsnäoloon perustunut Liikehäiriösairauksien liiton vastaava toiminta vietään siis tässä verkkoon. Pohja-aineistoa, kokemuksellista tietoa ja kertojen toteutuksen pohjaa on Liikehäiriösairauksien liiton Mennään verkkoon-hankkeen kasvokkain toteutuneista ryhmistä. Perinteisen ryhmätoiminnan malli ja suunnitelma siirtyi verkkoalustalle sopivaksi tietyin muutoksin.

Ennen ryhmän alkamista pidimme kokoontumisia Mennään verkkoon-digihankkeen suunnittelijoiden kanssa ja sain myös heiltä koko ajan tarvitsemaani tukea ja ohjausta, myös ryhmätoiminnan jälkeen pidimme loppukokoontumisen myös hankkeen puolelta olevan ohjaajani kanssa. Suunnittelimme näissä kokoontumisissa ryhmän ajan kohtaa, kutsukirjeen lähettämistä, joka tapahtui hankkeen toimesta liiton jäsenistölle sekä käytännön toimia, esimerkiksi, että testaan laitteiden toimivuuden osallistujien kanssa, jos osallistujat niin haluavat, ennen varsinaisen ryhmän alkamista. Suunnitelmana oli pitää yksilöllinen tapaamiskerta jokaisen halukkaan osallistujan kanssa tätä varten. Samalla pääsin näkemään osallistujien lähtötasoa.

Kyseessä on pilottimainen toiminta, vastaavaa ei Liikehäiriösairauksien liitolla eikä Mennään verkkoon-hankkeen puitteissa oltu tehty. Tämän vuoksi mietimme kovasti, miten ryhmään etsitään osallistujia ja mikä heidän lähtötasonsa tulisi olla, kun tarkoituksena on nimenomaan seurata pystytäänkö digivälitteisessä ryhmässä kohentamaan osallistujien digitaitoja ja saavatko he siitä onnistumisen ja osallisuuden lisääntymisen kokemuksia.

Liiton ja hankkeen puolelta tuli nimenomainen toive, että pyrimme saavuttamaan jäsenistöä alueilta, jossa kasvokkain tapahtuvaa ryhmätoimintaa ei ole. Itsekin olin jo opinnäytetyön ideaa miettiessäni halunnut ottaa kohderyhmäksi lapin alueen juuri siitä syystä, että pitkät välimatkat tekevät pienemmällä paikkakunnilla asuville useimmiten mahdottomaksi vertaistukitoimintaan osallistumisen ja myöskään osallistujia paikkakunta kohtaisiin ryhmiin ei riitä. Pääasialliseksi alueeksi, ja ensisijaiseksi alueeksi, hakea osallistujia valikoitui Lappi/Pohjois-Suomi ja tähän laskimme kaikki alueet Oulun läänistä ylöspäin, eli mukaan valikoitui myös esimerkiksi Kemi-Tornion alue. Tällä alueella ainoastaan Rovaniemellä oli toiminut Mennään verkkoon-ryhmä kasvokkain tapahtuvasti, eli alue, jolla ryhmätoimintaan ei ole ollut kasvokkain mahdollisuutta Liikehäiriösairauksien liiton jäsenillä, on laaja. Jos kuitenkin kaikkia osallistujia ei tältä alueelta saataisi sovittiin sekö hakuaikaa, että hakualuetta laajennettavaksi. Tärkeintä olisi saavuttaa henkilöitä, jotka kokevat digiepävarmuutta ja pelkäävät jäävänsä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle.

Ajatuksenani oli alkujaan opinnäytetyön suunnitelmaa tehdessä haastatella osallistujia kerran sen jälkeen, kun kokoontumiset ovat loppuneet. Tämä suunnitelma kuitenkin muuttui matkan varrella ja haastattelujen sijaan tein osallistujille verkkokyselyn. Ryhmän sisällön luomiseen haastatteluja en lopulta tarvinnutkaan, sisältö muotoutui toimivaksi jo ennalta pohditun sekä osallistujilta ilmoittautumisen yhteydessä kysytyn toiveaiheen mukaisesti.

Vaikka aikatauluni opinnäytetyön tekemiselle on ollut todella realistinen ja ryhmä toteutui ajallaan, eli kuuden kerran kokoontumisina ajalla 11.9.-27.9.9.2023. Olin itse valitettavasti pidempi aikaisesti sairas kesän ajan ennen ryhmää ja myös



vielä jonkin aikaa ryhmätoteutuksen jälkeen. Itsellenikin tuli selväksi verkkomuotoisen toteutuksen hyvät puolet, eli nimenomaan se, että sitä onnistuin vetämään ryhmää kotoa käsin, vaikka fyysinen vointini ei ollutkaan kaikista parhain. Ryhmän varsinaiseen toteutukseen sairastamiseni ei silti päässyt vaikuttamaan juuri tämän toteutusmuodon vuoksi. Sairaus aiheutti jaksamiseen haastetta ja lisäksi aikataulullisen haasteen, jonka vuoksi vaihdoin haastattelut verkkokyselyksi. Verkkokyselystä sain tarvittavat vastaukset tärkeimpiin kysymyksiini, joita avaan tarkemmin kohdassa 5.2 Tulokset ja osallistujien kokemukset.

Opinnäytetyön suunnitelman teko oli haastavaa aikaa, koska aihealue ja idea muuttuivat ja täsmentyivät vielä. Kirjoitin suunnitelman keväällä 2023 ja aika toiminnalliselle osuudelle oli vasta syksyllä 2023. Haastavinta suunnitelmassa oli ryhmän sisällön täsmentyminen ja muuttuminen sekä oma epätietoisuuteni ennen näiden tarkentumista. Lisäksi en voinut tietää mitään ryhmäläisistäni ennen syksyn alkua, jolloin ryhmän lopullinen hakuaika päättyi ja osallistujien lähtötaso täsmentyi.

Ennen toiminnallista osuutta kävin syvällisesti läpi saatavilla olevaa tietopohjaa ja toivon sen näkyvän myös opinnäytetyössäni. Lisäksi suunnittelin ryhmän aikataulutuksen, sisällöt ja tavoitteet todella perinpohjin, jättäen kuitenkin tietysti muutostilaa, koska kyseessä on vertaistukiryhmä, jossa osa ajasta kuluu sekä aiheesta keskusteluun, että digipohjaisena digitaalisten mahdollisten hankaluuksien ja yhteysongelmien ratkomiseen. Nämä käytiin läpi myös yhdessä hankkeen puolelta olevan ohjaajani kanssa, mikä loi valmisteluille selvemmän pohjan.

Sairastumiseni ja sen tuoma aikataulullinen haaste syksyllä vaikuttivat siihen, että päädyin haastattelun sijaan siihen, että kyselin osallistujilta viimeisellä koontumiskerralla vapaamuotoisesti keskustellen ajatuksia ryhmän toteutumisesta ja kysyin osallistujilta luvan käyttää tämän vapaan keskustelun ajatusten suoria lainauksia opinnäytetyössä ilman tunnistettavia tietoja. Lisäksi tein osallistujille anonyymien verkkokyselyyn, jonka linkin lähetin heille sähköpostiin. Neuvoin viimeisellä kerralla sen täyttämisen ja annoin aikataulun, jonka aikana toivoin osallistujien käyvän sen täyttämässä. Verkkokyselyyn (Liite 1) sain tärkeimmät

kysymykset, jotka olinkin halunnut osallistujilta kysyä ja sen täyttämisen tein mahdollisimman selkeäksi. Vastaaminen oli anonyymiyden lisäksi tietysti vapaaehtoista. Kaikki ryhmään osallistuneet vastasivat kyselyyn. Kyselyssä oli siis mahdollisuus yhdelle linkin saaneelle vastata kerran ja vastanneiden määrä vastaa ryhmään osallistuneiden määrää.

Alkujaan Mennään verkkoon-hankkeen kanssa olimme hahmotelleet aiheita ryhmään, mutta he jättivät ne minulle sillä tavalla auki, että minulle annettiin mahdollisuus aiheita pohtia ja muokata ottaen huomioon opinnäytetyöni. Toki hankkeella oli jo toteutuneista kasvokkain olleista vertaistukiryhmistä hyvät aihepohjat, mutta tein pieniä muutoksia nimenomaan miettien verkkototeutusta, sekä sitä, että verkkototeutukseen osallistujilla täytyy itsellään olla jo käytössään henkilökohtainen digilaite osallistumiseen. Lisäksi ilmoittautuessa annoin mahdollisuuden ilmoittaa jonkin yhden aihealueen, joka osallistujaa joko kiinnostaisi tai huolettaisi eniten ja jota toivoisi ryhmässä käsiteltävän. Vastauksia tähän tuli neljältä osallistujalta ja heillä kaikilla oli sama toive, eli digiturvallisuus ja sen käsitteleminen ryhmässä.

Ryhmän osallistujamääräksi rajasimme 6 henkilöä sillä varauksella, että osallistujalla voi olla mukana myös omainen. Varsinaisten osallistujien määrä oli kuitenkin kuusi ryhmää suunniteltaessa. Tämän määrän ajattelimme olevan ohjauksessa etänä vielä hallittavissa oleva määrä ja myös se antaa tilaa ja mahdollisuuden keskustelulle ja kysymyksille, sekä henkilökohtaiselle oppimiselle, toisin kuin jos ryhmäkoko olisi isompi etänä toimivassa ryhmässä. Tähän kuuteen henkilöön lasketaan mukaan myös vertaistoimijana mukana ryhmässä ollut Liikehäiriösaikautuksen liiton jäsen.

Aluerajaukset olivat aiemmin sovitut, mutta ryhmään ilmoittautumisen ensimmäisessä vaiheessa ilmoittautujia tuli vain yksi henkilö, joten ilmoittautumisaikaa jatkettiin, samoin kuin aluetta laajennettiin koskemaan muutakin Suomea. Toki syynä vähäiseen ilmoittautumiseen ensimmäisessä aikavälissä voidaan pitää kesän ja lomien ajankohtaa, koska toiseen ilmoittautumiseen loput ryhmäpaikat täyttyivät heti ja varasijoillekin jäi henkilöitä.

## 5.2 Digitaitoja etänä-ryhmän toteutus Teams-tapaamisilla

Microsoft Teams valikoitui alustaksi ryhmälle täysin sen vuoksi, että se on alusta, jota Liikehäiriösairauksien liitto käyttää yleisesti muussa toiminnassaan. Koska ryhmästä on tarkoitus muodostaa opas tulevaa vastaavan kaltaista toimintaa varten Liikehäiriösairauksien liitolle on tietysti loogisinta käyttää alustaa joka liitolla on käytössä muutenkin. Teamsissa myös ryhmäkokoontumiseen voi liittyä, vaikka ei olisi itsellä Teamsia asennettuna tai olisi sinne tunnuksia. Teams-kokoukseen voi liittyä millä digilaitteella vain kokouslinkin kautta.

Mennään verkkoon-hankkeen kautta siis sain Teams-kokoukseen ryhmän vetämiseen tarvittavan pohjan ja linkin, jonka pystyin jakamaan tuleville osallistujille. Ryhmäläisten taitotaso etukäteistietojen pohjalta oli vaihteleva, kuitenkin niin, että jokaisella oli oma sähköpostiosoite ja osaaminen avata hänelle lähetetty sähköposti. Muodostin sähköpostiin lähetettäväksi kirjeen, jossa oli linkki, sekä selkeät sanalliset ja kuvalliset ohjeet Teams-kokoukseen liittymiselle, sekä puhelinnumero sekä minulle, että ryhmässä mukana olleelle vertaistukitoimijalle, jos edelleen liittymisessä hankaluuksia kokisi.

Viikkoa ennen ensimmäistä kokoontumiskertaa lähetin osallistujille myös tervetulo-sähköpostikirjeen, jossa kertosin ryhmän kokoontumisajat, omat tietoni ja perusasioita ryhmän aloitusta silmällä pitäen. Tässä kertosin myös mahdollisuuden testata Teamsin toimivuutta ja Teamsiin liittymistä vielä sillä kuluvalle viikolla ennen ensimmäistä ryhmä kertaa. Kaksi osallistujista halusikin testata kanssani Teamsin toimimista ja kokivat saavansa henkilökohtaisesta opastuskerrasta paljon varmuutta ensimmäiseen ryhmäkertaan mukaan tulemiseen.

Ryhmä kokoontui kuusi kertaa, kaksi kertaa viikossa, kolmen viikon ajanjaksolla. Kokoontumispäiviksi valikoituivat maanantai ja keskiviikko ja kellon ajaksi klo. 16.30–18.00. Alkujaan ryhmää oli ajateltu kokoontuvaksi pidemmällä aikavälillä ja vain kerran viikossa, eli kuuden viikon ajan, mutta miettiessäni asiaa ja esitettyäni ajatukseni myös hankkeelle, tulimme yhteisesti siihen tulokseen, että tiiviimpi tahti palvelee oppimisen etua. Pidemmällä aikavälillä asiat edellisiltä ker-

roilta saattaisivat jo päästä unohtumaan, sekä jopa mahdollisuus osallistua muuttua jonkin seikan takia. Lisäksi tiheämpi kokoontumisväli ja asioiden kertaaminen on yksi tehokkaimmista opiskelustrategioista.

Jos opiskeltua asiaa ei pidetä aktiivisesti mielessä ja myös kerrata voi se päästä unohtumaan helpommin. Ajatuksena oli myös, että osallistujat voivat toteuttaa ja hyödyntää oppimiaan asioita välipäivinä. Aivomme vastaanottavat koko ajan valtavasti aistihavaintoja ja informaatioita, mutta suuri osa tästä ”tiedosta” on täysin turhaa. Jotta muistiin jää oikeasti tärkeät asiat, eivätkä ne pyyhkiydy pois epäoleellisen tiedon rinnalla, muistijälki tarvitsee luomisen jälkeä vahvistamista, jotta siitä tulisi pysyvä. Oppiminen perustuu uusien yhteyksien luomiseen aivoissa hermosolujen välille. Uuden hermoyhteyden muodostuessa se on aluksi heikko, mutta kertaaminen vahvistaa muistiyhteyttä. Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta kertauksen pitää tapahtua ensin lyhyemmällä aikavälillä ja ajan mittaan kertausten välisen ajan tulisi pidentyä. Toiveena ryhmässä opituille tiedoille ja taidoille oli, että ryhmä toimii lyhyemmän aika välin kertauksena uuden opitun jälkeen ja pitkän aikavälin kertauksena toimii se, että opitut asiat otetaan käyttöön arjessa. (Dunlosky, Rawson, Marsh, Nathan & Willingham 2013.)

Ryhmän nimeksi muodostui Digitaitoja etänä-ryhmä. Vetäjänä toimin minä itse ja lisäksi ryhmässä oli mukana, ja myös samalla vertaistoimijana, Liikehäiriösairauksien liittoon kuuluva jäsen, joka oli vetänyt kasvokkain tapahtuneita vertaistukiryhmiä aiemmin. Hänellä oli aiemman ammattinsa puolesta jonkin verran osaamista digivälitteiseen toimintaan, eli hänen lähtötasonsa poikkesi muista, vaikka hän oli myös samalla ryhmässä osallistujanakin. Lisäksi ryhmään tuli mukaan Liikehäiriösairauksien liittoon kuuluvia henkilöitä, joista valtaosa asui halutulla Pohjois-Suomen alueella, yhden ollessa poikkeus ja osallistuen muualta kuin alkuperäiseltä alueelta. Hän silti asui sellaisten yhteyksien päässä, ettei hänellä ollut mahdollisuuksia vertaistukitoimintaan muuten kuin verkkovälitteisesti.

Syyt osallistua ryhmään olivat juuri haluttuja. Koettiin digiepävarmuutta, osattiin toimia omilla laitteilla vain tietyissä, aina vain samoissa toiminnoissa, koettiin

pelkoa siitä, että jää jälkeen digitaalisissa tiedoissa ja taidoissa. Lisäksi haluttiin saada lisää informaatiota sekä digitaalisista palveluista, että digiturvallisuudesta ja myös Liikehäiriösairauksien liiton toiminnasta sekä liiton tarjoamista digimahdollisuuksista. Osallistujat kaipasivat elämäänsä lisää digirohkeutta. Nämä osallistujien kertomat syyt vastasivat täysin sekä oman oppinnäytetyöni tarpeita, että Mennään verkkoon-hankkeen tarpeita.

Kokoontumiskertojen aiheet, osallistujien lukumäärä sekä huomioitavat poikkeukset käyvät ilmi seuraavasta taulukosta:

Taulukko 1. Kokoontumiskerrat, aiheet, osallistujat, erityishuomiot.

<b>Kokoon- tumis- kerta</b>	<b>Päivä- määrä</b>	<b>Osallis- tujen määrä</b>	<b>Aiheet</b>	<b>Huomi- oitavaa</b>
Ensimmäinen kokoon- tuminen	Maanantai 11.9	6+1 omai- nen	Tutustuminen. Teamsin perusteet. Miksi digitaitojen oppiminen ja vahvistaminen on niin tärkeää? Aikataulu.	
Toinen kokoon- tuminen	Keski- viikko 13.9	6	Sosiaali- ja terveystalvet diginä. Kelan etäpalvelut. Oma-Posti.	
Kolmas kokoon- tuminen	Maanantai 18.9	5+1 omai- nen	Digiturvallisuus ja digihuijaukset.	Vierailleva asiantuntija
Neljäs kokoon- tuminen	Keski- viikko 20.9	6	Digiapuvälineet. Diginuuvonta.	
Viides kokoon- tuminen	Maanantai 25.9	4+1 omai- nen	Liikehäiriösairauksien liiton nettisivut ja toiminta. Vertaistuki.	Vertaistoimijan veto- vuoro

Kuudes kokoon-tuminen	Keski-viikko 27.9	3+1 omai-nen	Vapaa-ajan digipalvelut. Ker-rataan käsiteltyjä aiheita. Lop-purentoutus. Loppukysymyk-set.	
-----------------------	-------------------	--------------	---	--

### 5.3 Huomioita Digitaitoja etänä-ryhmän tapaamisista

#### 5.3.1 Ohjaajan merkitys digivälitteisessä vertaisryhmätoiminnassa

Digitaitojen kehittymistä ja tukemista käsittelevän etänä toimivan vertaistukiryhmän ohjaajalta on hyvä olla tiettyjä taitoja ja ominaisuuksia, jotta hän voi tehokkaasti tukea ryhmän jäseniä ja onnistuneesti ohjata ryhmää.

Ensinnäkin ohjaajalla on oltava ainakin jonkin verran sekä tietoteknisiä taitoja, että digitaitoja, jotta hän kykenee avustamaan ryhmän jäseniä erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä ja työkaluissa. En ole itse siis esimerkiksi opiskellut digitaitoja tai tietotekniikkaa, mutta olen kiinnostunut yhteiskunnan digitalisoinnista ja sen kehityksestä ja omaan mielestäni hyvät, mutta perustasoa olevat digitaaliset taidot.

Liikehäiriösairauksien liitos digioppaan hakemisen ilmoituksessa sanotaan seuraavasti: ”Onko sinusta mukavaa käyttää erilaisia digilaitteita ja sähköisiä kanavia? Haluatko auttaa muita ja kokeilla uutta merkityksellistä vapaaehtoistyön roolia liikehäiriösaираiden sekä heidän läheistensä digitaitojen tukemiseksi? -- Vapaaehtoiset digioppaat perehdytetään tehtävään ja heille tarjotaan tukimateriaalin lisäksi mahdollisuus kehittää myös omia digitaitoja. Digioppaaksi voi lähteä digiopastuksesta kiinnostunut yli 18-vuotias henkilö. Tärkeintä digioppaana toimimisessa on halu auttaa muita, kyky ohjata ryhmää sekä hyvät vuorovaikutustaidot. It-taitojen ei tarvitse olla kattavat, perusosaaminen riittää.” (Liikehäiriö 2021d.)

Digitaitojen lisäksi ohjaajalla on hyvä olla hyvät vuorovaikutustaidot, jotta hän voi luoda ryhmään ilmapiirin, joka rohkaisee avointa keskustelua ja kysymysten esittämistä. Henkilökohtainen kokemus vertaistuesta on myös hyvä asia.

Tällainen kokemus auttaa ohjaajaa ymmärtämään paremmin ryhmän jäsenten tarpeita ja haasteita. (Lehtinen 2010, 65–66.)

Ohjaajalta vaaditaan kärsivällisyyttä, sillä verkkovälitteinen toiminta voi välillä olla haastavaa. Yhteys voi pätkiä niin itsellä kuin osallistujilla. Välillä voi näkyä kuva, mutta ei kuulua ääni ja toisin päin. Välillä Teamsin toiminnassakin on täysin yhtäkkisiä, ilman syytä tapahtuvia ongelmia. Itselleni kävi niin, että heti ensimmäisen kerran alkuun, vaikka olin testannut toiminnot pariinkin otteeseen ryhmän alkua ennen, jostain mystisestä syystä PowerPoint diojen jakaminen ei vain onnistunut. Tuli olo, että en anna kovinkaan vakuuttavaa kuvaa digitaidoistani osallistujille ja kävi jo mielessä, että näinköhän kukaan ei osallistu enää seuraavalle kerralle! Näissä tilanteissa kärsivällisyys ja huumorintaju auttavat pitkälle. Lopulta itsekin sain selätettyä ongelman ja ensimmäinen ryhmäkerta onnistui aivan hyvin siitä eteenpäin.

Digitaaliset ympäristöt ja työkalut kehittyvät jatkuvasti, joten ohjaajan on oltava valmis jatkuvasti oppimaan uutta ja päivittämään taitojaan. Itse mietinkin jatkossa mahdollisuutta järjestää digitaitoja etänä ohjaavan ryhmän vetäjille suunnattua koulutusta. Tällainen olisi varmasti hyvä ja lisäisi uskallusta ja intoa alkaa vetämään tällaista ryhmää. Kasvokkain tapahtuviin ryhmiin ohjaajille on koulutusta, mutta sama koulutus ei mielestäni siirry sellaisenaan verkkopohjaiseen toteutukseen, vaan samoin kuin aiheita ja sisältöjä, myös ohjaajan koulutusta pitäisi muokata vastaamaan etänä toimivan digiryhmän vetäjän tarpeita.

Vertaistukiryhmää ohjaava tarvitsee myös ryhmäohjaustaitoja, jotta hän voi ohjata ja edistää ryhmäkeskusteluja ja luoda yhteenkuuluvuutta. Näiden vaatimusten yhteispeli mahdollistaa laadukkaan ohjauksen digitaitoja tukevassa vertaistukiryhmässä. (Lehtinen 2010, 65–69.)

### 5.3.2 Osallistujien osallistaminen ja innostaminen

Innostaminen tai osallistaminen koetaan usein hankalaksi etävälitteisessä toiminnassa. Innostaminen ja osallistaminen vaativat vuorovaikutusta, joka parhaimmillaan on sitä, että kaikki osallistuvat keskusteluun ja ryhmän vetäjän tulee olla jakamassa puheenvuoroja, jotta kaikki saavat kerrottua oman asiansa.

Innostamisen peruskysymykset voidaan esittää kysyen: Ketkä, mitä, miksi, miten ja minkä avulla? Innostamisen vaikutukset näkyvät yksilöiden sisäisessä kokemusmaailmassa. Olennaista on herättää ihmisten tietoisuutta ja saada heidät aktiivisesti mukaan suuntautumalla kohti yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnallisten elämien laadullista parantamista. Tämä tapahtuu lisäämällä sosiaalista kommunikaatiota, vuorovaikutusta ja transformaatiota. (Kurki 2008, 19, 81.)

Vuorovaikutus on käsitteenä laaja. Siihen voidaan ajatella kuuluvan yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välinen kommunikaatio ja suhteet. Onnistunut vuorovaikutus sisältää kohtaamista, läsnäoloa ja tilan antamista toiselle. Jokaisen vuorovaikutustilanteen onnistuminen on riippuvainen sen osapuolista ja jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen. Myös sanattomat viestit kuuluvat vuorovaikutukseen, vaikka niiden vaikutus etänä tapahtuvassa tilanteessa on epävarmempi kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Digitalisaatio tuonut elämäämme aivan uusia vuorovaikutusareenoita ja näin vaikuttanut tapamme toimia ihmisten kanssa. (Mönkkönen 2018, 18–19, 21.)

Digitaalisuuden lisääntyminen voi aiheuttaa osassa ihmisiä muutosahdistusta ja vastarintaa, erityisesti jos välineet digitaalisten palvelujen käyttöön ja netin käyttöön ovat huonot ja apua ja neuvoja sekä perehdytystä niihin on saanut vain vähän. Opinnäytetyöni tutkimuskysymystä tarkentavana lisäkysymyksenä olikin millaisia digiongelmia ryhmään osallistujat arkielämässä ovat kohtaavat sekä millaista lisäohjausta he jäivät ryhmän jälkeen kaipaamaan.

Ryhmässä kävi ilmi se, että oma epävarmuus sai osallistujissa aikaan muutosahdistusta. Digitaalisiin palveluihin liitettiin vaikeampia mielikuvia, kuin mitä todellisuus on. Koettiin, että digipalvelut ovat painostavia, koska monien niistä käyttöönotto on pakollista, jotta yhteiskunnassa pystyy toimimaan ja omia asioitaan hoitamaan. Esimerkkinä tästä Kanta-palvelut, joiden hyödyllisyys kyllä ymmärrettiin, mutta käyttöönotto koettiin pakotetuksi vaikkakin hyödylliseksi.

Eryityisesti sosiaali- ja terveystalveluiden digipalvelut aiheuttivat arjessa sekä hämmennystä, että jonkin verran ahdistusta. Talveluiden haluttiin olevan selkeämpiä käyttää ja esimerkiksi terveydenhuollon puolella hoitajalle tai lääkäriille



ajan saaminen koettiin hankalaksi. Esimerkkinä osallistujalla oli Rovaniemen terveysasemien puhelunpalvelu, johon soitetaan, jos haluaa ajan lääkärille tai hoitajalle terveyskeskukseen. Soittaessa automaatti sanoo: ”Tiesithän, että kaikissa asioissa voit asioida myös ympärivuorokauden sähköisen yhteydenotto kanavan kautta” ja tämän jälkeen luetellaan pitkä nettiosoiterimpsu. Kyseinen osallistuja ei esimerkiksi ollut koskaan käyttänyt tätä sähköistä yhteydenottokanavaa vaan jonotti aina pitkiäkin aikoja saadakseen puhelunsa läpi ajanvaraukseen. Tämä sähköinen yhteydenotto Lapin hyvinvointialueen nettisivuilla käytiin muun muassa läpi ja opeteltiin ryhmän kanssa toisella kokoontumiskerralla, kun aiheena oli Sosiaali- ja terveyspalvelut diginä. Ryhmän vetäjänä kannustin ja rohkaisin osallistujia testaamaan palvelujen toimintoja rohkeasti, koska testaaminen ei vielä varsinaisesti aiheuta mitään, sähköisen lomakkeen esimerkiksi voi täyttää ja kokeilla miten se täytetään, lähettämättä sitä eteenpäin.

Ihmisen toimintaa ohjaava voima on motivaatio. Ihminen luonnostaan pyrkii toimimaan niiden asioiden hyväksi, jotka hän haluaa saavuttaa. Suunniteltaessa verkkovälitteistä toimintaa on hyvä ottaa huomioon ihmisten sisäinen ja ulkoinen motivaatio sekä yksilölliset lähtökohdat. On tärkeää pohtia mikä saa ihmiset motivoitumaan verkkovälitteiseen ryhmätoimintaan pitkäjänteisesti. Ihmisten motivoiminen saa aikaan toimintaa ja esimerkiksi vertaistuelliseen ryhmätoimintaan osallistuttaessa motivaationa voi oman osaamisen lisäämisen lisäksi olla itsestä ulospäin suuntautuva motivaatio, toiminta, kontaktit muihin sekä uudet asiat. Ryhmään ja sen toimintaan motivoituu sitoutumaan toiminnan tarjoama palkitsevuus ja siitä saatava mielihyvä sekä oman hyvinvoinnin edistäminen. Palaute on tärkeä motivointikeino ryhmätoiminnassa. Mahdollisuus olla vaikuttamassa tehtyyn toimintaan on myös motivoivaa. (Yeung 2020.)

Ryhmässä tapahtuneessa toiminnassa ja digiharjoitteissa, joita teimme otin huomioon motivoivat seikat ja pyrin sekä kannustamaan että antamaan positiivista palautetta osallistujien toiminnasta ja osallistumisesta. Ryhmäläiset saivat myös jo ilmoittautuessaan kertoa yhden haluamansa aiheen, jota ryhmässä käsiteltäisiin, sekä ryhmän aikana tietysti osallistua keskusteluun niin paljon kuin jokainen

yksilönä halusi. Ryhmäläisten antama palaute myös huomioidaan suunniteltaessa mahdollisia jatkoryhmiä ja ryhmäläiset tiesivät tämän. Heidän mielipiteellään siis oli merkitystä ja se voi muokata myöhempää toimintaa.

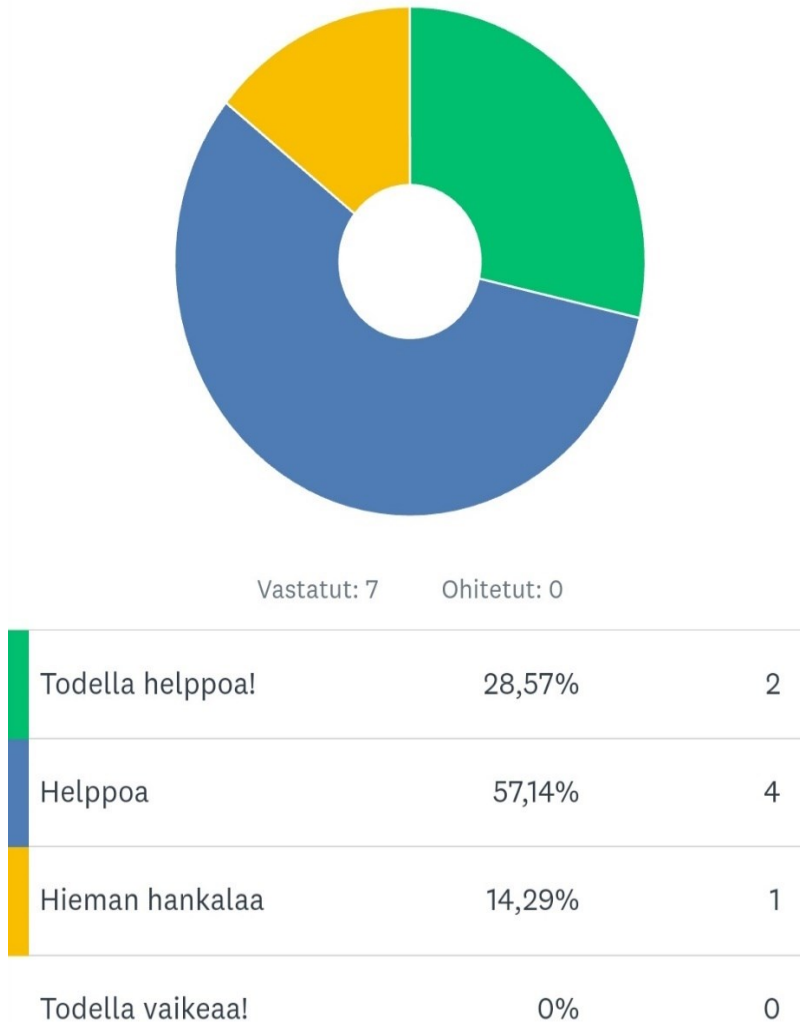
#### 5.4 Kyselytulokset ja osallistujien kokemuksia

Viimeisen kerran vapaamuotoisessa loppukeskustelussa osallistujat kertoivat ryhmän olleen hyödyllinen, mielenkiintoinen, opettavainen ja hyvin järjestetty. Kaikki osallistujat eivät elämäntilanteistaan johtuvista syistä kyenneet osallistumaan jokaiseen kertaan, mutta saivat aineiston halutessaan itselleen sähköpostitse kokoontumisen jälkeen. Kaiken kaikkiaan osallistujat olivat läsnä todella hyvin. Jos joku ei päässyt osallistumaan, hän ilmoitti siitä etukäteen. Ensimmäisen kerran jälkeen ryhmässä muotoutui jo keskustelua ja kiinnostusta muihin ryhmän jäseniin ja heidän elämäntilanteisiin. Viimeisen kerran jälkeen ne ryhmäläiset, jotka halusivat, muodostivat keskenään WhatsApp-ryhmän, jossa voivat jatkaa keskustelua järjestetyn toiminnan loputtua.

Ryhmään osallistuneet täyttivät myös lyhyen nettipohjaisen kyselyn (Liite 3) ryhmän viimeisen kokoontumisen jälkeen sekä osallistuivat viimeisellä kerralla keskusteluun ryhmän hyödyistä ja kokemuksistaan ryhmässä. Linkki lähetettiin myös mukana ryhmässä olleelle omaiselle, joten vastaajien määräksi tuli kokonaisuudessaan 7 henkilöä.

Osallistujien kyselypalautteesta kävi ilmi, että toimintaan osallistuminen oli tehty riittävän helpoksi (Kuvio 1).

1. Kuinka helppona koit Digitaitoja etänä-ryhmän kokoontumisiin osallistumisen? Ruksi kohtaan, joka eniten muistuttaa mielipidettäsi.



Kuvio 1. Digitaitoja etänä-ryhmän verkkokysely-kysymykset, kysymys 1.

Myös osallistujien keskusteluista ryhmän aikana, sekä viimeisellä kerralla käydystä vapaamuotoisesta loppukeskustelusta, poimitut ajatukset tukevat sitä, että ryhmä koettiin mielenkiintoiseksi ja tarpeelliseksi:

Paljon uutta tietoa, saan rohkeutta lisää! (V1)

Tämä on ollut todella hyvä. Tuli tarpeeseen. (V2)

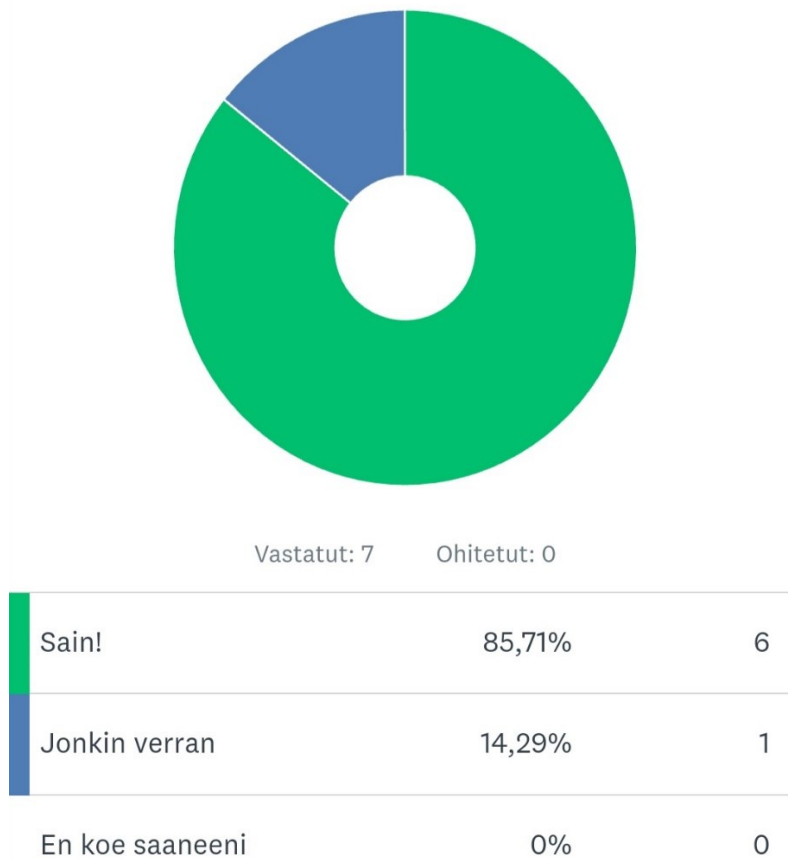
Mulla oli pelkona, että olen ulkona kuin lumiukko näistä digijutuista, mutta yllätin itsenikin, että sujuihan tämä!  
(V3)

Molemmille on yhtäläisesti varmasti tarvetta, niin etä-, kuin läsnäoloryhmille. On se hyvä, että nimenomaan Liikkehäiriösaireuksien liitto meille jäsenille näitä järjestää. (V4)

Hyvä aikataulu, sopivasti, ei liikaa, mutta jaksoi osallistua kuitenkin. (V5)

Kyselyvastauksista tuli ilmi myös, että kaikki osallistujat myös kokivat ryhmän liisänneen rohkeutta digitaalisten palvelujen käyttöön ja internetin käyttöön (Kuvio 2).

**2. Saitko ryhmästä rohkeutta digitalisiin palveluihin, netin käyttöön jne.?**



Kuvio 2. Digitaitoja etänä-ryhmän verkkokysely-kysymykset, kysymys 2.

Kysymyksessä ”Mikä ryhmän aihealueista oli sinun tarpeitasi eniten vastaava? Voit valita yhden tai enemmän aiheista, tai vaikka kaikki!” (Kuvio 3) kuudesta aihealueesta kaikki muut on vastausten perusteella koettu tarpeita vastaavaksi, mutta aihe ”Vertaistukitoiminta ja liiton nettisivut” ei saanut yhtään valintaa.

Itse ajattelen syyn tähän löytyvän keskusteluissa ilmi käyneestä seikasta, eli Liikehäiriösairauksien liiton internetsivut olivat jo ennalta kaikille osallistujille tuttuja ja ne olivat yhden nettisivuista, joilla osallistujat kertoivat vierailevansa säännöllisesti. Liikehäiriösairauksista on aika vähän tietoa ja liikehäiriösairautta sairastavat henkilöt ovat ehkä tottuneet pitämään itse huolta siitä, että pysyvät sairautensa liittyvässä tiedossa ajan tasalla ja Liikehäiriösairauksien liitto tuottaa Suomessa ajantasaisinta tietoa jäsenistölleen liikehäiriösairauksista. Liiton jäsenilleen lähettämässä jäsenlehdessä on myös usein viittauksia liiton nettisivuille. Tämä ehkä vaikutti vastauksissa siihen, etteivät osallistujat kokeneet tällä kertaa aihetta niin tärkeäksi, kuin muita käsiteltyjä aiheita. Vertaistukitoimintaan ja Liikehäiriösairauksien liiton nettisivuihin keskittyvällä kerralla ryhmää veti pääosin mukana ollut vertaistoimija, joka kertoi myös omia kokemuksiaan liiton vertaistukitoiminnassa mukana olemisesta.

Kaikista tärkeimmäksi aiheeksi tämän ryhmän kanssa nousi aihe ”Sosiaali- ja terveyspalvelut diginä”. Tämä on ymmärrettävää aiheen ollessa todella ajankohtainen. Aihealueessa käytiin läpi verkkopankkitunnuksilla tunnistautuminen eri palveluihin, Kelan sivut ja toiminnot, OmaKanta eli Kanta.fi, Lapin hyvinvointialueen nettisivut ja sieltä esimerkiksi ajanvarausten peruminen, Klinik 24- palvelu, Kelan etäpalvelutoiminnot sekä OmaPostin toiminta. Osallistujille ei ollut tuttua monikaan tällä toisella kokoontumiskerralla käsitelty asia ja aihealuetta ja sen käsitteilyä kiiteltiin heti kokoontumiskerran lopussa.

Seuraavaksi eniten osallistujat kokivat hyötynensä ”Digiapuvälineet ja digituki” kerrasta, jossa käytiin läpi tahot, jotka tuottavat digitukea ja mihin voi ottaa yhteyttä digitukea tai -neuvontaa tarvitessaan. Kävimme lävitse sekä eri paikkakuntien palveluita, että eri toimijoiden palveluita, kuten esimerkiksi SeniorSurf-etädigituen mahdollisuuden. Lisäksi käytiin läpi millaisia digiapuvälineitä on markki-

noilla ja saatavilla apuvälinelainaamosta sekä omaan fyysiseen olemiseen digitaalaisia laitteita käyttäessä, että digitaalisiin laitteisiin saatavilla olevia apuvälineitä.

**3. Mikä ryhmän aihealueista oli sinun tarpeitasi eniten vastaava? Voit valita yhden tai enemmän aiheista, tai vaikka kaikki!**



Vastatut: 7 Ohitetut: 0

1) Digikäsitteet	28,57%	2
2) Sosiaali- ja terveystieteiden diginä	71,43%	5
3) Digiturvallisuus ja digihuijaukset	42,86%	3
4) Digiapuvälineet ja digituki	57,14%	4
5) Vertaistukitoiminta ja liiton nettisivut	0%	0
6) Viimeisen kokoontumisen aiheet, mm. kirjastopalvelut, salasanakone ja rentoutus	28,57%	2

Kuvio 3. Digitaalitoija etänä-ryhmän verkkokysely-kysymykset, kysymys 3.

Kolmanneksi osallistujat nostivat oman toiveaiheensa, eli ”Digiturvallisuus ja digihuijaukset”. Alun perin tarkoitus oli käydä tätäkin aihealuetta lävitse ryhmässä samoin kuin muitakin aiheita, mutta huomasin jonkin aikaa ennen kokoontumiskertaa, että Kuluttajaliiton digihuijausaiheeseen erityisesti perehtynyt asiantuntija Jaana Savolainen (Kuluttajaliitto 2024.) oli pitänyt juuri Rovaniemellä tästä samasta aiheesta luennon.

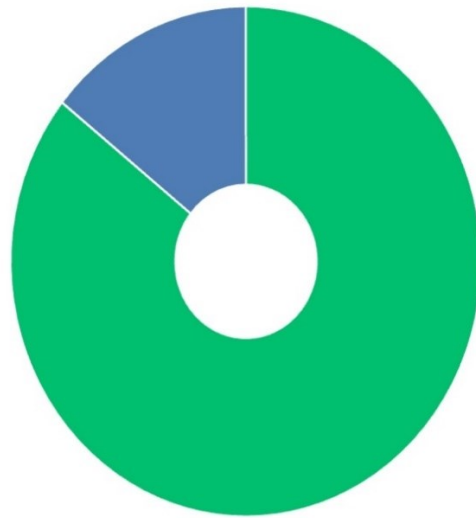
Tiedustelin sähköpostitse häneltä olisiko hän mahdollisesti kiinnostunut pitämään myös meidän ryhmällemme aiheesta luennon, olisiko tällainen mahdollista näin kohtuu lyhyellä varoitusajalla. Hän olisi halukas tulemaan puhumaan ryhmäämme sovittuna aikana ja näin saimme mahdollisuuden ryhmässä kuulla hänen luentonsa, joka sisälsi juuri tämän hetken päivitetyimmän tiedon digihuijauksista ja myös digiturvallisuudesta. Luennon jälkeen osallistujat saivat kysyä lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen ja saimme aikaan mukavan keskustelun.

Vaikka tämä ei kuulunut alkuperäiseen suunnitelmaan niin itse opin tästä sen, että rohkeasti kysyminen kannattaa. Ensimmäisenä ajatuksena minulla oli, että hän olisi loistava kertomaan ryhmälle tästä aiheesta, mutta ei varmasti lähde, koska aikataulu oli hiukan tiukka ja hänelle oli merkitty useita luentoja ympäri Suomea. Rohkaistuin kuitenkin lähestymään häntä sähköpostilla ja yllätykseksi hän oli hyvin halukas osallistumaan ja myös muokkaamaan oman pidemmän luentonsa ryhmäämme sopiviin mittoihin. Hänen ajantasainen luentonsa käsitteli aiheet huijausviestit, valeverkkokaupat, huijauspuhelut ja romanssihuijaukset sekä miten toimia, jos tulee huijatuksi (Savolainen 2023).

Digikäsitteet, joita käsiteltiin ensimmäisellä kokoontumisella sai myös kahdelta osallistujalta valinnan, kun kysyttiin osallistujan tarpeisiin vastanneista aihealueista. Samoin viimeisen kokoontumisen aiheet, jotka keskittyivät enemmän vapaa-ajan digipalveluihin (kuten kirjastopalvelut, televisio- ja äänikirjapalvelu) sekä sillä kerralla tehty kertaus, loppurentoutus ja kysely olivat tarpeita vastaavia kahden osallistujan mielestä.

Ryhmä myös lisäsi kaikkien osallistujien halukkuutta osallistua muuhun vertaistukitoimintaan sekä Liikehäiriösairauksien liiton mahdollisesti järjestämään muuhun etäryhmään (Kuvio 4).

**4. Lisäkö ryhmään osallistuminen halukkuuttasi osallistua jatkossa Liikehäiriösairauksien liiton etäryhmä-toimintaan tai muuhun vertaistukitoimintaan?**



Vastatut: 7 Ohitetut: 0

Kyllä!	85,71%	6
Jonkin verran	14,29%	1
Ei	0%	0

Kuvio 4. Digitaitoja etänä-ryhmän verkkokysely-kysymykset, kysymys 4.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymystä tarkentavana lisäkysymyksenä oli millaisia digiongelmia ryhmään osallistujat arkielämässä ovat kohtaavat sekä millaista lisäohjausta he jäivät ryhmän jälkeen kaipaamaan. Arjen digiongelmia sivusin jo hie-man otsikon "Osallistujien osallistaminen ja innostaminen" alla. Ryhmässä käsitellyt aiheet vastasivat viimeisen kerran vapaamuotoisen loppukeskustelun perusteella todella pitkälti osallistujien ongelmia arjessa, vastaten juurikin esimer-



kiksi siihen arkiseen ja todelliseen huoleen, että *”on pihalla kuin lumiukko”* digitaalisen maailman ja jää täten jälkeen yhteiskunnan kehityksestä, sekä siihen tarpeeseen, kun voimat eivät enää riitä lähtemään omasta kodista ulos osallistumaan vertaistukitoimintaan, vaikka haluaisi. Ryhmässä myös kiiteltiin verkkovertaistukiryhmän perustamista läsnäoloryhmien rinnalle. Näiden kysymysten positiivisten vastausten myötä verkkovertaistukiryhmän voi sanoa lisänneen osallistujien rohkeutta käyttää digitaalisia palveluita ja ryhmän lisänneen osallistujien digiosallisuuden tunnetta.

Erytyisesti jo etukäteistoiveena ollut digiturvallisuus ja digihuijauksien tunnistaminen oli yksi vahviten esiin nousseista arjen digihuolista osallistujilla. Digitaaliset huijaukset ovat viime vuosina lisääntyneet hurjasti, joten huoli on aito ja ajankohtainen. Suomalaiset menettivät digihuijareille vuonna 2022 yhteensä 32,4 miljonna euroa. Poliisi saa vuosittain useita tuhansia rikosilmoituksia erilaisista digitaalisista huijauksista (Kuluttajaliitto 2023).

Ryhmän jälkeistä lisäohjausta nämä ryhmäläiset eivät jääneet kaipaamaan. He myös perustivat halukkaille osallistujille ryhmän jälkeen WhatsApp-ryhmän, jossa voi jakaa kuulumisia, mutta myös kysyä vertaistuellista digiapua. Ryhmän aktiivisuutta en itse ole pystynyt seuraamaan.

Ryhmässä myös käsiteltiin yhtenä aiheena digiavun tarjoajat ja esimerkiksi tieto SeniorSurfin digiopastuksesta oli mieluinen ja käyttökelpoinen osallistujien mielestä ryhmän jälkeistä aikaa ajatellen. Vanhustyönkeskusliiton SeniorSurf palvelussa voi löytää digitukea koko Suomen alueelta. SeniorSurfilla on keväällä 2023 aloitettu, senioreille erityisesti suunnattu, mutta ilman mitään tarkkaa ikärajaa, kuka lasketaan senioriksi, valtakunnallinen etädigiopastuspalvelu. (SeniorSurf 2024.) Liikehäiriösairauksien liiton sivuilla on myös lista digiavun auttajista, jonka kävimme ryhmässä läpi sekä myös muita erillisiä paikallisia digiavun tarjoajia osallistujien mukaisesti paikkakuntaakohtaisesti.

Ihmisillä on kasvava tarve osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan, ja digitaidot ovat tämän päivän kansalaistaitoja. Sähköinen asiointi sekä välttämättömien palveluiden saanti digipalveluina on niin yleistynyt, että kansalaisten digitaitoja tulisi

vahvistaa. Onnistunut verkkovälitteinen digiryhmä ja sen antama rohkaisu, vertaistuki, sekä ohjaus ja neuvonta tarkoittavat, että ryhmään osallistujat saavat positiivisia kokemuksia digitaalisista palveluista, osaamisestaan internetissä sekä uusien asioiden oppimisesta. Näillä onnistumiskokemuksilla voi olla merkittäviä vaikutuksia osallistujien myöhempään kykyyn hoitaa asioitaan eri yhteiskunnan palveluissa ja heidän suhtautumiseensa digitaaliseen maailmaan.

## 5.5 Kehittämistyö ja raportti oppaan laatimisesta

Opinnäytetyön tuotoksena tein Digitaaloja etänä-ryhmän Ohjaajan oppaan Mennään verkkoon-hankkeen ajatuksen pohjalta. Mennään verkkoon-hanke ehdotti tuotokseksi opasta, kun keskustelimme opinnäytetyöstäni. Tämä kuulosti minustakin hyvältä, koska tällaista ryhmää ei siis ole aiemmin verkkovälitteisesti tehty, jolloin opasta ohjaajalle loogisesti tarvitaan.

Oppaassani keskityn käytännöllisiin ohjeisiin ryhmän ohjaajalle, annan neuvoja digiosallisuuden tukemiseen, verkkovälitteisen digiosallisuutta lisäävän ryhmän toimintaan, sekä halusin myös keskittyä rohkaisemaan ryhmän ohjauksen aloittamiseen. Erityisen haastavaa digituen ja -neuvonnan antaminen voi olla, kun etänä toimivassa ryhmässä käytössä voi olla vain verbaaliset keinot. Etäryhmän ohjaajalla voi olla tärkeä rooli olla mahdollistamassa digiosallisuuden toteutumista ryhmään osallistuvan elämässä.

Digitaalisen tuen tarpeen odotetaan kasvavan entisestään, erityisesti kun sähköiset palvelut yleistyvät ja uusiutuvat jatkuvasti. Kohdeorganisaatiossa on jo laadittu ohjeita ja opetusta aiheeseen liittyen, mutta painopiste on ollut kasvotusten toimivissa digitukiryhmissä. Kehitystyöni painopiste on ohjeistuksen laajentamisessa koskemaan verkkopohjaista ryhmää ja uusien näkökulmien lisäämisessä.

Opasta tehdessä pidin mielessä koko ajan mitä varten opasta teen. Pääasia oli muistaa koko ajan pitää mielessä tuleva lukija. Jotta opas olisi onnistunut on huomioitava ne samat asiat kuin muussakin tekstin laatimisessa, on osattava jättää turhat pois ja keskityttävä esittämään tarpeellinen. Asiat tulee esittää tarkoitusta

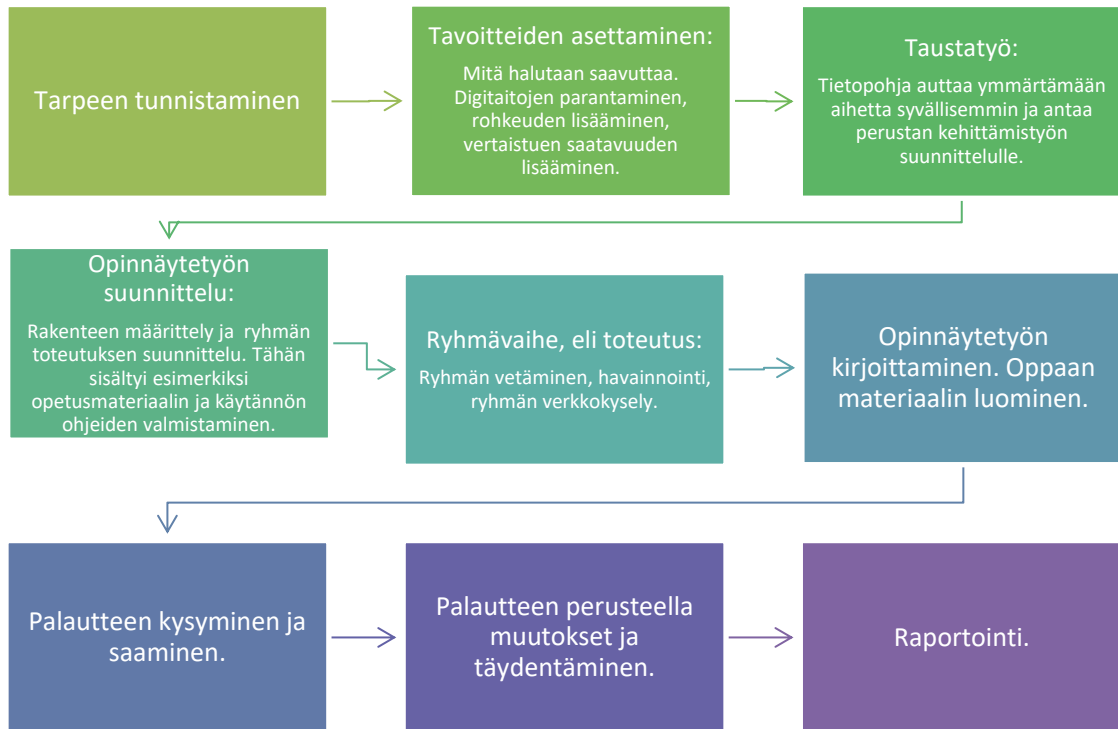
palvelevassa järjestyksessä ja ilmaisun on oltava lukijalleen sopivaa. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

Mietin tehdessäni opasta muun muassa seuraavanlaisia kysymyksiä: ketkä ovat oppaan kohderyhmää, eli kuinka huomioin nimenomaisesti liikehäiriösairaudet. Millaisen oppaan teen, tämä sisälsi myös oppaan ulkonäön miettimisen. Seuraavaksi mietin mitä sisällytän oppaaseen ja miksi juuri tästä aiheesta tarvitaan ohjausta. Lisäksi on aina hyvä tehdä pohjatyötä ja ottaa selvää onko juuri tästä aiheesta tehty opasta jo aiemmin.

Sekä vertaistukitoiminnasta, että verkkovälitteisestä ryhmätoiminnasta on tehty aiemminkin oppaita, mutta verkon välityksellä tapahtuvasta digiosallisuutta lisäävästä toiminnasta opasta ei ole löytämäni mukaan aiemmin tehty. Tämä haastoi miettimään mitkä seikat oppaaseen kannattaa sisällyttää. Digiasioissa on myös tosiasia se, että se mikä tänään on relevanttia, ei huomenna välttämättä enää ole digitalisaation kehittyessä ja päivittyessä jatkuvasti. Tämän vuoksi pyrin pitämään sellaisen tiedon oppaassa minimissä ja keskityin seikkoihin, jotka eivät vaadi päivittämistä uuteen aivan välittömästi. Lisäksi opasta on myös tarvittaessa helppo päivittää myöhemmin. Lisäksi mietin myös kieltä, jonka tulee olla kohderyhmälleen sopivaa ja selkeää. (Kankaanpää & Piehl 2011, 299.)

Kävin koko opinnäytetyön projektin ajan keskusteluja Mennään verkkoon-digi-hankkeesta ohjaajani kanssa. Sain häneltä hyviä vinkkejä ja rohkaisua ryhmän toteutukseen ja myös kannustusta opinnäytetyöni kirjoittamiseen. Oli mukavaa huomata, että aiheesta oltiin kiinnostuneita ja innostuneita yhtäläillä heidän puoleltaan.

Kehittämistyö eteni seuraavan kaavion mukaisesti:



Kuvio 1. Kehittämishanke kuvattuna (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 64.)

Oppaan valmistuttua lähetin sen Mennään verkkoon-hankkeelle arvioitavaksi ja sain heiltä hyvää palautetta oppaasta. Palaute sisälsi myös muutamia parannusehdotuksia, jotka huomioin viimeistellessäni opasta. Tärkein huomio oli, että mainitsen oppaan alussa jo sen olevan suunnattu nimenomaan liikehäiriösairaille ja opas ottaa huomioon liikehäiriösairauksien tuottamia vaikeuksia. Lisäksi mainitsin siitä, että materiaalit jäävät Liikehäiriösairauksien liiton ja sen jäsenyhdistysten vapaaseen käyttöön Mennään verkkoon-hankkeen loputtua 2024 oli hyvä huomata lisätä. Muuten heidän kommenttinsa liittyivät muutamaanki kielelliseen seikkaan, joita huomioin lopulliseen versioon.

## 6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Toiminnallisen opinnäytetyön tekemisessä on erittäin tärkeää painottaa eettisyyttä ja luotettavuutta. Eettiset ohjeet ja hyvä tieteellinen käytäntö täytyy tekijän pitää kokoajan mielessä ja niiden pitää ohjata kokoajan tutkimuksen toteutusta. (Pohjola 2007, 12.) Opinnäytetyön tekijän on suoritettava oma kriittinen arviointi kaikissa prosessin vaiheissa. Tämä edellyttää myös kunnioittavaa ja ammatti- maista käyttäytymistä osallistujia kohtaan, jotta heidän oikeutensa ja yksityisyytensä turvataan. (Arene 2020.) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) mukaan tieteellinen käytäntö on laadultaan uskottavaa, luotettavaa ja hyväksyttävää, vain kun se on toteutettu tieteellisten toimintatapojen mukaan. Tärkeitä arvoja ovat rehellisyys, tarkkuus sekä huolellisuus ja lisäksi on sovellettava eettisesti kestäviä arviointi- ja tiedonhankintamenetelmiä.

Yleiset eettiset periaatteet sisältävät sen, että kunnioitetaan Suomen perustuslakia ja ihmisoikeuksia. Tutkijan on kunnioitettava tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi tutkijan on kunnioitettava luonnon monimuotoisuutta sekä aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä. Tutkimus tulee myös toteuttaa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu merkittävää riskiä, haittaa tai vahinkoa tutkittavana oleville. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.) Tutkimusta tehtäessä noudatin hyvää tutkimuskäytäntöä. Hain tutkimusluvan Mennään verkoon-hankkeelta ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. Kerätyn aineiston litteroin anonymisti. Anonymiuden tavoitteena on muuttaa tiedot tunnistettomaksi siten, ettei yksittäisiä henkilöitä voi tunnistaa. Pidin huolen siitä, etteivät haastateltavien nimet eivätkä muut tunnistettavissa olevat tiedot tule esiin missään tutkimuksen vaiheessa. Tarkkojen henkilötietojen kerääminen ei ollut tutkimukseni kannalta tarpeellista. Opinnäytetyöni valmistuttua poistan ja hävitän keräämäni aineiston asianmukaisesti. (Jyväskylän yliopisto 2023.)

Osallistujille kerrottiin selkeästi ennen etäryhmänalkua, että heidän antamansa vastaukset, samoin kuin sovitusti kysytyt kysymykset sekä kysely vastauksineen, käytetään osana opinnäytetyötä (Liite 2). Ensimmäisellä tapaamiskerralla käytiin heti alkuun läpi opinnäytetyön eettisyyden vaatimukset ja osallistujien mahdollisuus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa ja vapaus olla osallistumatta.

Osallistujille kerroin lisäksi samalla ryhmän alkaessa, ensimmäisen kokoontumiskerran alkuun, että heidän kokemustaan ryhmästä ja kyselyvastauksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyössä, opasta muodostaessa ja Liikehäiriö liitto ry tulee hyödyntämään mahdollisesti opasta, joka tästä muodostetaan myöhempiä ryhmiä suunnitellessa. Osallistujat hyväksyivät tämän osallistuessaan ryhmään ja jakamalla ajatuksiaan sekä vastatessaan myös lopun kyselylomakkeessa.

Osallistujien vastauksia hyödynnetään ainoastaan Liikehäiriösairauksien liiton toiminnassa. Kysely toteutettiin luottamuksellisesti ja anonyymisti, jotta pilottiryhmään osallistuneita ei voi tunnistaa. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt opas tulee Liikehäiriösairauksien liiton ja sen Mennään verkkoon-hankkeen käyttöön. Opas luovutetaan Liikehäiriösairauksien liitto ry:lle vapaaseen käyttöön ja mahdollisesti myöhemmin tehtäviä vaadittavia päivityksiä varten vapaasti muokattavaksi ja hyödynnettäväksi.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Johtopäätökset

Vaikka otanta osallistujamäärältään ei ollutkaan suuri, opinnäytetyöni johtopäätös on, että verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan välityksellä todella pystytään lisäämään osallistujien osallisuuden kokemusta. Vertaistuessa on voimaa ja verkossa toimivat ryhmät voivat toimia siinä missä kasvokkain tapahtuvat vertaistukiryhmät. Verkkovälitteisessä toiminnassa etuna on kohderyhmän laajempi tavoitettavuus sekä osallistumisen aikaan ja paikkaan sitomattomuus, osallistua voi matalalla kynnyksellä asuinpaikasta ja fyysisestä voinnista huolimatta.

Konkreettisena tuloksena oli Digitaaloja etänä-ryhmän Ohjaajan opas Mennään verkkoon-digihankkeelle ja sitä kautta käyttöön myös Liikehäiriösaikauksien liitolle jäsenyhdistyksineen. Oppaassa on koottu ryhmän ohjaajalta vaadittavat seikat, vertaistoinnin periaatteet, sekä käytännön ohjeita tämän kaltaisen verkkovälitteisen ryhmän vetämiseen. Selkeät, kirjatut ohjeet lisäävät uskallusta alkaa ryhmän ohjaajaksi sekä helpottavat ylös kirjatulla toimintatavoillaan ohjaajan vastuutaakkaa. Opas auttaa sekä jo aiemmin vertaistukitoiminnassa mukana olleita, että aivan uusia ryhmän ohjaajia.

Kehittämishanke voidaan katsoa onnistuneeksi, koska kehittämishankkeen tavoite saavutettiin, eli ohjaajan opas saatiin käyttöön. Saatujen tulosten ja johtopäätösten mukaan sain myös vastaukset opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen ja sitä tukeviin lisäkysymyksiin ja saavutin opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet.

Tutkimuskysymystä tarkentavina lisäkysymyksinä olivat kysymykset millaisia digiongelmia ryhmään osallistujat arkielämässä ovat kohdanneet, millaisen avun he kokevat digiryhmästä saaneensa, sekä millaista lisäohjausta he jäivät vielä kaipaamaan. Arkielämässä suurin ongelma ennen ryhmää osallistujilla oli digirohkeuden puute. Epävarmuus omasta osaamisesta ja pelko siitä, ettei pysy digitaalisen kehityksen mukana olivat osallistujien mielestä suurimmat arkea haittaavat tekijät. Digiryhmästä he kokivat saaneensa rohkeutta, tarvittavaa informaatiota ja hyödyllisiä ohjeita ja neuvontaa. Lisäohjauksen tarvetta ryhmäläiset

eivät kokeneet, mutta ilmaisivat verkkokyselyssä halukkuutensa osallistua muihin vastaaviin ryhmätoimintoihin, jotka osaltaan varmasti tukisivat digitaalisten taitojen ylläpitoa.

Vaikka otanta oli pieni niin tutkimuskysymykseeni saadaanko verkkovälitteisesti toimivassa ryhmässä lisättyä osallistujien digiosallisuuden kokemusta ja digitoimijuutta saatiin vastaus. Tämän ryhmän perusteella voidaan sanoa, että ryhmä ylitti odotukset ja sekä digiosallisuuden kokemusta, että digitoimijuutta saatiin lisättyä.

## 7.2 Jatkotutkimus sekä jatkokehittämisaiheet

Jatkossa ilmoittautumiseen käytettävää aikaa voisi miettiä tarkemmin, oma kokemukseni on nyt, että kesällä ihmisten on vaikeaa miettiä pidemmällä syksyä alkavaa ryhmää ja ilmoittautumista siihen. Lisäksi ilmoittautumisen kohdalla voisi miettiä valmiiksi täytettävää, tarpeeksi yksinkertaista nettilomaketta sähköpostin ja soittamalla tapahtuvan ilmoittautumisen sijaan. Puheluissa on vaarana, että vastaanottaja ei olekaan tavoitettavissa juuri jonkun halutessa ilmoittautua ryhmään ja sähköposti voi kadota vahingossa esimerkiksi roskapostikansioon. Jos ryhmien jäsenten taitotaso pidetään samankaltaisella tasolla kuin nyt toimineen ryhmän, eli osallistujilla oli perustaidot ja osaaminen esimerkiksi sähköpostin käyttöön, niin lomakkeen täyttäminen ilmoittautuessa onnistuisi tämän tasoilta osallistujilta. Tämä taitotaso on myös mielestäni vähimmäistaso tämän kaltaisissa etäyhteyskokonaisuuksissa. Ryhmäläisten taitotaso oli yksi alkuperäisiä mietinnän aiheitani, ja jo näin pienellä otannalla voi sanoa, että nämä nimenomaiset perustaidot tulee verkkovälitteisessä digiosallisuutta tukevassa ryhmässä omata hyötyäkseen ryhmästä täysin. Aivan lähtötasosta nolla ohjeistamaan alkaminen olisi liian työlästä ja vaatii kasvokkain tapahtuvaa toimintaa.

Verkkoalustana Teams oli osallistujille tuntematon ja aiheutti epävarmuutta ja jännitystä osalle osallistujista. Kokeiluluonteiset kerrat ennen varsinaista ryhmän tapaamista olivat välttämättömiä kahdelle osallistujalle, jotta he uskalsivat ja osasivat toimia Teamsissa ja liittyä ryhmään. Tämä vaatii ryhmän vetäjältä aikaa ja mahdollisuuden olla auttamassa ja kokeilemassa yhteyksiä jo ennen varsinaista



ryhmän alkua. Omasta ryhmästä kaksi kuudesta halusi tällaisen kokeilun, mutta olin valmistautunut myös siihen, että kaikki kuusi olisivat tarvinneet ennakkoon opettelua.

Opinnäytetyön aineisto, tuotoksena tehty opas Mennään verkkoon-hankkeelle ja sitä kautta myös Liikehäiriösairauksien liitolle, ja tarkoitukseen soveltuvuuden arviointi ovat sidottuja työni ajankohtaan. Digitaalinen maailma muuttuu ja kehittyy kovaa vauhtia ja se mikä tällä hetkellä on ajankohtaista tietoa, voi hetken päästä olla jo vanhentunutta. Tulokset opinnäytetyöstäni ovat kuitenkin hyödyllisiä juuri nyt ja ainakin vielä lähitulevaisuudessa kohderyhmälle sekä kohdeorganisaatiolle.

Tulevaisuudessa ryhmätoimintana voisin kuvitella näkeväni myös hybridiryhmät. Hybridimallisissa ryhmissä näkisin voivan toteutua vuorovaikutuksen yhtäläillä sekä yhteisöllisyyden laajenemisen.

Oma tutkimusaiheensa jatkossa voisi olla ryhmän vetäjälle asetetut vaatimukset ja mahdollinen koulutus digiosaamista opettavan etäryhmän vetäjälle. Opinnäytetyössäni havaitsin, että ryhmän vetäjällä on hyvä olla ainakin jonkin verran tietoteknistä ja digitaalista osaamista ja valmiudet tukea myös ryhmän jäseniä esimerkiksi verkkoyhteyksien ongelmassa ja laitteiden toiminnoissa ja käyttöönotossa. Läsnaolo-ryhmien vetäjille Liikehäiriösairauksien liitto järjestääkin koulutusta, vetäjien ollessa itse vertaistoimijoita, mutta etänä toimivaan verkkovälitteeseen digiryhmään ohjaajan koulutus tulisi räätälöidä vastaamaan tätä nimenomaista toimintaa.

Ryhmässä on hyvä olla myös kaksi vetovastuussa olevaa henkilöä, koska vaikka Suomessa on yleensä hyvin toimivat verkkoyhteydet, voi yllätyksiä verkkovälitteessä toiminnassa tulla eteen ja tällöin toinen vetäjä voi ottaa koppia tilanteesta. Lisäksi huomasin henkisesti yllättävän raskaaksi olla yksin vastuussa ryhmän vetämisestä näin tiiviissä aikataulussa ja erityisesti, kun itse sairastin samaan aikaan. Tähänkin tilanteeseen olisi kevennystä tuonut se, jos ryhmässä olisi ollut

toinen yhtäläillä saman arvoisesti vastuussa oleva ryhmän vetäjä. Itselläni oli ryhmässä apuna vertaistoimija, mutta vetovastuu ja aineistojen kehittäminen sekä toiminta olivat tässä kokeilussa vain minun vastuullani.

### 7.3 Oman oppimisen pohdinta

Alkuperäisen ryhmätoiminnan siirtäminen verkkoon toi mukanaan omat haasteensa. Verkossa toimiva ryhmä käyttäytyy eri tavoin kuin fyysisesti kasvokkain kohtaava ryhmä, mikä asetti vaatimuksia kehittämiselle, jotta verkkoympäristössä toimiminen olisi sujuvaa. Joskus verkkopohjaisen kurssin haaste voi olla se, etteivät osallistujat sitoudu ryhmän toimintaan, Digitaitoja etänä-ryhmän kanssa tämä ei kuitenkaan ollut ongelma. Ryhmään sitouttamisessa verkkovälitteisessä toiminnassa voi vaikuttaa, kuten itse tein opinnäytetyössä ryhmäni kanssa, pitämällä tapaamisten aikataulun napakkana ja tiiviinä, sekä aihealueet mahdollisimman ajankohtaisina ja mielenkiintoisina.

Tämän kaltaisen toiminnan kysyntä tulee lisääntymään. Samankaltaisessa elämäntilanteessa, tai samankaltaisten epävarmuuksien ja digirohkeuden puutteen kanssa, ponnistelevia henkilöitä on varmasti paljon. Esimerkiksi juuri Liikehäiriösairauksien liiton jäsenistössä on paljon iäkkäitä ja henkilöitä, joilla on joko fyysisiä tai kognitiivisia, tai jopa molempia, haasteita elämässään, jotka voivat aiheuttaa digiepävarmuutta ja puutteita digitaalisten toimintojen ja palveluiden käyttämiseen. Kolmannen sektorin toimijat järjestämällään toiminnalla pyrkivät varmistamaan osaltaan mahdollisimman monelle kansalaiselle perus digitaito-osaimista. Tämän vuoksi esimerkiksi juuri sairausryhmä kohtaisten yhdistysten täytyy uudistaa toimintaansa ja panostaa verkkovälitteiseen toimintaan.

Opinnäytetyöni kautta olen pystynyt syventämään tietojani verkkovälitteisen vertaistukitoiminnan merkityksestä ja sen vaikutuksesta digitaitojen oppimiseen ja digirohkeuden tukemiseen. Ohjaajan rooli on keskeinen tällaisessa ryhmätoiminnassa ja oppaan luominen mahdollisesti konkreettisen panokseni antamisen tuleville vertaisryhmien ohjaajille.

Opinnäytetyöprosessi on ollut minulle merkittävä kasvun paikka. Sen lisäksi, että syvensin osaamistani ja tietojani digiosallisuuden lisäämisen mahdollisuuksista ja vertaistuesta, olen voinut kirjoittajana jatkuvasti parantaa kykyäni selkeään ilmaisuun ja tiiviiseen, viimeistelyyn kieleen. Olen oppinut myös paljon tieteellisen tekstin tuottamisesta ja tutkijan roolista.

Opinnäytetyö on ollut todella hiova prosessi, aiemmin opinnoissa opitut ja harjoitellut asiat todella kulminoituivat opinnäytetyön kirjoittamiseen. Opinnäytetyön myötä olen myös tullut tietoiseksi omista vahvuuksistani ja kehityskohteistani, erityisesti kyvystäni aikataulutukseen ja aikataulusuunnitelman hallintaan ja tarpeesta parantaa epävarmuuden sietokykyäni. Olen oppinut olemaan joustava ja sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin, mikä on tärkeää sosionomin ammatissa. Nämä kaikki opitut taidot ja oivallukset tulevat olemaan hyödyllisiä tulevissa työtehtävissäni ja jatkuvassa ammatillisessa kehityksessäni.

## LÄHTEET

Ahola, N. & Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla – ja reunalla Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsingin kaupunki, tutkimuksia 2021:2. Viitattu 19.1.2024. [https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21\\_04\\_16\\_Tutkimuksia%202\\_Hirvonen.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf).

Arene, 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 12.12.2023. [https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?\\_t=1578480382](https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382).

Digi- ja väestötietovirasto, 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Digitaitoraportti 2022. Viitattu 10.2.2024. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>.

Digi- ja väestötietovirasto, 2023. Digi ensin, mutta ei yksin. Digitaitoraportti 2023. Viitattu 11.2.2024. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2023.pdf/f7288a2c-d75b-7587-6038-880fa61df978/Digitaitoraportti+2023.pdf?t=1705916914546>.

Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., & Willingham, D. T. 2013. Improving Students' Learning with Effective Learning Techniques: Promising Directions from Cognitive and Educational Psychology. *Psychological Science in the Public Interest*, 4–58. Viitattu 19.1.2024. <https://pcl.site-host.iu.edu/rgoldsto/courses/dunloskyimprovinglearning.pdf>.

Euroopan Unioni, EU, 2022. EU tarjoaa yrityksille ja ihmisille mahdollisuuden ihmiskeskiseen, kestävään ja vauraaseen digitaaliseen tulevaisuuteen. Viitattu 2.12.2023. [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_fi](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_fi).

Halme, A-M & Vanhatalo R. 2021. Paikallinen yhdistystoiminta vahvistaa osallisuutta. Nuorisoseurat.fi. Viitattu 11.1.2024. <https://nuorisoseurat.fi/paikallinen-yhdistystoiminta-vahvistaa-osallisuutta/>.

Heino, A. S-M., Arminen, I., 2023a. Kirjallisuuskatsaus. Vertaistukihanke 2021–2023. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiologia. Viitattu 11.1.2024. [https://psori.fi/wp-content/uploads/2023/03/Verkkovertaistuki-jarjestojen-auttamistyon-a-\\_kirjallisuuskatsaus.pdf](https://psori.fi/wp-content/uploads/2023/03/Verkkovertaistuki-jarjestojen-auttamistyon-a-_kirjallisuuskatsaus.pdf).

Heino, A. S-M., Arminen, I., 2023b. Verkkovertaistuki järjestöjen auttamistyonä – ryhmämuotoisen verkkovertaistuen rakenteet, sisällöt ja saavutettavuus. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiologia. Viitattu 11.1.2024. [https://psori.fi/wp-content/uploads/2023/03/Verkkovertaistuki-jarjestojen-auttamistyon-a-\\_loppuraportti.pdf](https://psori.fi/wp-content/uploads/2023/03/Verkkovertaistuki-jarjestojen-auttamistyon-a-_loppuraportti.pdf).

Hoppania, H-K., Viikko, A. & Topo, P., 2021. Se on mukavampi yhdessä tehdä. Elämänote-ohjelman osallisuus tutkimuksen tuloksia osa 2/2. Ikäinstituutti. Viitattu 11.1.2024. [https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/11/Elamanote-2\\_SAAV\\_5.pdf](https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/11/Elamanote-2_SAAV_5.pdf).

Häikiö, L. & Snellman, K. 2017. Marginaalisessa yhteiskunnallisessa asemassa olevien nuorten osallistuminen Teoksessa Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) Kansalaiset kaupunkia kehittämässä. Tampere: Tampere University Press. 118–135.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Viitattu 19.1.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>.

Jyrkämä, O., 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin! Teoksessa Laatikainen, T. (toim.), Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA, 9–20. Viitattu 10.2.2024. [https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf).

Jyväskylän yliopisto, 2023. Tietosuojakäytännöt tutkijalle. Viitattu 17.12.2023. <https://www.jyu.fi/fi/yliopisto/tietosuoja/ohjeet/tietosuojaohteet-tutkijalle#autotoc-item-autotoc-2>.

Jäntti, A. & Kurkela, K., 2021. How Municipalities Can Enhance Citizen Participation? – Exploring the Views of Participants and Non-Participants. Viitattu 19.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202105315589>.

Kankaanpää, S. & Piehl, A., 2011. Tekstintekijän käsikirja – Opas työssä kirjoittaville, Helsinki, Suomen yritys Kirjat Oy.

Kasvi, J., 2020. Digi, digi, digi. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus. Viitattu 18.1.2024. <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>.

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Viitattu 19.1.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Viikka, H., 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House. As Printon, Tallinna.

Kuluttajaliitto 2023. Yhteistiedote: Varo, varmista, varoita -kampanja: Digihuijausten määrä kasvoi selvästi vuoden 2022 jälkipuoliskolla. Viitattu 19.1.2024. <https://www.kuluttajaliitto.fi/blog/2023/03/29/yhteistiedote-varo-varmista-varoita-kampanja-digihuijausten-maara-kasvoi-selvasti-vuoden-2022-jalkipuoliskolla/>.

Kuluttajaliitto 2024. Jaana Savolainen. Viitattu 19.1.2024. <https://www.kuluttajaliitto.fi/jaana-savolainen-2/>.

Kurki, L. 2008. Sosiokulttuurinen innostaminen: Muutoksen pedagogiikka. Vastapaino.

Laimio, A. & Karnell, S., 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.), Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA, 9–20. Viitattu 22.3.2023. [https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 19.1.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Lehtinen, I. 2010. Vertaisen työ – vuorovaikutuksellista voimaantumista. Teoksessa: Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. s. 61–69. Viitattu 19.1.2024. [https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf).

Liikehäiriö, 2021a. Liikehäiriösairaudet. Liikehäiriösairauksienliitto. Viitattu 11.1.2024. <https://www.liikehairio.fi/liikehairiosairaudet>.

Liikehäiriö 2021b. Liitto. Viitattu 10.2.2024. <https://www.liikehairio.fi/liitto>.

Liikehäiriö, 2021c. Mennään verkkoon- hanke käynnistyi. Liikehäiriösairauksien liitto. 1.9.2021. Viitattu 11.1.2024. <https://www.liikehairio.fi/ajankohtaista/mennaan-verkkoon-hanke-kaynnistyi>.

Liikehäiriö, 2021d. Tule mukaan digiopastoimintaan. Viitattu 19.1.2024. <https://www.liikehairio.fi/tule-mukaan/digiopas-toimintaan>.

Liikehäiriö, 2022. Parkinsonliitto ry on nyt Liikehäiriösairauksienliitto ry. Viitattu 10.2.2024. <https://www.liikehairio.fi/ajankohtaista/parkinsonliitto-ry-on-nyt-liikehairiosairauksien-liitto-ry>.

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Tietosanom Oy.

Mäkinen, S., Suolehto, P. & Wesen-Heimo, S. 2021. Osallisuuden haasteet Parkinsonliiton verkkokahviloissa. Opinnäytetyö, Turun AMK. Viitattu 10.2.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021052611478>.

Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Viitattu 19.1.2024. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75328/Yhteiskunnan%20digimurros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.  
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75328/1/Yhteiskunnan%20digimurros.pdf>

Ojalehto, K., 2022. Tiedustelu alustavasti. Yksityinen sähköpostiviesti. 22.12.2022. Saaja: Päivi Saarinen.

Osaamisen ennakointifoorumi, 2020. Sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialojen palveluiden koulutus- ja osaamistarpeita vastaavat koulutuksen kehittämisehdotukset. Viitattu 12.1.2024. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/SoTeHykehitt%C3%A4misehdotukset%20pj%20hyv%C3%A4ksynyt%2018122020.pdf>.

Pelirajaton 2021. Vertaistukea ryhmässä – mistä on kyse? Viitattu 19.1.2024. <https://pelirajaton.fi/vertaistukea-ryhmassa/>.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 11–31.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio T. & Vepsä, P., 2020. Ammattina sosionomi. Helsinki, Sanoma Pro Oy.

Raivio H. & Karjalainen J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissä. Teoksessa Era, T. (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press.

Viitattu 19.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011278265>.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku 2013. Viitattu 19.1.2024. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>.

Salonen, M., 2021. Voimauttavan vertaisohjauksen käsikirja. Leijonaemot ry. Viitattu 27.3.2023. [https://leijonaemot.fi/wp-content/uploads/2020/03/Vertaisohjaujan\\_handbook.pdf](https://leijonaemot.fi/wp-content/uploads/2020/03/Vertaisohjaujan_handbook.pdf).

Savolainen, J. 2023. Tiedustelu. Yksityinen sähköpostiviesti. 23.8.2023. Saaja: Päivi Saarinen.

SeniorSurf 2024. Etäopetus. Vanhustyönkeskusliitto. Viitattu 19.1.2024. <https://seniorsurf.fi/seniorit/etaopastus/>.

Sitra 2019 Kohti osaamisen aikaa. 30 yhteiskunnallisen toimijan yhteinen tahtotila elinikäisestä oppimisesta, Sitran selvityksiä 146, 18–20. Viitattu 11.1.2024. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/02/kohti-osaamisen-aikaa.pdf>.

Soininen, T. 2021. Perusoikeudet ja kansalaisten digi-kyvykkyys EU:n politiikkaohjelmien varjossa - Pohdintoja Suomen DESI-indeksin tuloksista. 21.11.2022. Digilisaatio & sosiaaliala, mahdollinen yhtälö-blogi. Viitattu 12.1.2024. <https://sosdigi.weebly.com/blogi/category/digitaaliset-taidot>.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 18.1.2024. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/article-862>.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto.2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 11.1.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>.

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2024. Digitaitotasot. Viitattu 19.1.2024. <https://tieke.fi/digitaitotasot/>.

THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 19.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>.

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024b. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 19.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikommassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>.

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024c. Osallisuuden edistäminen. Heikommassa asemassa olevien osallisuus. Osallisuuden edistämisen mallit. Viitattu 19.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikommassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>.

Toikko, T. & Rantanen, T., 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta : näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press. Viitattu 11.2.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsittely Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunta. Viitattu 12.12.2023. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019:3. Viitattu 12.12.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf).

Valli 2019. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Viitattu 19.1.2024. [https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset\\_sahkoinen\\_asiointi\\_netti.pdf](https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf).



Valtionvarainministeriö, 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille: Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtionvarainministeriön julkaisuja 2019:23. Valtiovarainministeriö, Helsinki.

Viitattu 12.1.2024. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486>.

Vilka, H. & Airaksinen, T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Isola, A-M., Laukka, E. & Heponiemi, T. 2021. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella: Laadullinen kuvaileva tutkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2021: 58: 266–283. Viitattu 19.1.2024. <https://doi.org/10.23990/sa.107405>.

Yeung, A.B 2020. Tärkein motiivi on auttamisen halu. Viitattu 10.2.2023. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/tarkein-motiivi-on-auttamisen-halu/>.

Yle, 2019. Mitä tarkoittavat NFT, ICE-henkilö tai pakkaaminen? Laajasta digisanoista löydät satojen arkisten digisanojen selkeät selitykset. Viitattu 11.2.2024.

**LIITTEET**

- Liite 1. Opinnäytetyön raportissa käytettyä termistöä selityksineen
- Liite 2. Kirje digiryhmästä Liikehäiriösairauksien liitto ry:n jäsenille
- Liite 3. Verkkokysely Digitaitoja etänä-ryhmän osallistujille

## Liite 1. Opinnäytetyön raportissa käytettyä termistöä selityksineen

DIGI	Digi-liite, digitaalinen: asia tapahtuu sähköisesti digitaalitekniikan avulla.
DIGITALISAATIO	Muutos, jossa tieto- ja viestintätekniikan digitaaliset laitteet sekä palvelut lisääntyvät arjen kaikissa eri toiminnoissa ja yhteiskunnan useilla eri osa-alueilla.
DIGITAALINEN YMPÄRISTÖ	Digitaaliset palvelut ja laitteet ja niihin liittyvät ilmiöt, joita arkipäivässä kohdataan.
DIGIOSAAMINEN, DIGITAI DOT	Digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämiseen ja digitalisaation hyödyntämiseen tarvittavat taidot.
DIGITUKI, DIGIOHJAUS, DIGINEUVONTA	Kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille annettavaa tukea digitaalisten palveluiden käytössä. Digitukea tarjoavat Suomessa viranomaiset, kunnat, kolmas sektori sekä yksityiset yritykset.
DIGIROHKEUS	Uskallus ottaa kokeilemalla käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita, välineitä ja palveluita, kehittyä niiden käytössä tai käyttää niitä epävarmuuden tunteista huolimatta.
DIGIOSALLISUUS	Digitaalista hyvinvointia, tilaa, jolloin ihminen on itse mukana sähköistyvässä yhteiskunnassa sen mukaisesti, mitä kokee tarvitsevänsä.
DIGIOSATTOMUUS	Tunne siitä, että ei ole mukana tai osana digitaalisessa yhteiskunnassa.

(Mukaillen Digi- ja väestövirasto: Digitaitoraportti 2023.)

## Liite 2. Kirje digiryhmästä Liikehäiriösairauksien liitto ry:n jäsenille 1 (2)

Opinnäytetyön tekijän muotoilema kirje digiryhmästä Liikehäiriösairauksien liitto ry:n jäsenille Mennään verkkoon-digihankkeen vetäjien lähettämänä käyttäen liiton tietoja jäsenrekisteristä. Jäsenrekisterin tiedot eivät tulleet opinnäytetyön kirjoittajan tietoon.

**Lähde mukaan Digitaitoja etänä-digiryhmään kohentamaan taitojasi internetin ja digipalveluiden parissa!** Osaatko jo hieman käyttää tietokonetta, mutta koet epävarmuutta digipalveluiden ja verkkovälitteisen toiminnan äärellä ja toivoisit olevasi varmempi digitaalisten palveluiden käyttäjä? Tämä ryhmä on juuri sinua varten!

Digiryhmä on matalan kynnyksen maksutonta vertaistoimintaa sairauden laadusta tai diagnoosista riippumatta. Ryhmässä käydään yhdessä läpi mm. arjessa tarvittavia digipalveluita, sähköistä asiointia, tutustutaan liiton nettisivuihin ja mikä tärkeintä, opetellaan yhdessä leppoisassa ja rauhallisessa ilmapiirissä. Ryhmässä saat tietoa myös digilaitteiden apuvälineistä ja helppokäyttötoiminnoista. Käymme läpi myös osallistujien toivomia aiheita yhden kokoontumiskerran ajan, joten jos sinulla on jokin tietty epävarmuuden tai opetteluun kohde, voit kertoa sen ilmoittautuessasi ja se pyritään ottamaan huomioon. Ryhmä kokoontuu etänä, eli verkkovälitteisesti, ja kokoontumiseen käytetään omaa kannettavaa tietokonetta. Osallistujilla tulee siis olla mahdollisuus oman laitteen käyttöön ja osaamista sen verran, että osaat avata sähköpostiisi joka kokoontumiskertaa ennen lähetettävän osallistumislinkin. Sen enempää ei tarvitse osata vaan ryhmässä nimenomaan yhdessä opettelemme lisää! Jos kuitenkin koet epävarmuutta jo tässä, mutta ajattelet ryhmän olevan juuri sinulle, voimme opastaa valittuja osallistujia henkilökohtaisesti tarvittaessa ennen ryhmän alkua yhden tapaamiskerran verran. Ryhmään voit osallistua myös yhdessä omaisen tai lähiauttajasi kanssa.

Ryhmä on osa Lapin ammattikorkeakoulun (Lapin AMK) sosionomi-opintoihin liittyvää opinnäytetetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää digitaalisten taitojen kohentamisen mahdollisuutta etänä kokoontuvassa ryhmässä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Mennään verkkoon-digihankkeen kanssa. Ryhmän ollessa osa opinnäytetetyötä ja ensimmäinen laatuun, emme voi valitettavasti ottaa mukaan kuin tietyin rajauksin

osallistujia, eli haemme ryhmään nyt kannettavan tietokoneen omaavia Lapin alueen Liikehäiriösaikauksien liiton jäseniä, jotka kokevat ns.digiepävarmuutta nyky-yhteiskunnan jatkuvasti enemmän digitaalisiksi muuttuvien palveluiden edessä.

**Ryhmä aloittaa 11.9.2023 klo.16.30.** Ryhmä kokoontuu 6 kertaa, 2 kertaa viikossa. Yksi kokoontuminen on 1,5h, joten voithan varata osallistumiselle tämän verran aikaa. Ryhmän vetäjinä toimivat sosionomiopiskelija Päivi Saarinen ja Liikehäiriösaikauksien liiton vapaaehtoinen digiopas [REDACTED]. Ensimmäisellä kerralla käydään läpi keskeisimmät sisällöt ja toiminnot sekä kartoitetaan mitkä osallistujien toiveista pystymme ryhmässä käsittelemään.

Viimeisen kokoontumiskerran jälkeen sosionomiopiskelija Päivi Saarinen pitää lyhyen palautekyselyn osallistujille, jonka ajankohdasta sovimme yhdessä ryhmän lopuksi.

**Ilmoittaudu** kohentamaan digitaitojasi **8.8.2023** mennessä joko puhelimitse [REDACTED] [REDACTED]/Päivi (huom. ilmoittautumisia otetaan vastaan numerossa ma-ke klo.13–17) tai sähköpostitse [REDACTED@gmail.com]. Laita otsikoksi Digitaitoja etänä. Voit lisätä viestiisi tai kertoa puhelimesta yhden erityisesti sinua koskettavan digitaitojen kohentamiseen tai opetteluun liittyvän asian, jota toivoisit ryhmässä käsiteltävän. Pyrimme parhaamme mukaan ottamaan osallistujien toiveet aiheista huomioon.

Ryhmään otetaan mukaan 6 henkilöä eli paikkoja on rajatusti ja ne menevät ensisijaisesti ilmoittautumisjärjestyksessä. Jos haluat lisätietoja digiryhmätoiminnasta ota yhteyttä ryhmän vetäjänä toimivaan Päivi Saariseen yllä olevina aikoina tai soita Mennään verkkoon digihanke [REDACTED] (ti-to).

### Digitaitoja etänä-ryhmän loppukysely

\* 1. Kuinka helppona koit Digitaitoja etänä-ryhmän kokoontumisiin osallistumisen? *Ruksi kohtaan, joka eniten muistuttaa mielipidettäsi.*

- Todella helppoa!
- Helppoa
- Hieman hankalaa
- Todella vaikeaa!

\* 2. Saitko ryhmästä rohkeutta digitaalisiin palveluihin, netin käyttöön jne.?

- Sain!
- Jonkin verran
- En koe saaneeni

\* 3. Mikä ryhmän aihealueista oli sinun tarpeitasi eniten vastaava? *Voit valita yhden tai enemmän aiheista, tai vaikka kaikki!*

- 1) Digikäsitteet
- 2) Sosiaali- ja terveyspalvelut diginä
- 3) Digiturvallisuus ja digihuijaukset
- 4) Digiapuvälineet ja digituki
- 5) Vertaistukitoiminta ja liiton nettisivut
- 6) Viimeisen kokoontumisen aiheet, mm. kirjastopalvelut, salasanakone ja rentoutus

\* 4. Lisäkö ryhmään osallistuminen halukkuuttasi osallistua jatkossa Liikehäiriösairauksien liiton etäryhmä-toimintaan tai muuhun vertaistukitoimintaan?

- Kyllä!
- Jonkin verran
- Ei

Loppu