

Marjo Nordström

NETTIKLAARA-HANKKEEN
MONITAHOARVIOINTI

Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma
Ylempi AMK
2015

NETTIKLAARA-HANKKEEN MONITAHOARVIOINTI

Nordström, Marjo
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma
Huhtikuu 2015
Ohjaaja: Mäkinen, Arja
Sivumäärä: 72
Liitteitä: 3

Asiasanat: monitahoarviointi, sähköinen palvelu, syrjäytyminen, osallisuus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida nuorten sähköistä verkkopalvelua, NettiKlaara-hanketta, avainryhmittäin monitahoarvioinnin menetelmällä. Opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, hankeprosessin kulkua sekä tuotosta eli Klaaran sähköistä palvelua.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on määritelty sähköiset palvelut ja kuvattu esimerkkien kautta niiden käyttömahdollisuuksista mielenterveystyössä. Hankkeen keskeisinä tavoitteina oli matalan kynnyksen verkkopalvelun luomisen lisäksi mahdollistaa nuorten osallisuus verkkopalvelun kehittämistyössä sekä pitkällä aikavälillä ehkäistä nuorten syrjäytymistä. Opinnäytetyö toteutettiin monitahoarviointina. Arvioinnin toteuttajiksi valittiin hankkeen kannalta tärkeät avainryhmät, joita olivat Klaaran asiakkaina olevat täysi-ikäiset nuoret, verrokkiryhmänä Nuorisovaltuuston jäsenet, ohjausryhmän jäsenet sekä Nuorisoseura Klaaran henkilökunta. Monitahoarviointi toteutettiin käyttäen tutkimusmenetelminä kyselytutkimusta, Learning Café –menetelmää sekä verkkopalvelun pilotointia.

NettiKlaara-hankkeen tavoitteiden arvioinnissa hankkeen todettiin onnistuneen kohderyhmän ja tuotoksen ajankohtaisuudessa, sosiaalipalvelujen tavoitettavuuden tuomisessa nuorten maailmaan sekä nuorten osallisuuden toteutumisessa verkkopalvelun kehittämistyössä. Arvioinnissa korostettiin myös Nuorisoseura Klaaran henkilökunnan asiantuntijuuden ja sitoutuneisuuden merkitystä. Hankeprosessin arvioinnissa keskeisimmäksi ongelmaksi nousi NettiKlaara-hankkeen kireä aikataulu ja siitä aiheutunut kiire hankkeen loppuvaiheessa. Tästä johtuen hankkeen päätavoitetta, sähköisen verkkopalvelun lanseeraamista, ei saavutettu hankkeen sisällä. Ongelmista selvittiin eri sektoreiden yhteistyöllä sekä moniammatillisella työskentelyllä.

NettiKlaara-verkkopalvelun tuotoksen pilotoinnista kerätyistä käyttökokemuksista kävi ilmi, että sähköinen palvelu oli nuorten mielestä käyttökelpoinen. Vaikka nuoret eivät itse palvelua tarvitsisikaan, he olivat valmiita suosittamaan Klaaran verkkopalvelua apua tarvitseville ystävilleen ja läheisilleen. Monitahoarvioinnin tuloksista muodostettiin niin kutsutut arvolausekkeet, joissa ovat tiivistettyinä arvioinnin tulokset ja kehittämis ehdotukset.

MULTIPLE CONSTITUENCY EVALUATION OF THE NETTIKLAARA PROJECT

Nordström, Marjo
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Welfare Technology
April 2015
Supervisor: Mäkinen, Arja
Number of pages: 72
Appendices: 3

Keywords: Multiple Constituency Evaluation, Internet-based services, exclusion, inclusion

The purpose of this Thesis was to evaluate the outcomes and usability of project called NettiKlaara. NettiKlaara is internet-based self-care service for adolescences. Evaluation was conducted by Multiple Constituency Evaluation method.

In theoretical part of this thesis internet-based services are defined as well as examples of their implementation in mental health services are explored. The main purpose of the project was to develop an easy-access online service for adolescences. Another purpose was to enable adolescences to participate to this development work whilst prevent social exclusion. Evaluation was conducted by Multiple Constituency Evaluation method. All relevant participants, including full-aged customers from Youth Station Klaara, members of the Steering Group and staff from Youth Station Klaara, were invited to participate the evaluation process. Members of Youth Council were used as a control group. Data for Multiple Constituency Evaluation was collected in three phases: questionnaire, Learning Café method and piloting NettiKlaara online services. Key information produced in Multiple Constituency Evaluation was summarized onto so called valuable phrases.

Results from evaluation shows that developing internet-based services for adolescences was significant and important topic for development project. Young people need social services that are easy to access, whilst it is important to hear their opinions when developing services for youth. Staff expertise and commitment in Youth Station Klaara were highlighted in evaluation. Because of tight project schedule the product, NettiKlaara wasn't launched in time. However, problems were solved with good cooperation between professionals. Results from piloting NettiKlaara indicates that adolescences found product itself important and useful, and they were willing to recommend it to their friends.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	NETTIKLAARA-HANKE	8
2.1	Nuorisoasema Klaara	8
2.2	NettiKlaara-hanke	9
2.3	NettiKlaara-hankkeen toimintaympäristö ja yhteiskunnallinen konteksti.....	11
2.4	Kaste-ohjelma 2012-2015	13
2.5	Välittäjä 2013 –hanke	15
3	SÄHKÖISET PALVELUT	18
3.1	Sähköisten palveluiden määritelmiä	18
3.2	Sähköiset palvelut Suomessa	20
3.3	Sähköiset palvelut mielenterveystyössä.....	23
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	25
5	ARVIOINTI	26
5.1	Arviointi ja evaluointi	26
5.2	Projektiarviointi	28
5.3	Monitahoarvioinnin periaatteet.....	29
5.4	Monitahoarvioinnin toteutuminen opinnäytetyössä.....	32
6	NETTIKLAARA-HANKKEEN MONITAHOARVIOINTI.....	36
6.1	Empiirisen tutkimusaineiston kerääminen, käsittely ja säilyttäminen.....	36
6.2	Hankkeen tavoitteiden arviointi.....	38
6.3	Klaaran verkkopalvelun pilotointi	39
6.4	Aineiston analyysi.....	41
7	ARVIOINNIN TULOKSET	44
7.1	Moduuli 1: Hankkeen tavoitteiden arviointi	44
7.2	Moduuli 2: Hankeprosessin arviointi.....	51
7.3	Moduuli 3: Klaaran verkkopalvelun pilotointi	54
7.4	Moduuli 4: Nuorten kehittämissuositukset	61
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	64
	LÄHTEET.....	70
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja niiden tuottamista kohtaan kohdistuu jatkuvia muutospaineita, joiden taustalla vaikuttaa voimakkaasti kunta- ja palvelurakennemuutos. Kunta- ja palvelurakennemuutoslain (9.2.2007/169) tavoitteena on elinvoimainen ja toimintakykyinen sekä eheä kuntarakenne. Lisäksi lain tavoitteena on varmistaa koko maassa laadukkaat ja asukkaiden saatavilla olevat palvelut. Palvelurakenteen on oltava kattava ja taloudellinen ja sen on mahdollistettava voimavarojen tehokas käyttö. Sosiaali- ja terveydenhuolto on kunnan suurin toimiala ja keskeinen osa suomalaista hyvinvointipalvelujärjestelmää. Väestön perusoikeuksiin kuuluvien sosiaali- ja terveystalvelujen lakisääteinen järjestämisvastuu kuuluu kunnille. (Kuntaliitto 2015).

Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta asettaa haasteita kunnille, koska kaikilla kuntalaisilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet saavuttaa samoja palveluja asuinalueesta riippumatta. Lain 12§ edellyttää valtion ja kuntien laativan yhteisiä standardeja tietojärjestelmien yhteistoimivuuden varmistamiseksi sekä sähköisten palvelujen ja uusien tietohallinnon järjestelmien ja toteuttamistapojen käyttöönottoa ja edistämistä. (Kuntaliitto 2015). Yhdeksi palvelutuotannon uudistamisen välineeksi on noussut informaatioteknologia (Toivanen 2006, 5).

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste). Ohjelma perustuu Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annettuun lakiin (733/1992, 5 §). Ohjelmassa määritellään sosiaali- ja terveysalan uudistustyön tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Kaste-ohjelma pureutuu sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisten asiantuntijoiden ja kansalaisten esille nostamiin uudistustarpeisiin. Kaste-ohjelman 2012–2015 tavoitteena on kaventaa kansalaisten hyvinvointi- ja terveyseroja ja järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteita ja palveluja asiakaslähtöisesti. (Sosiaali- ja terveystalveluministeriö 2012, 1,3).

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) tuottaa valtakunnalliseen käyttöön laadukkaita ja yhteen toimivia julkisen sektorin sähköisiä

palveluita. Palvelut vahvistavat kustannustehokkuutta, tuovat säästöjä ja niistä hyötyvät sekä kansalaiset, yritykset, yhteisöt että kunnat ja valtion viranomaiset. (Valtiovarainministeriö 2015). SADe-ohjelman tavoitteena oli vuosina 2009–2014 kehittää kansalaisille hyödyllisiä, sujuvia ja helppoja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin menetelmiä. SADe-ohjelmassa painotettiin erityisesti kansalaisten oman terveyden hallintaa ja itsehoitoa sähköisten palvelujen avulla, palvelujen löytämisen ja niihin haakeutumisen helpottamista, kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä palvelujen suunnittelussa sekä palvelujen toteutuksen tehostamista tietoturvallisen sähköisen viestinvälityksen avulla. (Valtiovarainministeriö 2015). SADe SoTe – ohjelma on osa kansallista Kaste-ohjelmaa, joka määrittelee sosiaali- ja terveystieteiden tietoteknologian uudistustyön tavoitteita ja toimenpiteitä niiden saavuttamiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

Euroopassa mielenterveysongelmat, kuten masennus, ahdistus ja skitsofrenia ovat enenaikaiselle eläkkeelle jäämiseen ja vajaakykyisyyteen johtavien syiden kärkijoukossa. Nuoruusikäisistä noin 20 % kärsii jonkinasteisesta mielenterveysongelmasta. Noin 10 % kärsii vakavasta mielenterveysongelmasta, joka vaikuttaa nuoren päivittäiseen selviytymiseen. Nuoruusikäisten yleisimmät psyykkiset häiriöt ovat masennus ja ahdistuneisuus. Nuoruusikäisten psyykkisiä häiriöitä alihoidetaan maailmanlaajuisesti ja ainoastaan 10–15 % saa tarvitsemansa hoidon terveystieteiden palveluista. Nuoruusiän mielenterveydellä on merkittävä vaikutus aikuisiän mielenterveyteen. Masennuksen ennalta ehkäisy ja hoito ovat tärkeitä, koska mielenterveyden häiriöt ovat maailmanlaajuisesti vajaakuntoisuuden pääsyitä. Nuoruusikäisten mielenterveyden tukemisella on merkittävä vaikutus monella tasolla, esimerkiksi koulutukseen, psykososiaaliseen hyvinvointiin, elämänlaatuun ja työelämään. (Kurki 2014, 11).

Suomessa lähivuosien keskeinen kysymys on psykiatristen sairaaloiden alasajo. Avohoidon kehittämiseen tarvitaan riittäviä resursseja, jotta ei kävisi kuten 1990-luvun laman aikana, jolloin Suomessa karsittiin psykiatriset sairaalapaikat 20 000:sta 5 000:een. (Seppä 2007, 4146).

NettiKlaara-hankkeen kohderyhmään kuuluvien nuorten yhteiskunnallinen konteksti on entistä monimutkaisempi maailma, joka muuttuu nopeammin kuin koskaan aikaisemmin. Elämme globalisoitumisen aktiivista vaihetta, joka muuttaa työelämää ja työelämän vaatimuksia radikaalisti. Suorittavan työn määrä vähenee samanaikaisesti kun korostetaan erikoisosaamisen ja moniosaajuuden tarvetta. Yleinen epävarmuus lisääntyy, elämä pirstaloituu ja sen ennustettavuus heikkenee. Samanaikaisesti kulttuurimme korostaa kilpailun välttämättömyyttä ja palvoo menestyjiä. Tavallisuus ja keskinkertaisuus eivät enää riitä olemassaolon oikeutukseksi ja yhteisön hyväksynnän perusteiksi. Koheesiota ja kollektiivista vastuuta korostava kulttuuri ei ole muodissa. Nämä johtavat helposti riittämättömyyden tuntemuksiin. (Reivinen 2014).

NettiKlaara-hankkeen yhtenä merkittävänä pitkän aikavälin tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida NettiKlaaran hankeprosessin, hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista sekä valmista tuotosta, Klaaran sähköistä palvelua.

Vaasan kaupungissa sähköisiä palveluita on käytetty sosiaali- ja terveydenhuollossa kotipalvelussa sekä suun terveydenhuollossa. Vaasan kaupungin psykososiaalisten palvelujen tulosalueella aloitettiin sosiaalialan sähköisten palvelujen kehittäminen NettiKlaara-hankkeen avulla. Kaste-ohjelmaan, SADe-ohjelmaan ja Välittäjä 2013 – hankkeeseen kuuluneen NettiKlaara –hankkeen tavoitteena oli kehittää sähköinen palvelu, joka tukee vaasalaisten 13–24 –vuotiaiden nuorten hyvinvointia, ennalta ehkäisee sekä mielenterveys- että päihdeongelmia ja ehkäisee pitkällä aikavälillä myös syrjäytymistä. (Björklund & Jokiniemi 2011).

2 NETTIKLAARA-HANKE

2.1 Nuorisoasema Klaara

Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on tarjonnut vuodesta 2000 lähtien nuorisoasema Klaaran avulla vaasalaisille ja Vaasan ympäristökunnissa asuville 13–24 –vuotiaille nuorille mielenterveys- ja päihdeongelmien sekä elämänhallinnan ongelmien ennalta ehkäisyyn ja hoitoon keskittyviä palveluja. Nuorisoasema Klaarassa nuorilla on mahdollisuus keskustella luottamuksellisesti sosiaali- ja terveysalan koulutukseen saaneen aikuisen kanssa. Klaara-palvelukonseptin tavoitteena on ollut tuoda palvelut nuorten saataville mahdollisimman helposti matalan kynnyksen periaatetta noudattaen. (Björklund & Jokiniemi 2011, 5.)

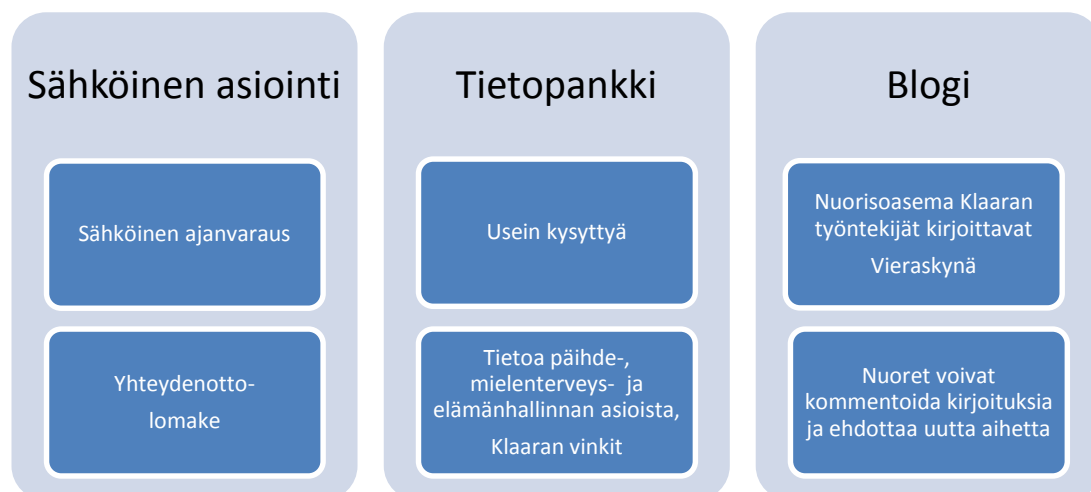
Nuorilla on ollut useita vuosia mahdollisuus ottaa nuorisoasema Klaaraan yhteyttä sähköpostin välityksellä, mutta nuoria ei ole tietoturvasyistä johtuen voitu auttaa sähköpostin kautta. Yhteydenottajalle on ainoastaan lähetetty lyhyt tiedote nuorisoaseman palveluista ja kehoitettu ottamaan yhteyttä asemalle puhelimitse varsinaisen palvelutarpeen arvioimiseksi. (Björklund & Jokiniemi 2011, 5.)

Vaasalaisten ja lähikuntien nuorten jopa yöaikaan lähetetyt sähköpostiviestit nuorisoaseman sähköpostiosoitteeseen ovat osoittaneet tarpeen kehittää nuorten tarpeisiin soveltuva sähköinen palvelu. Tarvetta tuki myös muutamalle Vaasan ja Vähänkyrön yläasteen 8. ja 9. luokkalaisille sekä Lyseon lukion oppilaille tehty kysely, jossa tiedusteltiin, miten nuorisoasema Klaaran tulisi kehittää Internet-palveluitaan. Pieni enemmistö vastaajista toivoi voivansa varata ajan Klaaraan Internetin kautta, toiseksi eniten toivottiin, että Klaara välittäisi Internetin kautta tietoa ja kolmanneksi eniten toivottiin mahdollisuutta keskustella Internetin välityksellä Klaaran työntekijän kanssa. Vaikka otos oli pieni, osoittavat kyselyn tulokset sen, että nuoret haluavat ottaa yhteyttä Klaaraan itselleen ehkä vaivattomimmalla tavalla eli Internetin välityksellä. (Björklund & Jokiniemi 2011, 5.)

2.2 NettiKlaara-hanke

NettiKlaara-hankkeen toteuttamisajankohta oli 1.3.2012–31.10.2013. Hanke kuului Vaasan sosiaali- ja terveystoimen psykososiaalisten palvelujen alaisuuteen ja hankkeen ohjausryhmä koostui eri alojen, kuten viestinnän, tietotekniikan, sosiaalityön, nuorisotyön ja tietohallinnon asiantuntijoista. Ohjausryhmään oli kutsuttu myös nuorisovaltuuston edustaja, mutta haasteeksi muodostui se, että nuorisovaltuutettujen toimikausi ehti vaihtua hankkeen aikana kaksi kertaa. Hanke toimi tiiviissä yhteistyössä nuorisoasema Klaaran työntekijöiden kanssa. Hankkeessa työskenteli 80 %:n työajalla projektityöntekijä, joka on myös tämän opinnäytetyön tekijä.

NettiKlaara-hanke eteni sähköisen palvelun määrittely- ja konseptointityön kautta verkkopalvelun toteuttamisvaiheeseen, jossa sähköisen asiointialustan tuottajaksi valikoitu Kuntien Tiera Oy. Vaasan kaupunki on osakkaana Kuntien Tiera Oy:ssä jolta kaupunki on hankkinut koko Vaasan kaupungin verkkosivujen toteuttamisen, mikä mahdollisti NettiKlaara-hankkeen juurtumisen pysyväksi osaksi kaupungin palveluja. Määrittely- ja konseptointivaiheessa sähköisen palvelun sisällöksi määrittyi kolme eri osa-aluetta, joita kaikkia on mahdollisuus kehittää edelleen myös hankeajan päätyttyä (kuvio 1).



Kuvio 1. NettiKlaara-verkkopalvelun sisältö.

Nuorten osallisuus oli hankkeessa merkittävässä roolissa. Osallisuuden avulla pyrittiin myös juurruttamaan sähköistä palvelua sen kehittämisvaiheessa. Nuoria kuultiin sekä erilaisten tapahtumien että toiminnallisen osallisuuden kautta. Keväällä 2013 hanke järjesti hahmokiilpailun, jolla haettiin sähköiselle palvelulle omaa hahmoa. Kilpailuun osallistui 123 työtä, joista voittajaksi valikoitui verkkosivuilla esiintyvä värikäs puuhahmo. Keväällä 2013 hanke järjesti nuorille Webropol-kyselyn verkkopalvelun tietopankkiosion sisällöstä. Kyselyyn vastasi yli 300 nuorta ja heidän antamiaan toiveita ja kehittämisideoita käytettiin NettiKlaaran tietopankin sisällön laatimisessa.

Nuorten osallisuus toteutui myös Pienillä pohjalaisilla päihde- ja mielenterveyspäivillä järjestetyssä workshopissa, jossa Pohjanmaan kuntien nuorisovaltuustojen jäsenet osallistuivat NettiKlaara-palvelun sisällön kehittämiseen sekä yhteistyössä Vaasan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden kanssa, jotka ideoivat NettiKlaaran käyttöön digitaalisia tarinoita.

NettiKlaara-hankkeen tuotosta eli Klaaran sähköistä palvelua arvioitiin kohderyhmään kuuluvien nuorten ja Klaaran henkilöstön tekemän kertaluonteisen pilotoinnin eli koe-käytön avulla. Pilotoinnissa arvioitiin muun muassa verkkopalvelun helppokäyttöisyyttä, luotettavuutta, houkuttelevuutta ja sisältöä. Arviointikysymykset muodostettiin Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristön lyhyen version pohjalta. Pilotoinnissa havaitut virheet oli tarkoitus korjata ennen verkkopalvelun julkista lanseeraamista, mutta tässä ei onnistuttu, koska hankkeen aikataulu viivästyivät hankkeen loppuvaiheessa. Pilotoinnin avulla kohderyhmään kuuluvilta nuorilta saatiin myös verkkopalvelun jatkokehittämisideoita.

Sähköinen NettiKlaara-verkkopalvelu käyttää nimeä Klaaran verkkopalvelu. Klaaran verkkopalvelu löytyy verkko-osoitteesta: <http://klaara.vaasa.fi/fi/klaara>.

2.3 NettiKlaara-hankkeen toimintaympäristö ja yhteiskunnallinen konteksti

Asiakkaan kannalta parhaimpia ovat sellaiset mielenterveys- ja päihdepalvelut, jotka ovat saatavilla avohoidon lähipalveluna ympäri vuorokauden. Kansallinen Mieli 2009 –suunnitelma suosittaa näiden palvelujen lisäämistä avohoidossa ja peruspalveluissa. Mielenterveyslain mukaan kunnat vastaavat mielenterveyspalvelujen järjestämisestä. Niitä tuotetaan perusterveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Valtio ohjaa palvelujen kehittämistä kansallisella mielenterveyden ja päihdehuollon Mieli 2009 –suunnitelmalla. Tutkittuun näyttöön perustuva suunnitelma painottaa asiakkaan aseman vahvistamista, ehkäisevää mielenterveys- ja päihdetyötä sekä linjaa tavoitteeksi matalan kynnyksen avopalvelujen lisäämisen. Vuoteen 2015 mennessä on avohoitoa vahvistamalla tarkoitus vähentää psykiatrian sairaansijojen määrää noin 3 000:een. (Kontio, Malin, Joffe, Vastamäki & Wahlbeck 2013, 496–497).

Mielenterveyden häiriöt vaikeuttavat aikuistumiskehitystä ja varsinkin hoitamattomina jättävät nuoren työmarkkinoiden ja jopa yhteiskunnan ulkopuolelle. Psykiatristen syiden takia eläkkeelle siirtyneiden alle 30-vuotiaiden määrä kasvoi 75 % vuosina 2000–2007. (Pylkkänen & Laukkanen 2011, 2316).

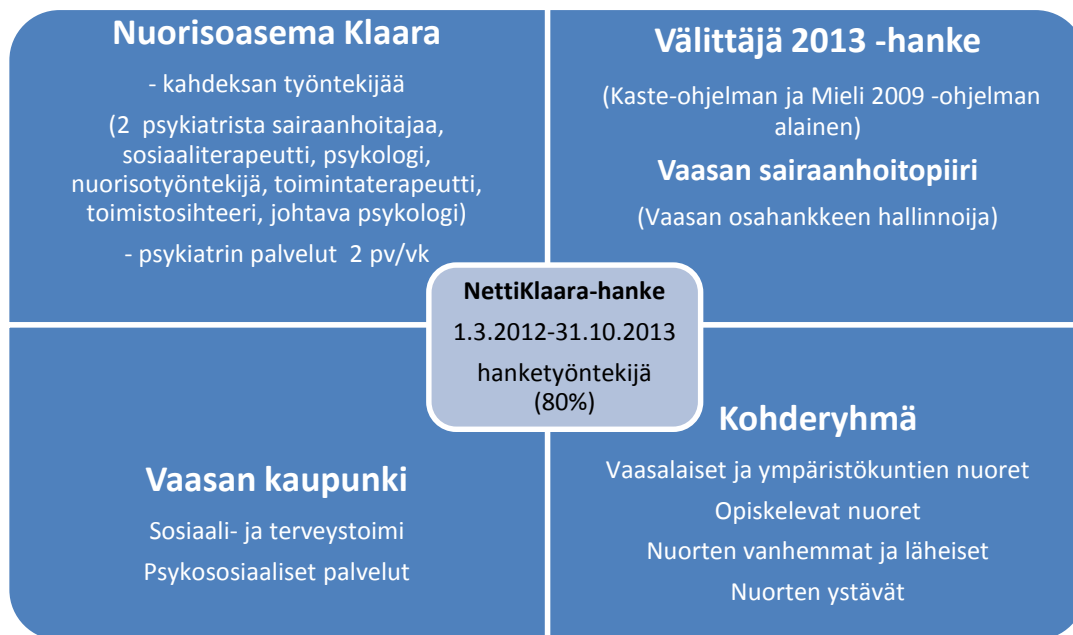
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto vastaavat pääosin perustason palveluista. Häiriöiden tunnistaminen on parantunut ja samalla erikoissairaanhoidon ohjaaminen lisääntynyt. Uudet, 2000-luvulla perustetut perustason ja erikoissairaanhoidon välimaaston matalan kynnyksen yksiköt ovat osaltaan edistäneet nuorten omaehtoista hoitoon hakeutumista. (Pylkkänen & Laukkanen 2011, 2317).

Nuorten mielenterveyden häiriöt voivat olla pitkäkestoisia ja toimintakykyä lamaavia. Nuorten palvelukysynnän nopea kasvu heijastelee sekä palvelujen kehittymistä nuorten tarvetta vastaaviksi että mielenterveyspalveluihin kohdistuvan leimautumisen peilon vähenemistä nuorten parissa. (Pylkkänen & Laukkanen 2011, 2317).

Nykyisellä tavalla järjestetyt päihde- ja mielenterveyspalvelut eivät tavoita riittävän hyvin hoidon tarpeessa olevia nuoria. Hoitoon pääsy on liian vaikeaa ja hoitoon pääsee vasta, kun ongelmat ovat jo suuria. Monet nuoret jäävät myös ilman tarvitsemaansa hoitoa, vaikka ovat hoidon piirissä, koska esimerkiksi psykiatrian poliklinikat eivät pysty jalkautumaan ja tarjoamaan intensiivistä hoitoa. Syrjäytymistutkimuksen mukaan syrjäytymisvaarassa olevat nuoret asettuvat diagnostisessa luokituksessa käytös- ja/tai päihdehäiriöiden kategoriaan. Tautiluokituksen perusteella niihin liittyy tavanomaisesti myös joku muu mielenterveyden häiriö, kuten ahdistuneisuus- tai mielialahäiriö. Olemassa olevien palveluiden sisällä ja niiden välillä tarvitaan uudelleenjärjestelyjä, jotta saadaan aikaan matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluja, joissa nuoret saavat hoito- ja kuntoutuspalvelut joustavasti ja avun nopeasti. Nuorella ei ole aikaa eikä yhteiskunnalla varaa odottaa avun tuloa. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014).

Mielenterveysongelmat näyttävät selkeästi lisäävän riskiä syrjäytyä, mitä voitaisiin ennalta ehkäistä tunnistamalla mielenterveyden ongelmat aiempaa varhaisemmassa vaiheessa ja tarjoamalla niihin riittävää ja asianmukaista apua. Mielenterveyden häiriöiden aiheuttama sairastavuus ja työkyvyttömyys kohdistuvat yhä useammin nuoriin ikäluokkiin. Joka viides 13–22 –vuotias nuori kärsii häiriötasoisesta mielenterveyden oireilusta. Mielenterveyden häiriöt ovat nuoruusiässä kaksi kertaa yleisempiä kuin lapsuudessa. Myös päihdeongelmien on todettu lisäävän nuorten syrjäytymisriskiä. Päihdeongelmat ovat este koulutukseen osallistumiselle ja työllistymiselle. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014).

NettiKlaara kuului valtakunnallisen Kaste –ohjelman alaiseen Välittäjä 2013 –hankkeeseen. Välittäjä 2013 –hanke oli päihde- ja mielenterveystyön kehittämishanke Väli-Suomen kuuden sairaanhoitopiirin alueella. NettiKlaara-hanke oli Vaasan sairaanhoitopiirin osahankkeen alahanke. Vaasan sairaanhoitopiiri oli hankkeen hallinnoija, mutta kehittämistyön operatiivisesta johtamisesta vastasi Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen alainen psykososiaalisten palvelujen hallintokunta. NettiKlaara –hankkeen monitahoinen toimintaympäristö on kuvattu kuviossa 2.



Kuvio 2. NettiKlaara-hankkeen toimintaympäristö.

2.4 Kaste-ohjelma 2012-2015

Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveysministeriön strateginen ohjausväline, jolla johdetaan ja uudistetaan suomalaista sosiaali- ja terveystoimintaa. Kaste-ohjelmassa luodaan, arvioidaan, levitetään ja juurrutetaan uusia käytäntöjä. Ohjelman tavoitteena on eriarvoisuuden vähentäminen ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden sekä palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti kestävästi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 13).

Kaste-ohjelmassa todetaan suomalaisten hyvinvoinnin ja terveyden jatkuvasti parantuneen, mutta sosioekonomisten ryhmien välisten erojen silti kasvaneen lähes kaikilla hyvinvoinnin ja terveyden ulottuvuuksilla. Eroja on somaattisessa ja psyykkisessä sairastavuudessa sekä terveystottumuksissa. Huono-osaisuus, työttömyys, pienituloisuus, yksinäisyys ja heikko terveys nivoutuvat usein yhteen. Syrjäytymisen riski on suurin niillä henkilöillä, joilla on pitkäaikaisesti toimintakykyä alentavia sairauksia, päihdeongelmia ja matala toimeentulotaso. Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat

yleisiä ja niiden aiheuttamat suorat ja epäsuorat sosiaaliset ja taloudelliset kustannukset ovat mittavia. Suurena haasteena on edelleen lasten, nuorten ja aikuisten mielen-terveys- ja päihdepalveluiden pirstaleisuus, peruspalvelujen riittämättömyys ja erityis- palveluiden irrallisuus peruspalveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 15).

Nuorten syrjäytymistä koskevissa tutkimuksissa viitataan usein yhteiskunnallisten järjestelmien, kuten koulutuksen ja työmarkkinajärjestelmien ulkopuolelle jäämiseen. Merkittäviksi syrjäytymisen riskitekijöiksi muodostuvatkin matala koulutustaso, pitkäaikainen työttömyys sekä toimeentulo-ongelmat. Edellä mainittujen osa-alueiden lisäksi keskeisiä osa-alueita ovat myös elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja terveydelliset ongelmat, sosiaalisten suhteiden vähyys ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Nuorten syrjäytymisestä puhuttaessa tulee ymmärtää erilaisia huono-osaisuuden osa-alueita sekä kiinnittää huomiota niiden ketjuuntumiseen ja päällekkäisyyteen. Myös nuorten oma kokemus syrjäytymisestä ja siihen liittyvistä ilmiöistä on tärkeä. Kun nuorilta kysytään keskeisimpiä syrjäytymisen syitä, he mainitsevat tärkeimpänä ystävien puutteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

Syrjäytymisessä on usein kyse usean hyvinvoinnille merkityksellisen tekijän puutteesta. Syrjäytyminen voidaan nähdä erilaisten tekijöiden ketjuuntuvana ja kasaantuvana prosessina. Vaikeudet jollakin hyvinvoinnin osa-alueella eivät vielä välttämättä horjuta elämänhallintaa. Syrjäytyminen saa usein alkunsa silloin, kun huono-osaisuus kasautuu ja monimuotoistuu sekä alkaa heikentää ihmisen mahdollisuuksia oman elämänsä hallintaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

Nuorten syrjäytymisessä huono-osaisuuden eri ulottuvuuksien katsotaan vahvistavan toisiaan: syrjäytyminen nähdään ajautumisena yhteiskunnassa tavanomaisena pidetyn elämäntavan ja -laadun ulkopuolelle sekä ulosjäämistä yhteiskunnan perusinstituutioista: työmarkkinoista, koulutuksesta, perheestä, ystävistä ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Rahoituksen painopiste on yhä enemmän siirtynyt korjaaviin toimenpiteisiin, joilla syrjäytymisongelmista kärsivien nuorten yksittäisiä ongelmia on pyritty parantamaan. Ennalta ehkäisevään toimintaan verrattuna korjaavat toimenpiteet, kuten esimerkiksi erikoissairaanhoido ja psykiatrinen hoito, ovat kalliita. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014).

Ehkäisevän palvelun ja korjaavan toiminnan hintaerot ovat merkittäviä. Esimerkiksi hoitopäivä Vaasan keskussairaalan psykiatrian osastolla vuonna 2014 maksoi 454,00 €/vuorokausi. Ehkäisevistä palveluista ja avopalveluista 1990-luvulla säästäneet kunnat ovat joutuneet käyttämään enemmän kallista erikoissairaanhoidon laitoshoidoa sekä lasten ja nuorten mielenterveyttä tukevia palveluita. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014.)

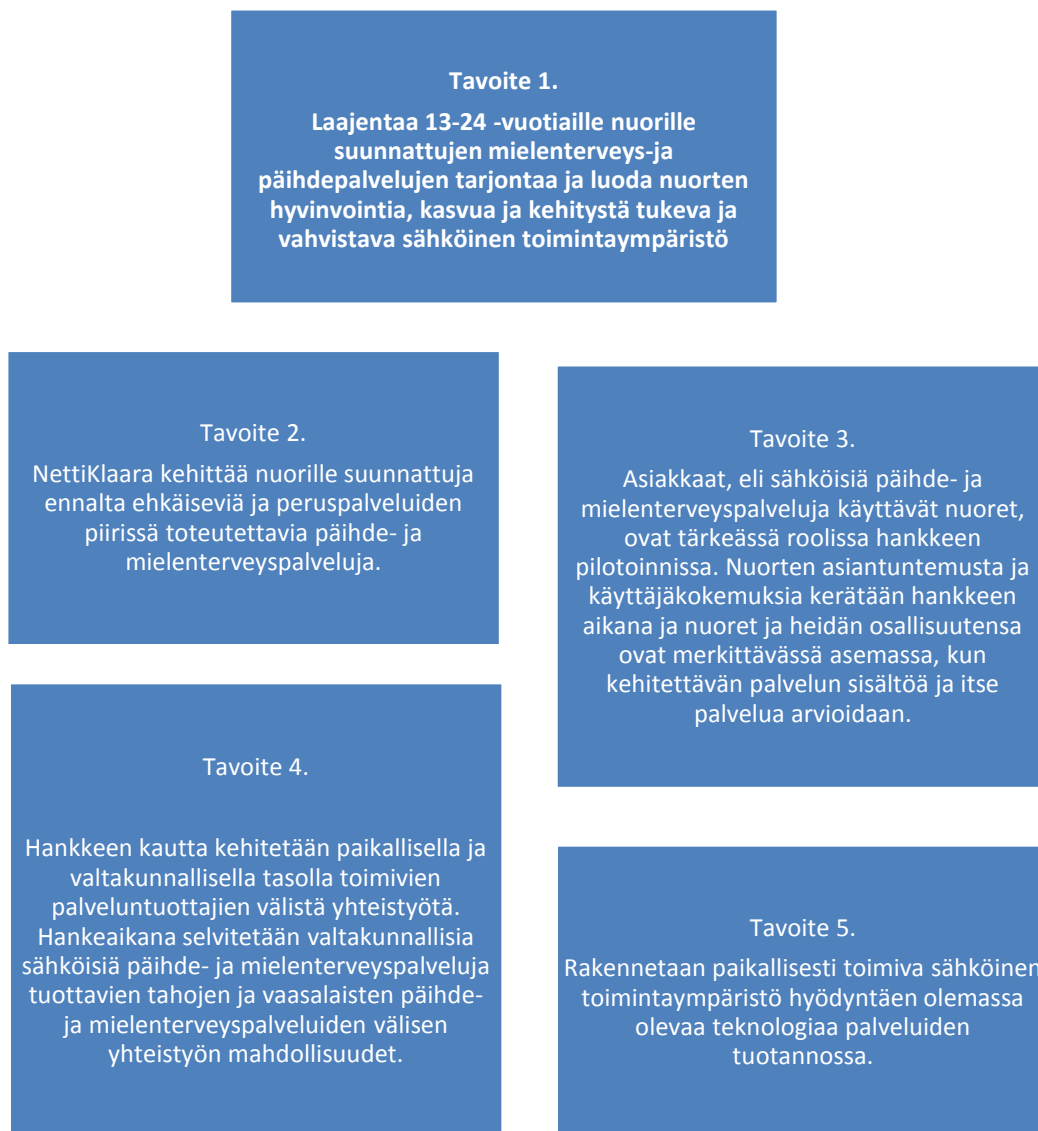
Yksi syrjäytymisen kehitystä kuvaava mittari on työkyvyttömyyseläkkeelle joutuvien nuorten määrä. Kelan tilastojen mukaan työkyvyttömyyseläkkeelle joutuu vuosittain mielenterveys- ja käytöshäiriöiden vuoksi 1 500-1 600 alle 30-vuotiasta nuorta. Keskimäärin neljä nuorta aikuista jää joka päivä työkyvyttömyyseläkkeelle mielenterveys- ja käytöshäiriöiden takia. Nuorten syrjäytymisen taloudellisten vaikutusten arviointi on vaikeaa, koska tilastotietoja syrjäytyneiden nuorten määrästä tai seurantatietoa siitä, mitä taloudellisia vaikutuksia nimenomaan nuorten syrjäytyminen aiheuttaa, ei ole. Taloudellisiksi vaikutuksiksi on arvioitu erilaisia kansantaloudellisia menetyksiä, kuten esimerkiksi julkisen talouden menojen kasvaminen ja verotulojen supistuminen. Valtiontalouden tarkastusvirasto on esittänyt, että sosiaalisesti huono-osaiselle elämänuralle ajautunut ja pysyvästi työmarkkinoilta syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle noin miljoona euroa ennen kuin hän täyttää 60 vuotta. Vuosittainen kustannus yhteiskunnalle on noin 25 000 €. Nuorten syrjäytyminen aiheuttaa kustannuksia sekä valtiolle että kunnille pääosin tulonsiirtojen ja palvelujen kautta. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014.)

2.5 Välittäjä 2013 –hanke

Välittäjä 2013 –hanke oli Kaste-ohjelman alainen, Mieli 2009 –suunnitelman tavoitteita toteuttava päihde- ja mielenterveystyön kehittämishanke Väli-Suomen alueella vuosina 2011–2013. Välittäjä 2013 –hankkeeseen kuuluivat Pirkanmaan, Vaasan, Kanta-Hämeen ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirit, Hämeen päihdehuollon kuntayhtymä sekä Lahden kaupunki. Välittäjä 2013 –hankkeen alaiset osahankkeet toteuttivat Mieli 2009 –suunnitelmasta seuraavia tavoitteita: varhaisvaiheen hyvinvointia

edistävän ja ehkäisevän toiminnan kehittämistä, asiakkaiden osallisuuden lisäämistä, erityis- ja peruspalveluiden yhteistyön, toimintamallien ja rakenteiden kehittämistä sekä teknologian hyödyntämistä mielenterveys- ja päihdetyössä. (Välittäjä loppuraportti 2014).

Yksi Välittäjä 2013 –hankkeen neljästä erikseen hankekaudelle määritellystä pääta-voitteesta oli teknologian hyödyntäminen päihde- ja mielenterveyspalveluiden tuottamisessa. NettiKlaara–hankkeen tavoitteena oli kehittää Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluihin sähköisellä palvelualustakonseptilla toteutettava palvelukokonaisuus. Sähköisen asioinnin palvelualustan tarkoituksena oli tarjota helppo, luotettava ja kustannustehokas toimintaympäristö julkisten palveluiden tuottamiselle. NettiKlaara–hankkeen tavoitteena (kuviokuva 3) oli sähköisen asioinnin palvelualustaa hyödyntäen tukea vaasalaisten nuorten hyvinvointia ja ennaltaehkäistä muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmien aiheuttamaa syrjäytymistä. (Björklund & Jokiniemi 2011, 5.)



Kuvio 3. NettiKlaara-hankkeen hankekortin tavoitteet mukailen Björklund & Jokiniemi 2011.

NettiKlaara-hankkeen teorettinen viitekehys rakentuu osallisuuden teemaan. Asiakkaan osallisuudella on nähty olevan päihde- ja mielenterveyspalveluiden toteutuksessa tärkeä rooli. Palveluiden käytännön suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan osallisuus ei kuitenkaan toteudu toivotulla tavalla. (Björklund & Jokiniemi 2011, 7.)

Lapset ja nuoret kokevat olevansa palveluissa lähinnä toiminnan kohteita, eikä heidän kokemusasiantuntemustaan arvosteta ja hyödynnetä palvelujen toteuttamisessa ja

kehittämisessä. Aito osallisuuden kokemus ja mahdollisuus vaikuttaa itseään ja yhteisöön koskeviin asioihin on erittäin tärkeää myös lapsille ja nuorille ja edistää heidän vastuuntuntoaan. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014).

Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. (Laitila 2010, 9.) Asiakkaiden käsitysten mukaan palveluiden käyttäjien osallisuus ja osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen on tarpeellista, jotta saataisiin aikaan muutoksia ja parannuksia mielenterveys- ja päihdepalveluihin. (Laitila 2010, 86). Osallisuus palveluiden kehittämisessä toteutuu hyödyntämällä asiakkailta olevaa kokemusta esimerkiksi kyselyiden ja keskustelufoorumien kautta. (Laitila 2010, 139.)

3 SÄHKÖISET PALVELUT

3.1 Sähköisten palveluiden määritelmiä

Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan sähköistä asiointia sekä muita julkisyhteisöjen kansalaisille tarjoamia sähköisiä palveluja, kuten asiakasneuvontaa, tiedotusta ja asiakkaan kanssa kommunikointia, jotka tapahtuvat sähköisellä tiedon-siirtomenetelmällä. (Valtiovarainministeriö 2001). Sähköiset palvelut perustuvat sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöön, jolla tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään. (Voutilainen 2007, 4). Sähköinen palvelu on yleiskäsite kaikille viranomaisen tarjoamille sähköisten tiedonsiirtomenetelmien avulla tarjotuille palveluille. Sähköinen asiointipalvelu tarjoaa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille mahdollisuuden saattaa asia käsiteltäväksi viranomaiselle. Sähköisiä asiointipalveluita voidaan tarjota myös toisille viranomaisille esimerkiksi teknisen yhteyden avulla. Sähköiset palvelut voidaan jakaa viiteen erilaiseen ryhmään (taulukko 1). (Voutilainen 2007, 5).

Erinäisissä selvityksissä ja yleiskielessäkin sähköisen asiointipalvelun sekä sähköisen palvelun käsitteiden sijaan käytetään myös verkkopalvelun, julkisen verkkopalvelun ja verkkoasioinnin käsitteitä. (Voutilainen 2007, 6). Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan avulla. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset. (Sitra 2007, 6).

TAULUKKO 1. Sähköisten palveluiden ryhmittely Voutilaisen (2007) mukaan.

Sähköisten palveluiden ryhmät	Asiakasnäkökulma
Tietopalvelut ja tiedottamispalvelut	Asiakkaalle tarjotaan tietoa organisaatiosta ja organisaation palveluista.
Asiakaspalautepalvelu ja kansalaisten osallistumispalvelu	Asiakkaat voivat antaa palautetta viranomaiselle palveluista tai osallistua keskusteluun, jolla pyritään kehittämään yhteiskunnan toimintaa.
Tiedonkeruupalvelu	Tietojenluovuttaja voi antaa viranomaiselle sähköisesti lain edellyttämiä tietoja, esimerkiksi erilaisia ilmoituksia.
Vireillepanopalvelu tai yksisuuntainen sähköinen asiointipalvelu	Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus täyttää esimerkiksi hakemuslomake sähköisesti ja lähettää se sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä hyödyntäen viranomaiselle
Vuorovaikutteinen sähköinen asiointipalvelu	Asiakas voi tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietojaan. Asiakas voi täyttää hakemuslomakkeita niin, että osa tiedoista täydentyy lomakkeelle viranomaisen järjestelmästä Asiakas voi jättää, seurata ja saada päätöksen hakemuksestaan sähköisesti,

Sähköinen asiointipalvelu on asiakkaan näkymä viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon. Näkymä tarjoaa asiakkaalle liittymän yksittäisiin palveluihin, kuten verokortin muuttamiseen, ajan varaamiseen lääkärille tai asian vireillepanoon sähköisellä lomakkeella. Yksittäiset palvelut koostuvat toiminnoista, joita voivat

olla esimerkiksi tunnistautuminen, lomakkeen täyttäminen, allekirjoittaminen ja lomakkeen lähettäminen. (Sitra 2007, 6).

Julkiset verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille ja toisille hallinnon yksiköille tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksin kertaista tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. (Sitra 2007, 4).

Portaalia on yleisesti kuvattu väyläksi yhden tai useamman organisaation tarjoamiin tuotteisiin, palveluihin, asiointipalveluihin ja tietopalveluihin. Internetissä portaali tarkoittaa siis verkkopalvelua, joka omien toimintojensa lisäksi voi tarjota pääsyn ja yhtenäisen käyttöliittymän useisiin muihin verkkopalveluihin. Portaali auttaa saamaan yhteyksiä eri toimijoiden, kuten palvelujen tuottajien ja asiakkaiden välillä. (Sitra 2007, 5).

Kansalaisten valmius sähköisten palveluiden käyttöön on lisääntynyt: Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2012 jo 90 % suomalaisista 16–74 vuotiaista käytti sähköisen asiointin mahdollistavaa teknologiaa, ja pääosalla heistä oli verkkoyhteys kotona. Kunta- ja palvelurakenteiden murros, väestön ikääntyminen ja henkilöstö- ja resurssipula kasvattavat myös palveluntuottajien kiinnostusta sähköisten palveluiden kehittämiseen kansalaisille sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sähköisten palveluiden kehittämällä pyritään parantamaan palvelujen saatavuutta, laatua ja kustannustehokkuutta, tehostamaan sairauksien ennaltaehkäisyä, varhaista toteamista ja itsehoitoa sekä parantamaan hoidon jatkuvuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014, 17).

3.2 Sähköiset palvelut Suomessa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut vuonna 2014 Suomen kansalaisten sähköisten palvelujen käyttöä. Tutkimuksen otanta oli 15 000 täysi-ikäistä henkilöä, joiden vastauksista hyväksyttäviksi arvioitiin 4 015 kappaletta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014, 27). Tutkimustulokset osoittivat, että kansalaisten eniten sähköisesti

käyttämä toiminnallisuus oli yleisen terveystiedon hakeminen. Tietoa terveydestä, sairauksista ja niiden itsehoidosta oli etsinyt runsas kolmannes vastanneista, heistä jopa 26 % tietokoneen välityksellä. Sähköisesti toiminnallisuutta käyttäneet kokivat, että se oli korvannut yhteydenoton puhelimitse tai käynnin keskimäärin 2,4 kertaa viimeisen vuoden aikana. Palveluiden hakeminen oli toiseksi eniten sähköisesti käytetty toiminnallisuus. Palveluita oli hakenut 33 % vastanneista, heistä 26 % tietokoneen välityksellä. Viimeksi mainitut arvioivat sähköisen tiedon säästäneen 1,54 käyntiä tai yhteydenottoa sosiaali- ja terveydenhuoltoon vuodessa. Riskitestejä oli tehnyt 15 % vastanneista. Ajanvaraus oli kaikkein yleisimmin tehty toiminto ja kolmanneksi eniten sähköisesti käytetty toiminnallisuus: 75 % vastanneista oli varannut ajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, heistä 14 % tietokoneen välityksellä. Tietokoneella ajan varanneet kokivat, että sähköinen ajanvaraus on säästänyt heiltä keskimäärin 1,8 palveluntuottajan käyntiä tai puhelinoitoa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014, 38–39).

Sähköisen asioinnin palveluita on Suomessa kehitetty sosiaali- ja terveydenhuollossa kuntien ja sairaanhoitopiirien toimesta paikallisina hankkeina. Vuoden 2010 jälkeen on käynnistetty valtakunnallinen valtiovarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma, jossa on osana myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus SADe-SoTe. Samaan aikaan SADe-ohjelman kanssa käynnissä olevassa STM:n Kaste-ohjelmassa pyritään vahvistamaan toiminnan, tiedon, tietojärjestelmien ja teknologian yhteentoimivuutta (kokonaisarkkitehtuuri) kuntien ja muiden sidosryhmien kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014, 18–19).

SOTE -tieto hyötykäyttöön – strategia 2020 tarjoaa Kaste- ja SADe-ohjelmissa kehitettävien ratkaisuiden ylläpidolle ja jatkokehitykselle hyvät lähtökohdat: Strategian tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista ja kansalaisten aktiivisuutta oman hyvinvoinnin ylläpidossa paremman tiedonhallinnan ja sähköisten palveluiden avulla. Strategia pyrkii siihen, että kansalainen asioi sähköisesti ja tuottaa tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön. Luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat saatavilla ja auttavat kansalaista elämänhallinnassa ja oman tai lähiomaisen hyvinvoinnin edistämisessä. Sähköisillä omahoitopalveluilla sekä näihin kytketyllä omien tietojen hallinnalla voidaan tukea terveysongelmien ennaltaehkäisyä,

palvelun tarpeen itsearviointia ja itsenäistä selviytymistä. Keinoina strategiassa mainitaan mm. kansalaisten ja ammattilaisten käyttöön toteutettava valtakunnallinen, kansalaisten henkilökohtaisten hyvinvointi- ja terveystietojen hallinta-alusta, SADe-SoTe-palvelukokonaisuuden ratkaisuiden hyödyntäminen omahoidon ja sähköisen asioinnin palveluiden toteuttamiseksi. Strategia esittää myös, että käynnistetään kansallinen ohjelma hyvinvointiongelmien ennaltaehkäisyä ja omahoitoa tukevien sovellusten, mobiiliratkaisujen, mittausteknologioiden ja näiden vaikutuksia arvioivan kansallisen järjestelmän kehittämiseksi. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014, 20).

Valtiovarainministeriön laatimat verkkopalvelujen laatusuositukset tarjoavat työkaluja julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin sekä levittävät laadukkaita julkishallinnon verkkopalvelujen käytäntöjä. Laatuksiteeristöössä huomioidaan verkkopalvelujen kehittämisen eri osa-alueet. Lähtökohtana on ollut ajatus siitä, että julkisten verkkopalvelujen laadun kehittäminen on osa koko organisaation palvelujen kehittämistä. Laatuksiteeristön tarkoituksena on toimia julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä, parantaa julkisten verkkopalveluiden laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajan näkökulmasta ja lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Laatuksiteeristö ei kuitenkaan ole sitova määräys, suositus tai ohje vaan tarkistuslista. Kriteerien tehtävänä on ennen kaikkea auttaa varmistamaan, että kaikki olennaiset näkökulmat verkkopalvelun kehittämisessä on otettu huomioon. Laatuksiteeristöössä verkkopalveluilla tarkoitetaan tietoverkkojen kautta tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksittäisestä tietojen etsinnästä aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen, sähköiseen asiointiin ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. (Valtiovarainministeriö 2012, 15–16).

Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatusuosituksista on muodostettu lyhyt versio poimimalla kaikkien kriteerien joukosta keskeisimmät. Lyhyen version avulla on mahdollista varmistaa, että tärkeimmät asiat on otettu huomioon verkkopalvelun kehittämisessä. Lyhyen version kriteereiden avulla arvioidaan verkkopalvelun käyttöä, sisältöä, johtamista, tuottamista ja hyötyjä. (Valtiovarainministeriö 2012, 22–23).

3.3 Sähköiset palvelut mielenterveystyössä

Sähköisiä palveluja on käytetty maailmanlaajuisesti sekä hoidollisessa että ennalta ehkäisevässä mielenterveystyössä. Internet on kehittyneissä maissa pääasiällisin tiedonlähde terveysongelmien, oireiden sairauksien ja hoitokeinojen tiedonhaussa. Erityisesti juuri mielenterveyden häiriöistä haetaan tietoa online-palvelujen kautta. (Reavley, Morgan, Jorm & F. Jorm 2012, 2).

Suomessa tunnetuimpia sähköisiä mielenterveys- ja päihdepalveluja tarjoava portaali on Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin Mielenterveystalo. Mielenterveystalo on psyykkistä hyvinvointia edistävä Internet-palveluiden kokoelma, joka kokoaa kansalaisille tietoa ja välineitä hyvinvoinnista huolehtimiseen. Palvelussa on terapeutin haastattelun menetelmää seuraava avuntarpeen itsearviointityökalu eli oirenavigaattori, jonka perusteella käyttäjä pystyy erittelemään mielenterveyteen liittyvää avuntarvettaan, saa tietoa mielenterveyteen liittyvistä ongelmista ja itsehoidosta sekä pystyy paikantamaan oman alueensa palveluntuottajat palveluhakemiston avulla. Palvelu sisältää myös Internet-terapioiden, jotka tarjoavat kohdennettua etähoitoa mielenterveyden häiriöihin. Terapiaan tarvitaan lääkärin lähete. Mielenterveystalo-palvelu kattaa kaikki Suomen sairaanhoitopiirit. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014, 48).

Viime vuosina ovat käyttäjiä aktivoivat ja osallistumisen mahdollistavat Internet-sivut, kuten wikit, blogit ja sosiaalinen media, nousseet perinteisten asiantuntijoiden kirjoittamien tietosivustojen rinnalle. (Reavley, Morgan, Jorm & F. Jorm 2012, 3). Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu edellä mainittujen interaktiivisten portaalien tiedon laadun olevan heikkoa. Erityisesti Wikipedian laatua heikentää se, että Internetin käyttäjät voivat muokata tietosivustoja. (Reavley & Jorm 2010).

Australiassa osoittautui suosituksi mielenterveystyön tietopankki Mental Health Wiki, johon kirjoittivat mielenterveystyöstä kokemusta hankkineet avustajat. Avustaviksi kirjoittajiksi rekisteröityi 132 avustajaa. Sivustolla kävi kolmen hankevuoden aikana 55 141. Pääsääntöisesti sivustolla kävijät olivat englanninkielisistä maista, kuten Isosta Britannian, Yhdysvalloista ja Australiasta. Sivustoa käyttivät suurimmaksi osaksi

19–30 vuotiaat nuoret aikuiset. Syiksi sivuston selaamiseen mainittiin omat mielenterveysongelmat, opiskelu tai työskentely psyykkisesti oireilevien ihmisten parissa. (Reavley, Morgan, Jorm & F. Jorm 2012, 5).

Yhdysvalloissa on Internetin avulla tutkittu muun muassa psyykkisesti oireilevien yliopisto-opiskelijoiden fyysisen aktiivisuuden vaikutusta masennukseen ja ahdistuneisuuteen. Samalla opiskelijat saivat myös mielenterveysneuvontaa. (Mailey & Wojcicki 2010).

Hyvin harva syöpäpotilas saa näyttöön perustuvaa hoitoa sairaudesta aiheutuviin psyykkisiin häiriöihin. Yhdysvalloissa Internetiä on käytetty syöpäpotilaiden intervention välineenä tietosivustojen, potilaiden keskinäisen tuen sekä näyttöön perustuvan online-intervention keinoin. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että Internetin kautta tapahtuvat syöpäpotilaiden psyykkisen oireilun interventiot ovat jatkokehittämisen ja suunnittelun arvoisia. (Leykin, Thekdi, Shumay, Munoz, Riba & Dunn 2010).

Tulevaisuudessa Internetin avulla saattaa olla mahdollista tehdä myös psykoosin interventioita. Psykoosiin sairastuneet ihmiset käyttävät myös Internetiä ja ovat tutkimuksissa ottaneet hyvin vastaan Internet-perustaiset online-palvelut. Internetiä psykoosien hoitokeinona onkin aliarvioitu. Online-interventiot tulisi kuitenkin suunnitella tukemaan psykoosiin sairastuneiden nykyistä hoitoa eikä korvaamaan puutteellisia resursseja. Innovatiiviset ja joustavat psykoosi-interventiot, jotka käyttävät erilaisia teknologioita, näyttöön perustuvaa terapiaa, vertaistukea ja ammatillista tukea ovat todennäköisimmin hyväksyttäviä ja vaikuttavia. (Álvarez-Jiménez, Gleeson, Bendall, Lederman, Wadley, Killackey & McGorry 2012).

Australialaisilla nuorilla on ollut mahdollisuus osallistua mielenterveyttä edistävään ja tukevaan tutkimukseen, jossa tunnetaitoja ja Mindfulness-tietoisuutta on opeteltu Internetin kautta. (Monshat, Vella-Brodrick, Burns & Herrman 2011).

Yhdysvalloissa on Irakin ja Afganistanin sodissa taistelleille sotaveteraaneille järjestetty mielenterveyttä ja hyvinvointia tukevaa Internet-perustaista interventiota yhdistettynä kognitiivis-behavioristiseen terapiaan sekä vertaistukeen. Tutkimustuloksissa

todetaan muun muassa Internet-pohjaisten interventioiden voivan tarjota sotaveteraaneille ennalta ehkäisevää ja varhaista hoitoa virallisen järjestelmän rinnalla. (Van Voorhees, Gollan & Fogel 2012).

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida NettiKlaara-hanketta avainryhmittäin monitahoarvioinnin menetelmällä. Opinnäytetyön tavoitteena on:

1) Arvioida NettiKlaara-hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Arviointi antaa tietoa muun muassa hankkeen juurruttamisen ja nuorten osallisuuden toteutumisesta hankeaikana. Arviointimittaristo on laadittu NettiKlaara-hankkeen hankekortin pohjalta, johon tavoitteet on tiivistetty hanke-suunnitelmasta.

2) Arvioida NettiKlaaran hankeprosessia onnistumisten, ongelmien ja haasteiden, juurruttamisen ja kehittämis ehdotusten kautta. Hankeprosessin arviointimittaristo on laadittu yhdessä NettiKlaara-hankkeen ohjausryhmän kanssa siten, että arviointi on linjassa Välittäjä 2013 –hankkeen kanssa. (Ohjausryhmän kokous 14.6.2013)

3) Arvioida NettiKlaara-hankkeen tuotos eli Klaaran sähköinen verkkopalvelu kertaluonteisella pilotoinnilla. Klaaran sähköisen palvelun arviointimittaristo on laadittu Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen lyhyen laatukriteeristön pohjalta. Pilotointiin osallistuvat nuorisosasema Klaaran henkilökunta, Klaara yli 18-vuotiaat asiakkaat ja verrokkiryhmänä Vaasan kaupungin nuorisovaltuuston asiakkaat. Pilotoinnin tavoitteena on myös kehittää sähköistä palvelua nuorten toiveiden mukaisesti sekä testata sivuston käyttökelpoisuus.

Opinnäytetyöntekijä anoi syksyllä 2013 lupaa yllä kuvatun opinnäytetyön laatimiselle. Tutkimusluvan myönsi Vaasan sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityön ja perhepalveluiden tulosaluejohtaja 23.9.2013.

5 ARVIOINTI

5.1 Arviointi ja evaluointi

Arvioinnille on monia eri määritelmiä, näkemykset vaihtelevat ja eri tieteenaloille on vakiintunut hieman toisistaan poikkeavia käytäntöjä. Arviointien tekemiseen ei ole olemassa yhtä ainoaa toteuttamismallia. Jokainen arviointi tulee suunnitella arvioitavan hankkeen tarpeiden, resurssien ja tavoitteiden mukaisesti. Kaste-ohjelman alaisissa hankkeissa lähdetään siitä, että arvioinnin tulisi olla aina käytännöllisesti hyödyttävää: arviointitiedon perusteella selvitetään, mikä toimii ja miten toimivat käytännöt tulisi vakiinnuttaa. Arviointitiedon avulla pyritään saamaan tietoa myös siitä, miten toimintoja pitäisi kehittää. (Kivipelto, Larivaara, Andersson, Heinämäki, Jonsson, Kotiranta, Vuorenmaa 2012, 13).

Arviointi on jonkin asian arvon tai ansion määrittelyä. Arviointi on systemaattista, avointa ja perusteltua tiedon keräämistä toiminnasta sekä tiedon analysointia suhteessa määritelyihin arviointikriteereihin ja tavoitteisiin. Tutkimuksen ja arvioinnin selkeä ero on siinä, että arviointi pitää sisällään ajatuksen arvon määrittämisestä. Tutkimus perinteisesti koskettaa kuvaamista, selittämistä ja ymmärtämistä. Arvioinnilla on lähes aina myös poliittinen ulottuvuus. (Robson 2001, 25).

Evaluatio on jonkin asian tai toiminnan arvon, merkityksen tai ansion määrittelemistä (Scriven, 1991). Yleisesti käytetyn määritelmän mukaan evaluointi on intervention suunnittelu, toteutuksen, seurannan, relevanssin ja onnistuneisuuden arvioimista tieteellisesti hyväksytyillä menetelmillä. Evaluoinnilla pyritään löytämään käsitys siitä, onko tehty oikeita asioita ja onko asiat tehty oikein. (Rossi & Freeman, 1985, 19).

Tässä opinnäytetyössä käytetään termejä arviointi ja evaluointi toistensa synonyymeinä, vaikka evaluointiteoreetikot näkevät evaluoinnin akateemisesti määriteltynä terminä ja arvioinnin enemmän kansanomaisena terminä. (Eskola 2000, 10).

Arvioinnin luonteen ymmärtäminen vaatii sen tarkastelemista laajemmasta hallinnon kehittämisen kontekstista. Arviointi kytkeytyy nykyisin moniin erilaisiin toiminnan kehittämisen muotoihin, esimerkiksi laatuajatteluun ja strategiatyöhön, ja usein on vaikea erottaa, mikä on milloinkin kyseessä. Arviointi rantautui Suomeen määrittelytavan riippuen 1980-luvulla tai 1990-luvun alussa, jolloin arvioinnista alettiin puhua julkisen toiminnan ja politiikan osatekijänä. Arviointien tekeminen ei ole kuitenkaan itsearvoista, vaan arviointien arvo syntyy niiden hyödyllisyyden myötä. Arviointi ei ole arvostelua, vaan arviointi tuottaa havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioitavan kohteen vahvuuksista ja parantamisalueista. (Virtanen 2007, 13–14, 25).

Arviointiasetelma tarkoittaa tapaa, jolla arviointitehtävä ratkaistaan. Arvioinnin tekijä joutuu arviointiasetelmaa miettiessään pohtimaan sitä, millaisia arviointikysymyksiä ratkaistaan, kenen mielipiteillä on merkitystä, millaisia arviointiaineistoja tarvitaan, millaisia arviointikäsitteitä tulisi käyttää ja mikä on arvioinnin tekijän rooli koko prosessissa. Joka kerta arvioinnin tekijä joutuu etsimään vastaukset samoihin kysymyksiin, sillä valmista sabluunaa ei ole olemassa. Kyse on pääasiassa siitä, osaako arvioinnin tekijä kysyä oikeat kysymykset ja löytää niihin oikeat vastaukset. (Virtanen 2007, 113).

Keskusteluissa arvioinnin tilaajien, rahoittajien ja muiden arviointiin osallistuvien tahojen kanssa on hyödyllistä saada tuntuma siitä, millaista informaatiota pidetään uskottavana. Osa arvostaa kovaa faktaa, numeroita ja tilastoja; toiset taas sitaatteja ja yksityiskohtia. Arvioinnin tulosten kertominen useammalla kuin yhdellä tavalla on hyvä keino tuottaa uskottavaa tietoa erilaisille lukijoille. Tärkeintä on kuitenkin tuottaa tietoa, joka vastaa parhaiten arviointikysymykseen. (Robson 29, 2001).

5.2 Projektiarviointi

Arvioinnin yleinen periaate ja tarkoitus on tuottaa erilaisten arviointiasetelmien kautta systemaattista informaatiota organisaatioiden, hankkeiden tai poliittisten ohjelmakokonaisuuksien toimeenpanosta. Projektiarvioinnin osalta tämä periaate pitää erityisen hyvin paikkansa, sillä projektissa mukana toimivien tahojen on tärkeätä olla selvillä siitä kokonaisuudesta, jossa projekti toimii. Hyvin usein projektievaluoinnit keskittyvät pelkästään saavutettujen päämäärien ja tavoitteiden arviointiin eivätkä niinkään toimeenpanoprosessin systemaattiseen arviointiin. (Vartiainen 2011, 16).

Arvot ja arvojen tunnistaminen korostuvat projektievaluoinnissa, koska useat projektit ovat jo lähtökohdiltaan ja tavoitemäärittelyltään hyvinkin vahvasti arvosidonnaisia. Usein projektit liikkuvat arvomaailmoissa, joissa pyritään parantamaan yhteiskunnallisia olosuhteita. Arvojen olemassaoloa ei voida sivuuttaa myöskään evaluointiin liittyviä kysymyksiä pohdittaessa. Jotkut tutkijat ovat sitä mieltä, että evaluointi on aina tiettyjen arvojen ja arvostusten vertaamista johonkin tiettyyn standardiin. Projektisuunnitelmat sisältävät yleensä hyvin erilaisia arvostuksia ja painotuksia riippuen siitä, kuka määrittelee projektin tarkoituksen ja sisällön. Tällöin onkin syytä kysyä, mitä ovat sitten ne standardit, joihin toimintaa arvioinnin yhteydessä tulisi peilata? (Vartiainen 2001, 19).

Hankkeissa on lähes aina mukana palvelujen käyttäjiä, asiakkaita, kansalaisia, viranomaisia ja päättäjiä. Heidän mukaan ottamisensa arvioinnissa on tärkeää. Erityisesti palvelun käyttäjien ja asiakkaiden kuuleminen ja osallisuus tulisi tuoda esiin. Arvioinnissa keskeiset ryhmät on hyvä ottaa jollain tapaa mukaan niin, että eri toimijaryhmien ääni tulee kuuluviin. (Kivipelto & Larivaara ym. 2012, 14).

Arviointi on valintojen tekemistä. Arvioinnissa ei juuri milloinkaan voida ottaa huomioon kaikkia mahdollisia näkökulmia, vaan on tehtävä valintoja, jolloin jokin näkökulma jää ottamatta huomioon. Valintojen tekeminen on myös kannan ottamista. Prioisoidut asiat on kyettävä perustelemaan erityisesti arvioinnin ensisijaisten edunsaajien näkökulmasta, esimerkiksi palvelujen käyttäjien. Arviointi on myös arvottamista: valittavien näkökulmien mukaan ottaminen on arvottamista, mitä jätetään pois ja mitä

otetaan mukaan. Arvioinnin tehtävänä on analysoida myös hankaluuksia ja epäonnistumisia sekä tuoda esiin oppimiskokemuksia. Arviointi on muistettava kohdistaa hankkeen tavoitteeksi valittuihin kehittämistehtäviin, ei hankkeen aikana esiin tulleisiin uusiin kehittämistehtäviin. Uusien kehittämistarpeiden esiin saaminen voi olla osa hankkeen tuotoksia, mutta yleensä hankkeen resurssit eivät riitä uusien kehittämistavoitteiden saavuttamiseen hankeaikana. (Kivipelto & Larivaara ym. 2012, 14).

5.3 Monitahoarvioinnin periaatteet

Pirkko Vartiaisen kehittämässä monitahoarvioinnissa arvioitavaa kohdetta tarkastellaan erilaisten arviointikokonaisuuksien ja intressiryhmien kautta (Vartiainen 2003, 8). Monitahoarviointi hyödyntää osallistavan arvioinnin periaatteita kiinnittämällä arviointiprosessiin arvioitavan ilmiön kannalta tarkoituksenmukaiset avainryhmät (Vartiainen 2007, 152). Avainryhmien rooli on arviointiprosessissa tärkeä, mutta se ei yksin tee monitahoarvioinnista monitahoista. Menetelmä ottaa kantaa myös arviointikohteen ja sen ympäristön väliseen vuorovaikutukseen, arviointiprosessissa kerättävän informaation luonteeseen, avainryhmien osallistumiseen, kriteereiden muodostumiseen sekä tulosten analyysiin ja palautejärjestelmään. (Vartiainen 2007, 152).

Laaja-alainen arviointinäkökulma korostaa mahdollisimman monipuolisen informaation keräämistä ja analysoimista. Tällöin avainryhmien rooli tiedontuottajana korostuu. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että arviointiprosessiin sisällytetään mahdollisimman monta eri avainryhmää. Toisaalta ajatus laaja-alaisesta monitahoarvioinnista korostaa myös muun kuin avainryhmien tuottaman informaation merkitystä. Informaatiota suositellaan kerättäväksi myös dokumenttien, tilastojen ja muun relevantin materiaalin avulla. Laaja-alaisuuden hyvänä puolena on monipuolisen aineiston tuoma laaja kuva arviointikohteen toiminnasta. Toisaalta näkökulma johtaa arviointiprosessiin, joka vaatii runsaasti aikaa ja resursseja. (Vartiainen 2007, 153).

Monitahoarvioinnissa keskeisessä roolissa ovat avainryhmät. Avainryhmä-käsitteellä tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, noilla on intressejä arvioitavan organisaation toimintaan. Avainryhmien osallistumista arviointiprosessiin voidaan rajoittaa tai painottaa tiettyihin näkökulmiin arviointiprosessin tavoitteista riippuen. (Vartiainen 2007, 155).

Avainryhmien välittämä arviointi-informaatio perustuu niihin kokemuksiin ja näkemyksiin, joita heillä on arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta. Tästä johtuen avainryhmien näkökulmat ja informaation painopisteet voivat poiketa toisistaan huomattavasti. Esimerkiksi asiakkaat arvioivat sen mukaan, millainen kokemus heillä on palvelujen käyttäjänä. Poliittinen päätöksentekijä antaa arvionsa oman puolue ryhmänsä näkökulmasta ja henkilöstä peilaa arviointitilanteessa omaa asemaansa organisaation jäsenenä. (Vartiainen 2007, 157).

Avainryhmien intressit ja motiivit osallistua organisaation toiminnan arviointiin vaihtelevat, sillä eri avainryhmillä on erilaisia tarpeita, toiveita ja odotuksia organisaation toimintaa kohtaan. Avainryhmien osallistumisen motiivit voidaan jakaa kahteen pääluokkaan: toisaalta voidaan olettaa, että avainryhmät osallistuvat arviointiprosessiin voidakseen varmistaa, että prosessissa arvioidaan heidän kannaltaan tärkeitä tekijöitä; toisaalta avainryhmät haluavat tuoda esiin laajempia kulttuurisia ja sosiaalisia tekijöitä. Tällöin avainryhmät edustavat sosiaalisia tai organisatorisia ryhmittymiä ja varmistavat tahojensa motiivien huomioon ottamisen arvioinnissa. (Vartiainen 2007, 156).

Avainryhmät on mahdollista pilkkoa pienemmiksi alaryhmiksi, esimerkiksi asiakkaat on usein hyödyllistä segmentoida pienemmiksi ryhmiksi, jolloin asiakkaiden tuottama tieto voidaan analysoida suhteessa kunkin asiakasryhmän tarpeisiin ja olosuhteisiin. (Vartiainen 2007, 162).

Monitahoarvioinnissa avainryhmillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaisen kriteeristön varassa arviointi suoritetaan. Perusajatuksena tälle on se, että erityisesti organisaation sisältä valituilla avainryhmillä on laaja ymmärrys organisaation toiminnasta ja että tämä ymmärrys on tarkoituksenmukaista välittää arviointiprosessin käyttöön. Kun arviointikriteerit muodostetaan yhdessä avainryhmien kanssa, voidaan taata se, että organisaation toimintaa arvioidaan relevanteilla mittareilla. (Vartiainen 2007, 163).

Kriteeristön avulla pyritään organisaation toiminnan syvälliseen arviointiin, mistä johtuen kriteeristö rakennetaan sekä konteksti- että substanssitekijät huomioon ottaen.

Oletuksena on, että konteksti ohjaa substanssia korostavien kriteereiden muodostamista. Näin tehden kriteereiden avulla voidaan arvioida esimerkiksi toiminnan organisoitua, laatua, yhteistyötä tai volyyymiä kulloisenkin tutkimusasetelman mukaan. (Vartiainen 2007, 163).

Monitahoarvioinnin olennaisena piirteenä ovat arvolausekkeet, joilla konkretisoidaan arvioinnin tulokset. Arvolausekkeet edesauttavat arviointitulosten hyödyntämistä, koska niiden avulla pystytään korostamaan arvioinnissa esiin nousseita positiivisia ja negatiivisia elementtejä. Erityisesti kvalitatiivisen arviointi-informaation konkretisointi tekee tulosten ymmärtämisen helpommaksi. (Vartiainen 2007, 168).

Arviointia aloitettaessa on syytä selvittää ja ymmärtää se, millaisessa toimintaympäristössä arviointikohde toimii. Ilmiön kontekstit toimivat lähtökohtana arvioinnin eteenpäin viemisessä. Totuudenmukainen ja luotettava arviointi-informaatio syntyy vain arviointikohteen laajan ymmärtämisen kautta. (Vartiainen 2007, 159). Vartiainen (2007) on jakanut monitahoarvioinnin kahteen luokkaan, joita ovat teoreettis-käsitteellinen ja praktinen kontekstianalyysi (taulukko 2).

Monitahoarvioinnin prosessissa voidaan soveltaa joko yhtä aikaa molempia kontekstianalyyseja tai pelkästään toista. NettiKlaara-hankkeen arvioinnissa on sovellettu praktista kontekstianalyysia. NettiKlaaran toimintakonteksti on kuvattu luvussa kaksi.

Taulukko 2. Monitahoarvioinnin kontekstisidonnaisuus. Vartiainen 2007, 159.

Teoreettis-käsitteellinen kontekstianalyysi	Praktinen kontekstianalyysi
Tutkimuskohteena olevan ilmiön käsitteellinen ymmärtäminen	Asettaa arvioitavan toiminnan, organisaation tai projektin osaksi ympäröivää yhteiskuntaa.
Arviointiprosessi vaatii teoreettisen viitekehysten.	Perustuu kontigenssiteoreettiseen ajatteluun, joka korostaa järjestelmien ja ympäristön välistä vuorovaikutusta.
Teoria toimii kohdespesifinä analyysikehikkona.	Esimerkiksi julkisen toiminnan osalta praktinen kontekstianalyysi arvioi niitä reunaehtoja, joiden puitteissa arvioitava organisaatio tai toiminta toteutetaan.
Arviointiprosessin teoreettis-käsitteellinen analyysikehikko riippuu arviointikohteesta ja valitusta arvioinnin näkökulmasta.	Toimii eräänlaisena nykyhetken halutuottona tuottaen arviointiprosessiin informaatiota, jonka avulla voidaan muodostaa kuva arviointikohteen toiminnasta arviointiprosessin alkaessa.

5.4 Monitahoarvioinnin toteutuminen opinnäytetyössä

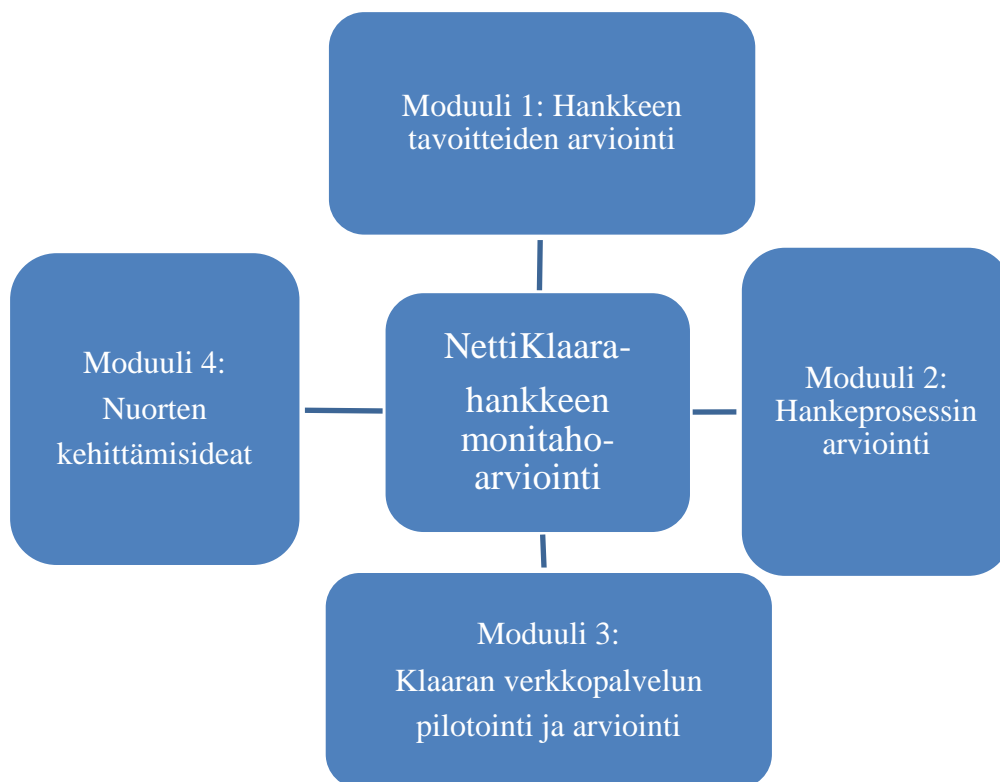
Kehittämismenetelmänä käytettiin monitahoarviointia, koska tavoitteena oli arvioida NettiKlaara-hanketta mahdollisimman laaja-alaisesti ja monipuolisesti. NettiKlaaran monitahoarvioinnissa sovellettiin neljää periaatetta, joiksi valikoituivat kontekstisidonnaisuus, avainryhmien rooli, aineiston monipuolisuus ja arvolausekkeet (taulukko 3).

Taulukko 3. Monitahoarvioinnin periaatteiden toteutuminen opinnäytetyössä. Mukail-
len Vartiainen 2007, 170.

Prinsiippi	Ominaisuus	Tarkoitus
Konteksti-sidon- naisuus	Arvioinnissa huomioitiin Net- tiKlaara-hankkeen toiminta- konteksti, jolloin opinnäyte- tyssä tarkasteltiin Netti- Klaara-hanketta osana päihde- ja mielenterveysongelmien ehkäisemiseen ja hoitoon suunnattua yhteiskunnallista toimintaa sekä osana sähköis- ten palvelujen kehittämistä.	Kuvata arviointikohteen tilanne arviointiprosessin alkaessa sekä ymmärtää yhteiskunnan järjes- telmän toiminnalle asettamat reunaehdot.
Avainryh- mien rooli	Arviointiprosessiin valittiin mukaan avainryhmät, jotka ovat merkittäviä NettiKlaara- verkkopalvelun toiminnan kannalta.	Kerätä ja analysoida relevanttia informaatiota toiminnan toteutta- jana tai kohteena olevilta yksi- löitä tai ryhmiltä.
Menetelmien monipuoli- suus	NettiKlaaran arvioinnissa käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista informaa- tiota.	Soveltaa arviointiasetelman ja –kohteen kannalta tarkoituksen- mukaisia menetelmiä ilman, että monitahoarvioinnin avainryhmä- keskeisyys sen estäisi.
Aineiston ke- ruun monipuoli- suus	Arviointi perustui kyselyihin, learning café –haastatteluihin, käyttäjäkokemuksiin sekä eri- laisiin NettiKlaara-hankkeen aikana kertyneisiin materiaa- leihin, kuten ohjausryhmän pöytäkirjoihin.	Tuottaa pluralistinen käsitys ar- vioitavasta kohteesta ja välttää liiallisia yksinkertaistuksia.

Prinsiippi	Ominaisuus	Tarkoitus
Arviointi-kriteeristön muodostaminen	Arviointikriteeristö muodostuu NettiKlaara-hankkeen tavoitteista.	Toimia julkituotuna arviointihikkona, jonka avulla arviointiprosessissa voidaan esittää mahdollisimman relevantteja arviointituloksia.
Arvo-lausekkeet	Arvioinnin tulokset ilmenevät arviointikriteereiden tuottamista tuloksista, joista muodostetaan arvolausekkeitä. Arvolausekkeet kuvaavat opinäytetyön tavoitteiden toteutumista ja jatkokehittämisen tarpeita.	Parantaa tulosten omaksumista ja hyödynnettävyyttä.

NettiKlaara-hankkeen arviointi suoritettiin moduuleittain (kuvio 4) siten, että jokaisen moduulin kohdalla kerrotaan kyseisen osion tutkimustulokset. Tuloksista on monita-
hoarviointin käytännön mukaisesti muodostettu arvolausekkeet, jotka kuvaavat arviointikohdetta ja sen toimintaa mahdollisimman hyvin. Myös arvioitavan toiminnan vaikuttavuus ilmenee arvolausekkeissa. (Vartiainen 2003, 10).



Kuvio 4. NettiKlaara-hankkeen arviointiasetelma.

Tutkimusaineisto noudatti kuvion 4 periaatteita. Moduuli 1:n aineistona koostui ohjausryhmän jäsenten ja nuorisoasema Klaaran henkilökunnan tekemästä hankkeen tavoitteiden arvioinnista. Arvioijat arvioivat hankekortin mukaisia tavoitteita kyselyllä, jossa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä.

Moduuli 2:n aineisto muodostui ohjausryhmän jäsenten ja nuorisoasema Klaaran henkilökunnan Learning Café –menetelmällä suorittamasta hankearvioinnista. Moduuli 3:n aineisto kerättiin Vaasan kaupungin nuorisovaltuuston ja nuorisoasema Klaaran yli 18-vuotiaiden asiakkaiden suorittamasta Klaaran verkkopalvelun pilotoinnista eli koekäytöstä. Nuoret arvioivat verkkopalvelua kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä ja koekäyttöön liittyviä tehtäviä, muun muassa ajan varaamisen sähköisesti Nuorisoasema Klaaraan.

Moduuli 4:n aineisto on yhteenveto nuorisovaltuuston jäsenten sekä Klaaran asiakkaiden kehittämisideoista koskien NettiKlaara-verkkopalvelua.

6 NETTIKLAARA-HANKKEEN MONITAHOARVIOINTI

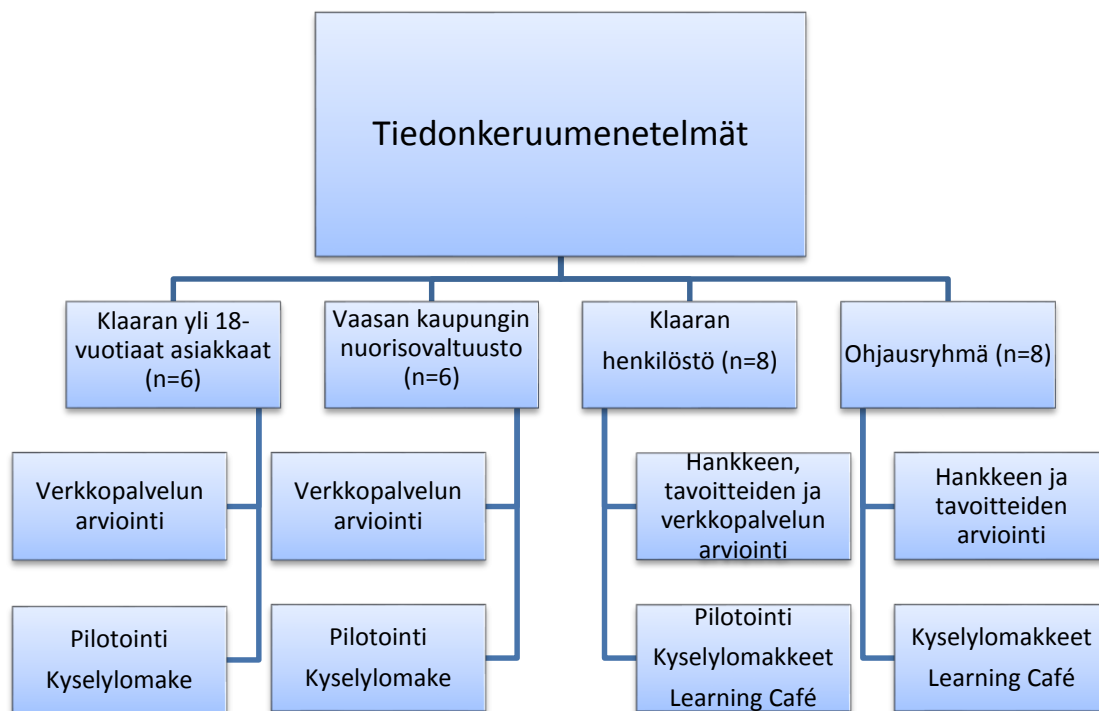
6.1 Empiirisen tutkimusaineiston kerääminen, käsittely ja säilyttäminen

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin neljältä sähköisen verkkopalvelun kehittämisen kannalta tärkeältä avainryhmältä (N=28): nuorisoasema Klaaran asiakkailta, nuorisovaltuuston jäseniltä, nuorisoasema Klaaran työntekijöiltä sekä NettiKlaara-hankkeen ohjausryhmän jäseniltä. Tutkimusmenetelminä käytettiin strukturoituja ja avoimia kysymyksiä sisältäviä kyselylomakkeita sekä Learning Café –menetelmää.

Learning Café eli oppimiskahvila on tiedon siirtämiseen, ideointiin ja keskusteluun soveltuva yhteistoimintamenetelmä, joka soveltuu 12 henkilön ja sitä suuremmille ryhmille. Menetelmässä on tärkeää ryhmissä syntyvä keskustelu, omien näkemysten selittäminen ja yhteisen ymmärryksen eli konsensuksen löytäminen. Learning Café –menetelmässä osallistujat jakaantuvat yhtä suuriin ryhmiin pöytäkunnittain. Jokaisessa ryhmässä on oma kirjuri. Ryhmät keskustelevat erikseen sovituista teemoista sovitun aikataulun mukaisesti. Lopuksi ryhmän puheenjohtaja esittelee vastaukset. (Innokylä 2015).

Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kysymyslomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyaineistot koostuvat pääosin luvuista ja numeroista. (Vehkalahti 2008, 11, 13). Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että sen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselytutkimusten heikkouksina pidetään pinnallista aineistoa ja tutkimusten teoreettista vaatimattomuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 191).

Empiirinen aineisto kerättiin monitahoarvioinnin vaatimusten mukaan laaja-alaisesti (kuvio 5). Kysymyslomakkeet laadittiin kullekin avainryhmälle sopivaksi.



Kuvio 5. Tiedonkeruun menetelmät NettiKlaara-hankkeen monitahoarvioinnissa.

NettiKlaara-hankkeen arvioinnin keskiössä oli neljä tärkeintä avainryhmää: kohderyhmään kuuluvat nuorisosasema Klaaran täysi-ikäiset asiakkaat, Vaasan kaupungin Nuorisovaltuuston edustajat, nuorisosaseman ammattihenkilöstö sekä virkamies- ja asiantuntijahenkilöstöstä muodostettu monihallinnollinen ohjausryhmä. Jokainen avainryhmä arvioi NettiKlaara-hanketta omien kokemustensa perusteella (taulukko 5).

Taulukko 5. Avainryhmien arvioinnin tavoitteet.

Avainryhmä	Arvioinnin tavoitteet	Aineiston kerääminen
Nuorisoasema Klaaran yli 18-vuotiaat asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> • tuotoksen eli Klaaran verkkopalvelun arviointi Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristön lyhyen version pohjalta 	Kysely Pilotointi
Vaasan kaupungin nuorisovaltuusto	<ul style="list-style-type: none"> • tuotoksen eli Klaaran verkkopalvelun arviointi Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristön lyhyen version pohjalta 	Kysely Pilotointi
Nuorisoasema Klaaran henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> • tuotoksen eli Klaaran verkkopalvelun arviointi • tavoitteiden saavuttamisen arviointi • hankkeen arviointi 	Kysely Pilotointi Learning café
NettiKlaara-hankkeen ohjausryhmä	<ul style="list-style-type: none"> • tavoitteiden saavuttamisen arviointi • hankkeen arviointi 	Kysely Learning café

6.2 Hankkeen tavoitteiden arviointi

Ohjausryhmän jäsenet ja nuorisoasema Klaaran henkilökunta arvioivat NettiKlaara-hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista syksyllä 2013. Arviointi suoritettiin kyselylomakkeen avulla. Lomake sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Hankkeen tavoitteiden arvioinnille asetti oman haasteensa se, ettei Klaaran sähköinen verkkopalvelu ollut vielä täysin valmis. Arvioinnin tueksi hanketyöntekijä esitteli arvioijille hankkeen tavoitteet sekä yhteenvedon hankkeessa käytetyistä kehittämisen menetelmistä. Vastaajien henkilökohtaisia taustatietoja ei kysytty ohjausryhmän jäseniltä eikä nuorisoasema Klaaran työntekijöiltä.

Ohjausryhmä vastasi syksyn viimeisessä kokouksessa (6.9.2013) arviointikyselyyn. Projektityöntekijä esitteli ensin hankeprosessin kulkua sekä hankkeessa käytettyjä kehittämismenetelmiä. Tämän jälkeen ohjausryhmän jäsenille jaettiin hankkeen tavoitteista, prosessin kulusta ja käytetyistä menetelmistä kertovat asiakirjat sekä strukturoitu kyselylomake. Ohjausryhmän jäsenet pystyivät käyttämään jaettuja asiakirjoja

ja arviointikyselyn täyttämisen tukena. Ohjausryhmän ja Klaaran henkilökunnan kyselyissä ei vastaajille tarjottu ”En osaa sanoa” –vaihtoehtoa. Tähän päädyttiin siksi, koska molemmat avainryhmät olivat osallistuneet aktiivisesti NettiKlaara-palvelun kehittämistyöhön, minkä perusteella heidän oletettiin osaavan muodostaa mielipiteen tavoitteiden saavuttamisesta.

Kyselyyn vastaamisen jälkeen ohjausryhmän jäsenet jaettiin kahteen neljän henkilön ryhmään. Kokouksessa oli paikalla kahdeksan ohjausryhmän jäsentä sekä projektityöntekijä, joka oli myös opinnäytetyön tekijä eikä siksi osallistunut arviointiin. Ohjausryhmä muodostui kokonaisuudessaan 18 jäsenestä ja arviointikokouksessa oli paikalla alle puolet. Lisäksi näistä kahdeksasta jäsenestä kaksi oli ohjausryhmän kokouksessa ensimmäistä kertaa. Ohjausryhmän jäsenten vähäinen määrä muutti suunniteltua Learning Café –menetelmää. Alun perin Learning Café –menetelmä oli suunniteltu toteutettavaksi kolmessa ryhmässä siten, että ryhmät kiertävät arviointipöydissä vastaten kullakin pöydällä oleviin kysymyksiin. Näin toimien kaikilta kolmelta ryhmältä olisi saatu vastaukset kaikkiin kysymyksiin. Osallistujien vähäisen lukumäärän vuoksi Learning Café toteutettiin siten, että osallistujat jaettiin kahteen ryhmään, joissa kummassakin oli neljä henkilöä, ja kolmen pöydän kysymykset jaettiin näiden kahden ryhmän kesken. Samoin meneteltiin myös Klaaran henkilökunnan tekemässä Learning Caféssa, joka toteutettiin Klaaran työpaikkakokouksen eli tiimin yhteydessä. Klaaran henkilökunta jakautui kahteen ryhmään, joissa molemmissa oli neljä henkilöä ja vastasi samoihin kysymyksiin kuin ohjausryhmän jäsenet. Molemmat avainryhmät vastasivat sekä kyselyihin että Learning Café –kysymyksiin nimettöminä. Learning Cafén tulokset kirjoitti ylös kunkin ryhmän kirjuri, eikä ryhmän jäsenten nimiä kirjattu ylös missään vaiheessa. Osaa ohjausryhmän hankearvioinnista käytettiin aineistona myös Välittäjä 2013 –hankkeen loppuraportissa.

6.3 Klaaran verkkopalvelun pilotointi

Klaaran asiakkaat ja nuorisovaltuuston jäsenet arvioivat NettiKlaara-verkkopalvelun sisältöä ja käytettävyyttä kertaluonteisella pilotoinnilla puolistrukturoidun kyselyn

avulla, joka sisälsi myös muutamia käytettävyyttä mittaavia tehtäviä. Tehtävät oli laadittu Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen lyhyen laatusuosituksen pohjalta. Nuorisovaltuustolle järjestettiin sivuston testausajankohta syksyllä 2013 Vaasan kaupunginkirjastossa, mutta tilaisuuteen saapui vain kaksi nuorisovaltuuston jäsentä. Väehäisen osallistujamäärän vuoksi nuorisoasiankoordinaattori otti NettiKlaaran pilotoinnin uudelleen esille nuorisovaltuuston kokouksessa, jossa hän jakoi valtuutetuille kyselyn kotona täytettäväksi. Tällä tavalla saatiin vielä neljä vastausta lisää eli nuorisovaltuustosta saatiin yhteensä kuusi vastausta.

Nuorisoasema Klaaran yli 18-vuotiaista asiakkaista pilotoijat valikoituivat siten, että Klaaran henkilökunta tarjosi nuorille mahdollisuutta osallistua sähköisen palvelun kehittämiseen arvioinnin kautta. Testaajiksi ilmoittautui kuusi vapaaehtoista nuorta. Testaajiksi pyydettiin yli 18-vuotiaita nuoria siksi, koska näin toimien osallistumiseen ei tarvittu lupaa nuorten vanhemmilta. Klaaran asiakkaat testasivat verkkopalvelua joko kotonaan, Klaaran toimitiloissa sijaitsevilla tietokoneilla tai projektityöntekijän koneella.

Hanketyöntekijä ohjeisti ensin nuorisoasema Klaaran työntekijät pilotoinnin suorittamiseen. Klaaran työntekijät ohjeistivat asiakkaat pilotoinnin tekemiseen hanketyöntekijältä saadun ohjeistuksen mukaan. Kaksi Klaaran asiakasta suoritti testauksen hanketyöntekijän työkoneella, jolloin hanketyöntekijä ohjeisti asiakkaat suorittamaan koekäytön ja vastaamaan kyselyyn. Testin jälkeen asiakkaat palauttivat kyselylomakkeen suljetussa kirjekuoressa nuorisoasema Klaarassa olevaan palautuslaatikkoon. Näin toimien asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarantunut missään vaiheessa. Klaaran asiakkailta saatiin yhteensä kuusi vastausta.

Nuorisovaltuuston jäseniltä ja Klaaran asiakkailta kysyttiin ikä, sukupuoli sekä se, kuuluuko vastaaja Nuorisovaltuuston edustajiin vai Klaaran asiakkaisiin. Molemmat nuorten avainryhmät arvioivat NettiKlaara-palvelua samoilla kriteereillä. Kyselyssä asiakkaille ja nuorisovaltuuston jäsenille tarjottiin myös ”En osaa sanoa” -vaihtoehtoa, koska heidän osallistumisensa NettiKlaaran prosessiin oli kertaluonteista eikä heillä ollut tietoa prosessin kulusta ja siihen liittyvistä tavoitteista, ongelmista tai onnistumisista.

Myös Klaaran henkilökunta testasi verkkopalvelua omilla työkoneillaan talvella 2014 oman aikataulunsa mukaisesti. Klaaran työntekijöistä viisi henkilöä osallistui testaukseen. Nuorisoasema Klaaran työntekijät arvioivat NettiKlaara-verkkopalvelua pääosin samoilla kysymyksillä kuin avainryhmien nuoret.

NettiKlaara-hankkeen tavoitteita arvioitiin sekä määrällisesti että laadullisesti. Laadullisen arvioinnin analyysi tehtiin teorialähtöisen sisällönanalyysin menetelmin. Anonyymiä tutkimusaineistoa käsitteli ja analysoi vain opinnäytetyön tekijä. Kyselylomakkeista ja Learning café –aineistosta koostuva tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Muu hankkeen aikana kerätty materiaali, kuten ohjausryhmän pöytäkirjat, säilytetään hankeaineistossa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen psykososiaalisten palvelujen arkistossa.

6.4 Aineiston analyysi

Kyselylomakkeet koodattiin siten, että jokainen vastauslomake numeroitiin avainryhmittäin. Määrällinen aineisto analysoitiin Excel-taulukoinneilla, kyselylomakkeilla kerätty laadullinen aineisto sisällönanalyysillä ja Learning Café –menetelmällä kerätty laadullinen aineisto analysoitiin vertaamalla kahden avainryhmän, ohjausryhmän ja Klaaran ammattihenkilöstön, vastauksia toisiinsa.

Kysymyslomakkeiden avoimet vastaukset analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Teorialähtöinen sisällönanalyysi nojaa tiettyyn teoriaan, malliin tai jonkin auktoriteetin esittämään ajatteluun. Opinnäytetyössä kuvaillaan tämä malli jonka mukaan määritellään kiinnostavat käsitteet. Tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti ja aineiston analyysia ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys, tässä opinnäytetyössä kehyksen muodostavat hankkeen tavoitteet. Teorialähtöisen analyysin tarkoituksena on usein testata aikaisemmin saatua tietoa uudessa kontekstissa. Tällöin on erotettava tutkimukset, joissa teoria ohjaa tutkimusta metodologisena kysymyksenä sellaisista tutkimuksista, joissa teoriaa testataan. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 97).

Teorialähtöisessä analyysissä päättelyn logiikka yhdistetään usein deduktiiviseen päätelyyn. Tutkimuksen teoreettisessa osassa on esimerkiksi hahmoteltu valmiiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 98). Tässä opinnäytetyössä yläkategoriat muodostuvat NettiKlaaran tavoitteista. Kyselylomakkeiden avoimet vastaukset analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä yläkategorian muodostivat hankkeen tavoitteet. Aineisto redusoi-
tiin eli pelkistettiin ja klusteroitiin eli ryhmiteltiin kuviossa 6 esitetyllä tavalla.

Alkuperäinen arviointi	Pelkistetty arviointi	Alakategoria	Ylätategoria
<ul style="list-style-type: none"> • ”Kyllä, netin kautta tehtävät ajanvaraukset madaltavat kynnystä hoitoon hakeutumiseen.” • ”Kyllä, nuoret viettävät paljon aikaansa netissä ja on hyvä olla tavoitettavissa siellä, missä hekin ovat. • ”Palvelut tavoitettavissa ympäri vuorokauden.” • ”Kyllä, koska nuoret voivat kohta ottaa yhteyttä Klaaraan netin kautta.” • ”Nuoret voivat saada tietoa palvelusta ja eri ongelmien hoidosta.” • ”Nuorten on entistä helpompi hakeutua palvelujen piiriin.” • ”Mielestäni kyllä, sisällöllisesti kattavasti tietoa.” • ”Ajanvarausmahdollisuus madaltaa kynnystä.” 	<ul style="list-style-type: none"> • Madaltavat kynnystä hakea apua. • Saavutettavuus ja tavoitettavuus • Saavutettavuus ja tavoitettavuus • Yhteydenotto helpottuu. • Asiallisen ja luotettavan tiedon saanti. • Avun ja hoidon hakeminen helpottuu. • Asiallisen ja luotettavan tiedon saanti • Avun ja hoidon hakeminen helpottuu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten hakeutuminen kunnallisten palvelujen piiriin helpompaa. • Kunnalliset sosiaalipalvelut helpommin nuorten saavutettavissa. • Kunnalliset sosiaalipalvelut helpommin nuorten saavutettavissa • Nuorten hakeutuminen kunnallisten palvelujen piiriin helpompaa. • Itsehoidolliset keinot • Nuorten hakeutuminen kunnallisten palvelujen piiriin helpompaa. • Itsehoidolliset keinot • Nuorten hakeutuminen kunnallisten palvelujen piiriin helpompaa. 	<ul style="list-style-type: none"> • NettiKlaara-hankkeen päätavoitteena on laajentaa 13-24 -vuotiaiden vaasalaisten nuorten päihde- ja mielenterveyspalvelujen tarjontaa luomalla sähköinen toimintaympäristö, joka tukee ja vahvistaa nuorten hyvinvointia, kasvua ja kehitystä.

Kuvio 6. Kyselylomakkeiden avoimien kysymysten sisällönanalyysi.

7 ARVIOINNIN TULOKSET

7.1 Moduuli 1: Hankkeen tavoitteiden arviointi

Hankkeen onnistumisen tärkein mittari on se, saavutettiinhan hankkeelle asetetut tavoitteet. Välittäjä 2013 –hankkeen osahankkeilla oli työkaluna hankekortti, johon oli hankesuunnitelmasta tiivistetty hankkeen tavoitteet. Hanketyöntekijä laati strukturoidun kyselyn arviointikysymykset kriteereinään NettiKlaaran hankesuunnitelmaan ja hankekorttiin kirjatut tavoitteet, ohjausryhmän antama ohjeistus sekä Välittäjä 2013 –hankkeen ja Kaste-ohjelman arviointiohjeistus.

Tavoite 1: NettiKlaara-hankkeen päätavoitteena on laajentaa 13–24 –vuotiaiden vaasalaisten nuorten päihde- ja mielenterveyspalvelujen tarjontaa luomalla sähköinen toimintaympäristö, joka tukee ja vahvistaa nuorten hyvinvointia, kasvua ja kehitystä.

Nuorisoasema Klaaran ammattihenkilöstön arvioinnissa keskiöön nousi nimenomaan verkkopalvelun hyöty nuorille. Klaaran henkilöstö arvioi tavoitteen 1 toteutuvan parhaiten siten, että nuorten hakeutuminen kunnallisten mielenterveys-, päihde- ja elämäntalouden palvelujen piiriin helpottuu ja verkkopalvelu on perinteisiä face-to-face-palveluja helpommin nuorten tavoitettavissa. Lisäksi NettiKlaara-verkkopalvelusta saatavan asiallisen ja luotettavan tiedon arvioitiin tukevan ja vahvistavan nuorten kasvua ja kehitystä.

”Netin kautta tehtävät ajanvaraukset madaltavat kynnystä hoitoon hakeutumiseen.”

”Nuoret viettävät paljon aikaansa netissä ja on hyvä olla tavoitettavissa siellä, missä hekin ovat.”

”Palvelut ovat tavoitettavissa ympäri vuorokauden.”

”Nuoret voivat saada tietoa palvelusta ja eri ongelmien hoidosta.”

Ohjausryhmän jäsenet arvioivat tavoitteen toteutumista laajalla kontekstilla. Ohjausryhmän arvioinnissa kiinnitettiin huomiota muun muassa eri hallintokuntien väliseen yhteistyöhön sekä kireään aikatauluun, jossa pysyminen tuotti haasteita. Ohjausryhmä painotti arvioinnissaan verkkopalvelun ajankohtaisuutta ja oikea-aikaisuutta. Ohjausryhmän arvioinnissa korostui Klaaran henkilöstön mukanaolon tärkeys verkkopalvelun kehittämisessä, palvelun saavutettavuus sekä kunnallisten palvelujen hakemisen helpottuminen.

”Klaaran henkilöstön mukanaolo tärkeää.”

”Tuo palvelut lähelle nuoria ja helposti saavuttaviksi.”

Ohjausryhmä koostui 18:ta ammattihenkilöstä, jotka edustivat Vaasan kaupungin eri hallintokuntia, kuten esimerkiksi viestintäosastoa, tietotekniikan osastoa sekä sosiaali- ja terveystoimea. Lisäksi mukana oli nuorisovaltuuston edustaja. Ohjausryhmän arvioinnissa kritisoitiin yhteistyötä, joka kyllä toimi, mutta käynnistyi hankkeen aikatauluun nähden liian myöhään. Ohjausryhmän arvioinnissa korostui myös hankaluuksia aiheuttanut kireä aikataulu, minkä takia verkkosivusto ehdittiin hankeaikana vain pilotoida eikä sähköistä palvelua ehditty ottaa käyttöön.

”Hyvää yhteistyötä ATK:n ja viestinnän kanssa, jotka olisi pitänyt ottaa alusta asti enemmän mukaan.”

”Yhteistyö eri palvelualojen välillä olisi voinut olla tiiviimpääkin.”

”Tiukille aika meni.”

”Sähköinen ympäristö luotu, mutta toimiiko? Aika näyttää.”

Tavoite 2: NettiKlaara kehittää nuorille suunnattuja ennalta ehkäiseviä ja peruspalveluiden piirissä toteutettavia päihde- ja mielenterveyspalveluja.

Klaaran henkilökunta arvioi NettiKlaaran tärkeimmän merkityksen olevan ennalta ehkäisevien palvelujen tuottaminen. Ennalta ehkäisevät palvelut muodostuvat sähköisestä ajanvarauksesta, tietopalvelusivustosta ja itsehoitovinkeistä.

”NettiKlaaran kautta nuoret saavat tietoa ja itsehoitovinkkejä.”

”Palvelut ja apu on paremmin saatavissa, useampi voi ottaa yhteyttä Klaaran palveluihin ja ehkä ennen kuin ongelmat suurenevat niin, että ei tarvittaisi erikoissairaanhoidon palveluja.”

Ohjausryhmän jäsenten arvioinnissa korostui verkkopalvelun markkinoinnin merkitys, kunnallisen kehitystyön ajan hermolla oleminen sekä nuorten osallisuuden toteutuminen. Toisaalta ohjausryhmän jäsenet kritisoivat tavoitetta suppeaksi. Tavoitteen olisi ohjausryhmän arvioinnin mukaan voinut liittää sähköisen alustan lisäksi muutakin.

”Hyvä informointi. Vaasan nuoria otettu mukaan kehitystyössä (hahmokilpailu ja muuta).”

”Täydentää jo olemassa olevia palveluja ja onnistuneen toimintaympäristön avulla palvelun saavutettavuus ja matala kynnys toteutuvat.”

”Klaaran työntekijät ovat tutustuneet uusiin menetelmiin ja tapoihin toimia. Uskon palveluiden kehitykseen.”

”Miten tuloksena tai tuotoksena yhteistyö määritellään? Rakenne? Pysyviä muutoksia yhteistyössä ei ilmeisesti luvata tai tueta jatkossa?”

Tavoite 3: Asiakkaat, eli sähköisiä mielenterveyspalveluja käyttävät nuoret, ovat tärkeässä roolissa hankkeen pilotoinnissa. Nuorten asiantuntemusta ja käyttäjäkokemuksia kerätään hankkeen aikana ja nuoret ja heidän osallisuutensa ovat merkittävässä asemassa, kun kehitettävän palvelun sisältöä ja itse palvelua arvioidaan.

Klaaran henkilökunnan ja ohjausryhmän arvoinnit erosivat toisistaan erityisesti nuorten osallisuuden arvioinnissa. Klaaran henkilökunta arvioi nuorten osallisuuden toteutuneen laaja-alaisesti ja monin eri menetelmin kehittämisprosessin eri vaiheissa. Klaaran henkilökunta oli itsekin mukana mahdollistamassa nuorten osallisuutta. Ohjausryhmän arvioinnissa osallisuuden toteutuminen nähtiin vähäisempänä. Ohjausryhmän mielestä nuoria olisi pitänyt ottaa mukaan laajemmin, asiakasta ei oikeasti kuultu ja asiakkaan näkökulma jäi vajaaksi. Ohjausryhmä arvioi osallisuutta myös ohjausryhmän kokousten kautta, joihin oli nimetty myös nuorisovaltuuston edustaja. Haasteeksi muodostui se, että nuorisovaltuusto ehti vaihtua kesken hankekauden, jolloin myös nuorisovaltuuston edustaja ohjausryhmässä vaihtui.

”Nuoret olivat mukana muun muassa hahmokilpailun, sisältökyselyn ja pilotoinnin kautta. Nuoret olivat mukana eri vaiheissa, heidän ideansa, mielipiteensä ja kokemuksensa palvelujen käytöstä. Oli nuoria Klaaran asiakkaista, ympäri Vaasaa, esim. kouluista, sosionomiopiskelijoita, nuorisovaltuusto, messuyleisö.”

”Saavutettiin kirokkaasti, nuoret ovat olleet todella suuressa roolissa koko hankkeen aikana, heitä on kuultu.”

”Nuorten edustus ohjausryhmässä näennäistä, mitä hanke oikeastaan siitä sai? Hahmokilpailusta plussaa.”

”Enemmän olisi voitu käyttää asiakkaan näkökulmaa kehittämässä.”

”Tasavertaisina toimijoina ohjausryhmässä nuoret eivät ole olleet. Osallistuja nuorisovaltuustosta oli, mutta ei tasavertaista toimijaa.”

”Nuorten edustus ohryssä ollut heikko. Aihetta lähestytty melko byrokraattisesti, vaikea olla nuorena mukana.”

Tavoite 4: Hankkeen kautta kehitetään paikallisella ja valtakunnallisella tasolla toimivien palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Hankeaikana selvitetään valtakunnallisia sähköisiä päihde- ja mielenterveyspalveluja tuottavien tahojen ja vaasalaisten päihde- ja mielenterveyspalvelujen välisen yhteistyön mahdollisuudet.

Klaaran henkilöstön arvioinnissa yhteistyötä todettiin jo olevan olemassa. Erityisesti NettiKlaara-hankkeen ja nuorisosasema Klaaran yhteistyö ja toiminta arvioitiin tiiviiksi. Myös ohjausryhmä arvioi sekä paikallisen että valtakunnallisen yhteistyön toteutuneen hyvin. Erityisen merkittävänä nostettiin esille yhteistyö Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin luoman Mielenterveystalon kanssa. Yhteistyöksi arvioitiin myös ohjausryhmän jäsenten saama informaatio sähköisistä palveluista. Ohjausryhmän asiantuntijuuden käyttämistä verkkopalvelun kehittämistyössä arvostettiin myös, samoin kuin piloitintiyhteistyötä paikallisen ICT-toimijan kanssa.

”Yhteistyötä on ollut paljon eri tahojen kanssa, esim. VAMK, mielenterveystyö, Jupiter, Anvia, laajemmin sosiaali- ja terveysvirasto.”

”Hanke ja nuorisosasema Klaara ovat toimineet tiiviissä yhteistyössä.”

”Hanketyöntekijä on hienosti ja rohkeasti ollut esillä sekä paikallisesti että valtakunnallisesti, selvittänyt ja edistänyt yhteistyötä.”

”Ohjausryhmässä eri alan ammatti-ihmisiä, joiden osaaminen yhdistyy sopivasti. Ehkä jopa yliammatillinen nuorten asioissa. Nuorten osallisuus ohjausryhmässä voisi olla enemmän, mutta nuori aikuisten kesellä ehkä liian iso haaste heille.”

”Sekä alueellista että valtakunnallista verkostoitumista. Tuloksena verkostoituminen valtakunnallisen Mielenterveystalon kanssa.”

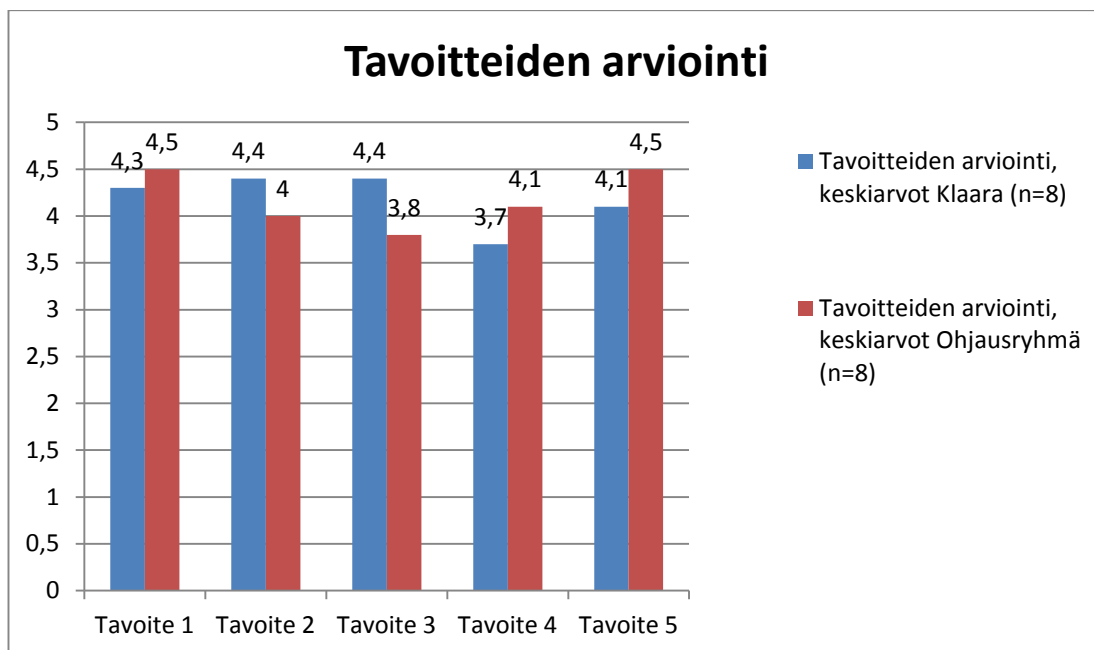
Tavoite 5: Rakennetaan paikallisesti toimiva sähköinen toimintaympäristö hyödyntäen olemassa olevaa teknologiaa palveluiden tuotannossa.

Klaaran henkilöstö toteaa Kloorassa olevan riittävän ja tarvittavan teknologian sekä sen käytön osaamisen. Tieran valikoituminen sähköisen palvelun tuottajaksi todettiin hyväksi sekä Klooran henkilöstön että ohjausryhmän arvioinnissa. Ohjausryhmän arvioinnissa todettiin, että yhteistyön avulla selvittiin kiperistäkin haasteista. NettiKlooran sitomisen kaupungin kiinteään sähköiseen ympäristöön arvioitiin järkeväksi valinnaksi toiminnan jatkuvuuden kannalta.

”Tavoite saavutettiin hyvin. Ehkä aika, raha ja osaamisen taso eivät täysin kohdanneet, mutta hyvällä yhteistyöllä tästäkin selvittiin.”

”Koko kaupungin sähköisen asioinnin eteenpäin vieminen ja kaupungin kiinteään rakenteeseen (uusi sähköinen toimintaympäristö) sitominen on mielestäni avainasia palvelun tulevaisuuden onnistumiselle.”

Nuorisoasema Klooran henkilöstö ja ohjausryhmän jäsenet arvioivat NettiKloorahankkeen tavoitteiden saavuttamista kvalitatiivisen arvioinnin lisäksi myös kvantitatiivisesti (kuvio 7). Arviointiasteikkona toimi mittari 1-5, jossa 1=tavoitetta ei saavutettu ja 5= tavoite saavutettiin kiitettävästi.



Kuvio 7. NettiKlaara-hankkeen tavoitteiden saavuttamisen kvantitatiivinen arviointi.

Moduuli 1:n tuloksista muodostettiin arvolausekkeet (kuvio 8), joiden olennaisena piirteenä on konkretisoida aineistojen analyysit informatiivisiksi kannanotoiksi. Arvolausekkeiden tarkoituksena on edesauttaa arviointitulosten hyödyntämistä. (Vartiainen 2007, 168).



Kuvio 8. Arvolausekkeet NettiKlaara-hankkeen tavoitteiden saavuttamisen arvioinnista.

7.2 Moduuli 2: Hankeprosessin arviointi

Avainryhmistä NettiKlaaran ohjausryhmän jäsenet ja nuorisoasema Klaaran henkilöstö arvioivat hankeprosessin kulkua. Ohjausryhmä arvioi hankkeen onnistuneen erityisesti ajankohtaisen kohderyhmän, aiheen ja teeman valinnassa. Verkkopalvelun sijoittumisen julkisen sektorin alaisuuteen arvioitiin lisäävän palvelun luotettavuutta. Hanketyöntekijän rekrytointia pidettiin onnistuneena ja hanketyöntekijää aktiivisena, joskin hanke olisi käynnistynyt nopeammin mikäli työntekijä olisi rekrytoitu kaupungin organisaation sisältä. Nuorten mukana olo ja osallisuus sekä eri sektoreiden sitoutuminen moniammatilliseen toimintaan todettiin ohjausryhmän arvioinnissa onnistuneeksi. Klaaran henkilöstön arvioinnissa onnistumisina korostuivat luodut nettisivut, Klaaran työntekijöiden osallisuus palvelun suunnittelussa ja kehittämistyössä sekä heidän näkemystensä, asiantuntemuksensa ja ideoidensa arvostaminen.

NettiKlaara-hankkeen ongelmiksi ja haasteiksi nousivat ohjausryhmän arvioinnissa verkkopalvelun markkinoinnin haasteet tulevaisuudessa sekä hankkeen organisointi hankeaikana. Hanketta hallinnoi Vaasan sairaanhoitopiiri mutta operatiivinen johto oli Vaasan kaupungilla. Lisäksi päätöksenteossa oli noudatettava Välittäjä 2013 –hanketta valvovan Sosiaali- ja terveysministeriön linjauksia. Arvioinnissa pohdittiin, joutuiko ajoittain hidas päätöksenteko tästä monitahoisesta organisoinnista.

Klaaran henkilökunnan arvioinnissa ongelmana ja haasteena koettiin loppuvaiheen kiire ja se, etteivät verkkosivut toimineetkaan halutulla tavalla eikä tuottaja ollut luonut visuaalista ilmettä tilatun ilmeen mukaiseksi. Lisäksi Klaaran henkilöstö arvioi, että verkkosivujen visuaalisessa ilmeessä haluttiin toteuttaa enemmän Vaasan kaupungin näkyvyyttä kuin kehittämistyöhön osallistuneiden nuorten kaipaamaa visuaalista houkuttelevuutta. Klaaran henkilöstön arvion mukaan hankeprosessin eteneminen kärsi ajoittain toissijaisiin yksityiskohtiin keskittymisestä.

Arvioinnissa pohdittiin myös NettiKlaara-hankkeen tulosten ja tuotosten toteutumista, joita olivat sähköisen verkkopalvelun toteutuminen suunniteltuine sisältöineen. Ohjausryhmän arvion mukaan tulosten ja tuotosten saavuttaminen tulee riippumaan

osittain siitä, miten sivuston sisällön tuotanto onnistuu, onko sisältö kattavaa ja onko sisällön tuottajia riittävästi. Sisältöön tarvitaan laajasti tuottajia, jotta sivu pysyy elävänä ja nuoria houkuttelevana. Myös riittävän ja oikein kohdennetun markkinoinnin arvioitiin vaikuttavan tulosten saavuttamiseen. Tärkeäksi tulokseksi arvioitiin todennäköinen yhteydenoton kynnyksen madaltuminen. Tulosten arvioitiin toteutuvan paremmin tulevaisuudessa.

Klaaran henkilöstön arvioissa korostui jälleen nuorten rooli: verkkopalvelu todettiin hyväksi, mutta vain tulevaisuus näyttää, kuinka nuoret ottavat verkkopalvelun omakseen. Klaaran henkilöstö arvioi verkkopalvelun sisällön olevan hyvää, mutta sähköisen palvelun ensimmäinen tekninen toteutus ontui jolloin palvelun tekninen toteutus ja visuaalinen ilme menivät täysin uusiksi.

NettiKlaaran juurruttamisessa ohjausryhmä näki merkittävänä Klaaran henkilökunnan mukanaolon ja sitoutuneisuuden. Laaja-alainen ohjausryhmä arvioi myös voitavansa juurruttaa verkkopalvelua omissa työyhteisöissään ja verkostoissaan. Juurruttamista tukee myös NettiKlaara-palvelun sitominen osaksi Vaasan kaupungin sähköisten palvelujen kiinteää rakennetta. Juurruttamista arvioitiin tapahtuneen jo hankeaikana nuorten osallisuuden, kuten esimerkiksi hahmokitailun ja sisältökyselyn, avulla.

Klaaran henkilöstö arvioi juurruttamista tapahtuneen jo hankeaikana nuorten osallisuuden, kuten hahmokitailun ja Webropol-kyselyn kautta. Toisaalta hahmoasian todettiin vieneen ehkä suhteettoman suuren osan prosessista. Informaatiota hankkeesta ja hankkeen toteutumisesta levitettiin laaja-alaisesti eri ammattiryhmien ja yhteistyötahojen keskuudessa.

Nuorten sähköistä hyvinvointipalvelua tulisi ohjausryhmän arvioinnin perusteella kehittää aktiivisesti myös hankeajan jälkeen. Kehittämismenetelmiksi ehdotettiin nuorista koottavaa asiakasraatia, jolloin palvelun kehittäminen olisi jatkuvaa. Palautteen jättämisen sivujen kautta toivottiin olevan helppoa ja nopeaa. Sähköistä palvelua ehdotettiin laajennettavaksi muihinkin kaupungin yksiköihin. Ohjausryhmälle toivot

tiin tapaamista jatkoseurannan merkeissä. Sivujen säännöllinen päivitys koettiin tärkeäksi, jotta sivut pysyisivät elävinä ja sisältö tuoreena. Verkkopalvelun kautta tulevien yhteydenottojen kirjaamista samoin kuin sivuston kävijämäärään seuraamista pidettiin tärkeänä. Myös Klaaran henkilökunnan tulisi seurata sitä, kuinka paljon verkkosivuston kautta otetaan yhteyttä.

Klaaran henkilöstön arvioinnissa toivottiin verkkopalvelun toimivan jatkossa kaikilla Internet-selaimilla. Myös Klaaran henkilökunta korosti palautteessaan sivujen säännöllisen päivittämisen ja ajantasaisen sisällön merkitystä sekä nuorten käyttäjäkokemusten ja palautteen keräämistä. Klaaran henkilökunta ehdotti verkkopalvelun markkinoinnin ja informaation jakamisen integroimista Klaaran perustyöhön, esimerkiksi tiedon jakamista Klaaran esittelyjen yhteydessä sekä tiedon lisäämistä ajanvarauskortteihin. Hankeprosessin kulun arvioinnista on muodostettu monitahoarvioinnin mukaiset arvolausekkeet, jotka on esitetty kuviossa 9.

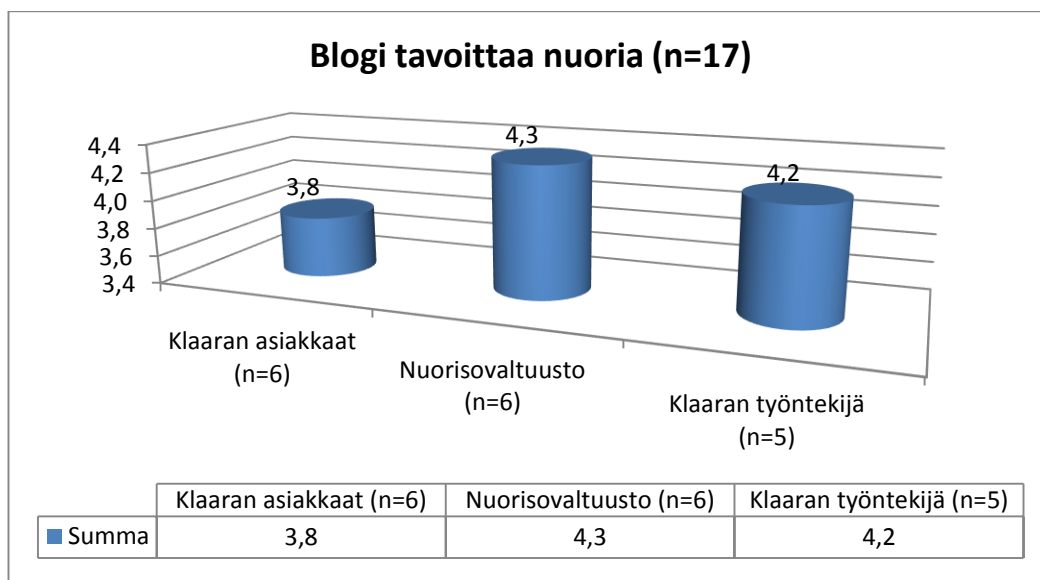
Nuorten osallisuus	Tulokset ja tuotokset	Aikataulu
<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten osallisuus toteutui hyvin • Vaasan kaupungin näkyvyys ajoi osittain nuorten näkemysten edelle • Klaaran henkilöstön osallistuvaa ja sitoutunutta • Jatkokehittämisen tueksi tarvitaan nuorista koostuva asiakasraati • Juurruttaminen on onnistunut hyvin nuorten osallisuuden kautta • Tulevaisuus näyttää, ottavatko nuoret verkkopalvelun omakseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tuloksena on luotettava julkisen sektorin palvelu • Eri sektorit sitoutuneita hankkeeseen ja yhteistyöhön • Sisällön tuotannon merkitys korostuu tulevaisuudessa • Markkinoinnin merkitys korostuu tulevaisuudessa • Palvelun käytön mittarina on Internetin kautta tulevien ajanvarausten ja yhteydenottojen seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hankkeella oli kireä aikataulu: erityisesti loppuvaiheessa tuli liian kiire • Tavoitteita ei periaatteessa saavutettu hankeaikana • Verkkopalvelu ei toiminut toivotulla tavalla hankeajan sisällä • Sisällön tuotannon on oltava tulevaisuudessa säännöllisesti uusiutuvaa, jotta sivuston elävyys ja houkuttelevuus säilyy

Kuvio 9. Arvolausekkeet hankeprosessin kulusta.

7.3 Moduuli 3: Klaaran verkkopalvelun pilotointi

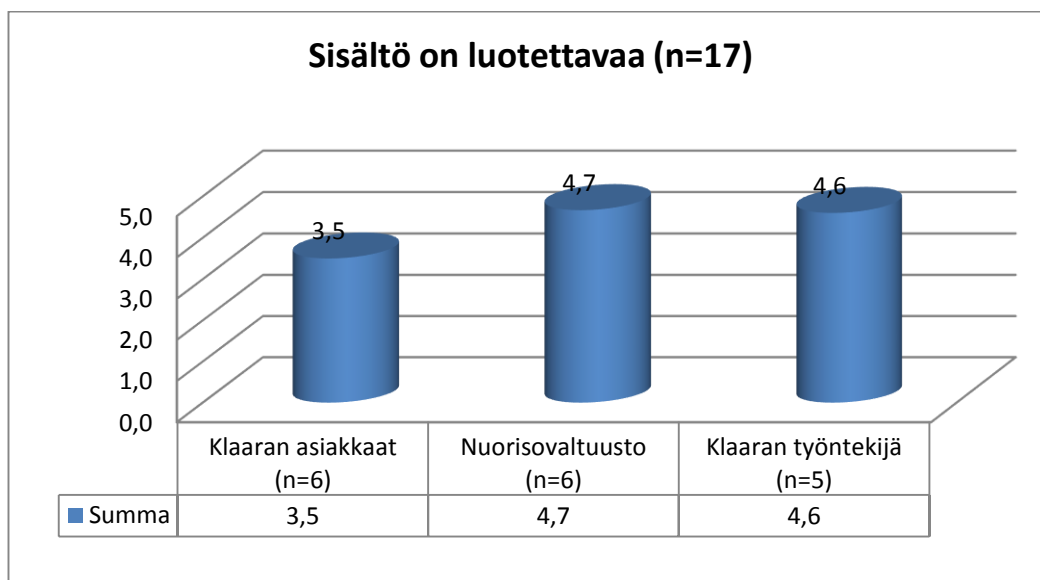
Nuorisovaltuusto, Klaaran yli 18-vuotiaat asiakkaat sekä Klaaran henkilökunta arvioivat NettiKlaara-verkkopalvelun käytettävyyttä käytettävyydestauksen avulla. Koska NettiKlaaran ensimmäinen versio ei vastannut odotuksia ulkonäöltään eikä käytettävyydeltään vaan meni kokonaan uusiksi, ei tässä opinnäytetyössä ole alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen arvioitu käytettävyyttä. Nuorten antama palaute välitettiin verkkopalvelun tekniselle toteuttajalle verkkopalvelun parannustyön tueksi. NettiKlaaran tuotoksen, eli Klaaran sähköisen verkkopalvelun, pilotoinnin kriteerit valittiin Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen lyhyestä laatusuosituksesta.

NettiKlaara-verkkopalvelun blogi arvioitiin mielenkiintoiseksi sekä nuoria tavoittavaksi (kuvio 10). Monet vastaajat totesivat olevansa kiinnostuneita blogiteksteistä, mikäli kokisivat tarvitsevansa apua. Arviointien perusteella nuoret eivät helposti innostu lukemaan blogia pelkän mielenkiinnon takia, vaan tärkein motivaation lähde on olemassa oleva avun ja tuen tarve. Muutama vastasi olevansa jo liian vanha Klaarassa käyntiin, eikä ole siksi kiinnostunut blogista. Blogiin toivottiin lisää mainoksia ja näkyvyyttä. Arvioinnissa ehdotettiin blogin sijaan myös vlogia, joka todettiin blogia mielenkiintoisemmaksi. Blogia aikoi tulevaisuudessa lukea nuorista vastaajista (n=12) 42 %, blogia ei aio lukea 16 % ja 42 % ei osannut sanoa.



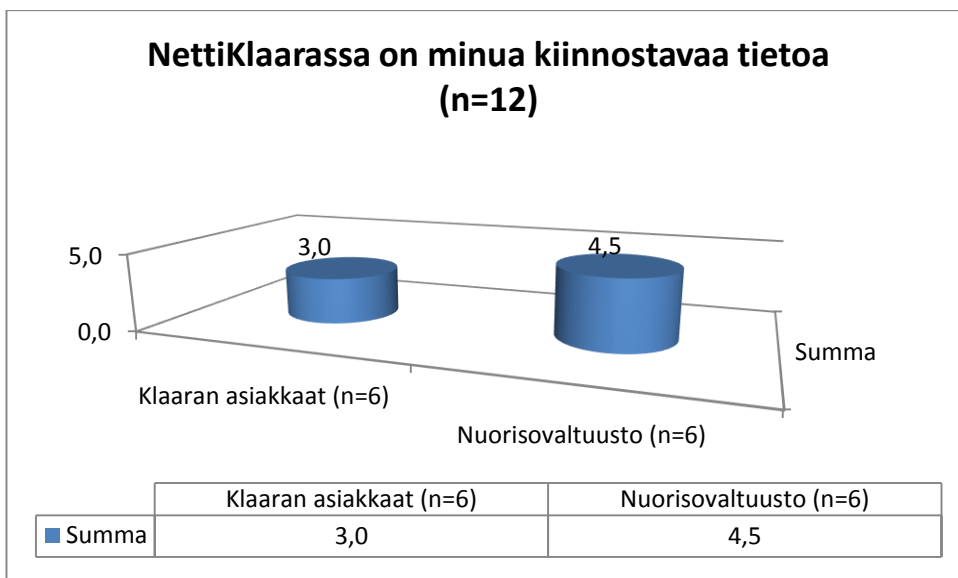
Kuvio 10. Verkkopalvelun blogi tavoittaa nuoria asteikolla 1-5, jossa 1=ei tavoita ja 5=tavoittaa täysin.

Nuoret arvioivat verkkopalvelun sisällön asteikolla 1-5 (1=ei lainkaan luotettava, 5=täysin luotettava) pääsääntöisesti luotettavaksi ja ajankohtaiseksi (kuvio 11). Tietopankkiosioon toivottiin lisää materiaalia, esimerkiksi kehonkuvasta, sekä vinkkejä elokuvista ja kirjoista, jotka keskittyvät aiheeseen. Arvioinnissa toivottiin mahdollisuutta kertoa anonyymisti omista kokemuksista ja keskustelua muiden nuorten kanssa.



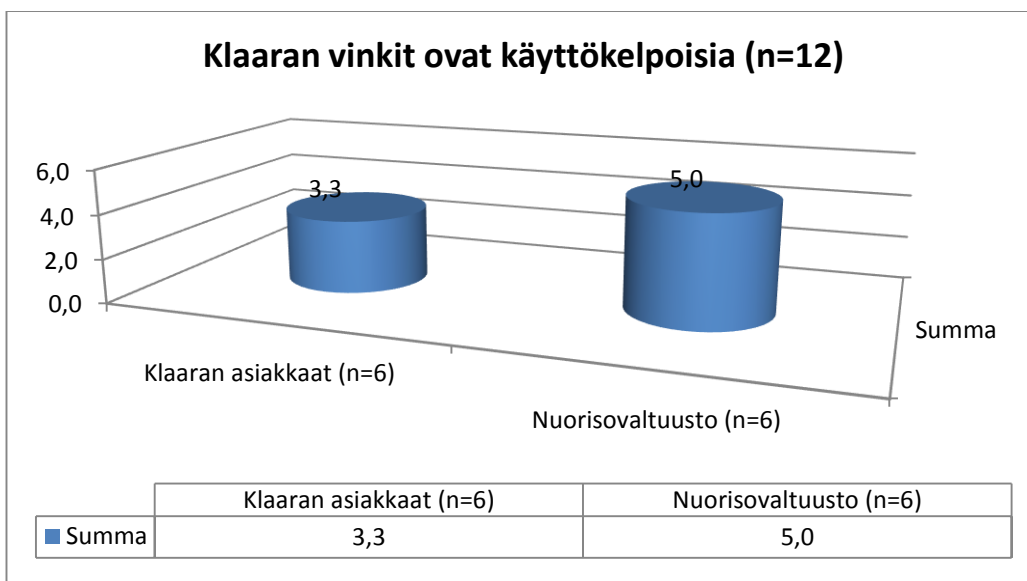
Kuvio 11. NettiKlaara-palvelun sisällön luotettavuus asteikolla 1-5, jossa 1= ei lainkaan luotettava ja 5= täysin luotettava.

NettiKlaara-palvelun sisältämän tiedon kiinnostavuudessa esiintyi hieman eroa Klaaran asiakkaiden ja nuorisovaltuuston jäsenten välillä (kuvio 12). NettiKlaaraan toivottiin muun muassa nuorten oikeita kokemuksia aiheista. Blogin ja tietopankin kommentointimahdollisuutta pidettiin hyvänä. Kommenttien moderointi herätti ajatuksia puolesta ja vastaan, enemmistö oli kuitenkin moderoinnin puolella kiusanteon välttämiseksi.



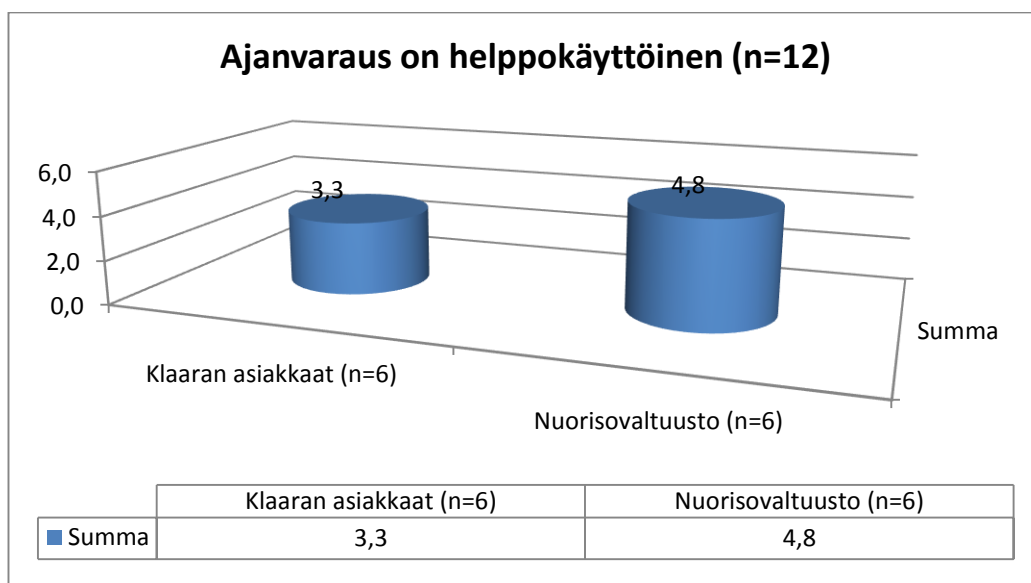
KUVIO 12. NettiKlaarassa on minua kiinnostavaa tietoa.

Yhtenä tietopankin osiona ovat Klaaran henkilöstön kirjoittamat vinkit esimerkiksi yksinäisyyden poistamiseksi, päihteiden käytön välttämiseksi, jännityksen helpottamiseksi, mielialan kohottamiseksi ja peliriippuvuuden rajoittamiseksi. Arvioinnissa kysyttiin mielipidettä vinkkien käyttökelpoisuudesta. Nuorisovaltuusto arvioi vinkit erittäin mielenkiintoisiksi, Klaaran asiakkaiden arvio vinkkien hyödyllisyydestä jäi matalammaksi (kuvio 13). Arvioinnissa vinkkien todettiin olevan mainioita, mutta osa kaipasi vinkkeihin tarkennusta ja esimerkkejä.



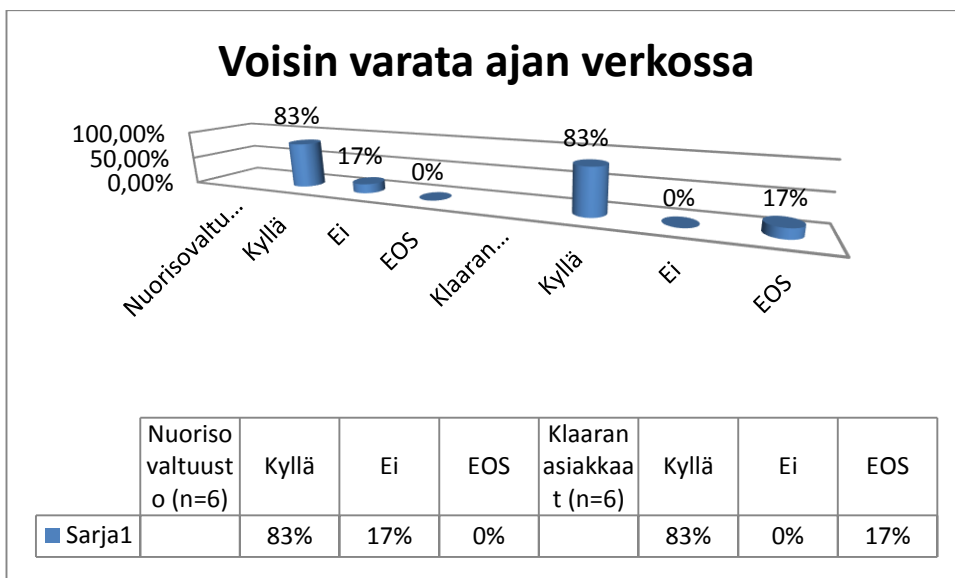
Kuvio 13. Klaaran vinkkien käyttökelpoisuus asteikolla 1-5, jossa 1=ei lainkaan käyttökelpoinen ja 5=täysin käyttökelpoinen.

Pilotoinnissa nuoret tekivät käyttötestauksen NettiKlaaran sähköisestä ajanvarauksesta. Käyttötestauksen haasteena oli se, että palvelu ei toiminut kaikkien kohdalla täysin moitteettomasti: lomake pystyttiin kyllä täyttämään, mutta lähettämässä oli ongelmia. Ajanvaraus todettiin ongelmista huolimatta melko helppokäyttöiseksi (kuvio 14). Ajanvarauksen lomakekenttä arvioitiin joissakin palautteissa liian pieneksi ja lomakkeen täyttöohjeet sekaviksi. Myös ajanvaraukseen toivottiin enemmän visuaalisuutta. Vuorokaudenajasta riippumatta käytettävissä oleva sähköinen ajanvaraus todettiin tarpeelliseksi, joskin jossakin palautteessa tuli ilmi, että sähköinen ajanvaraus koetaan myös pelottavana eikä sitä välttämättä uskalleta käyttää.



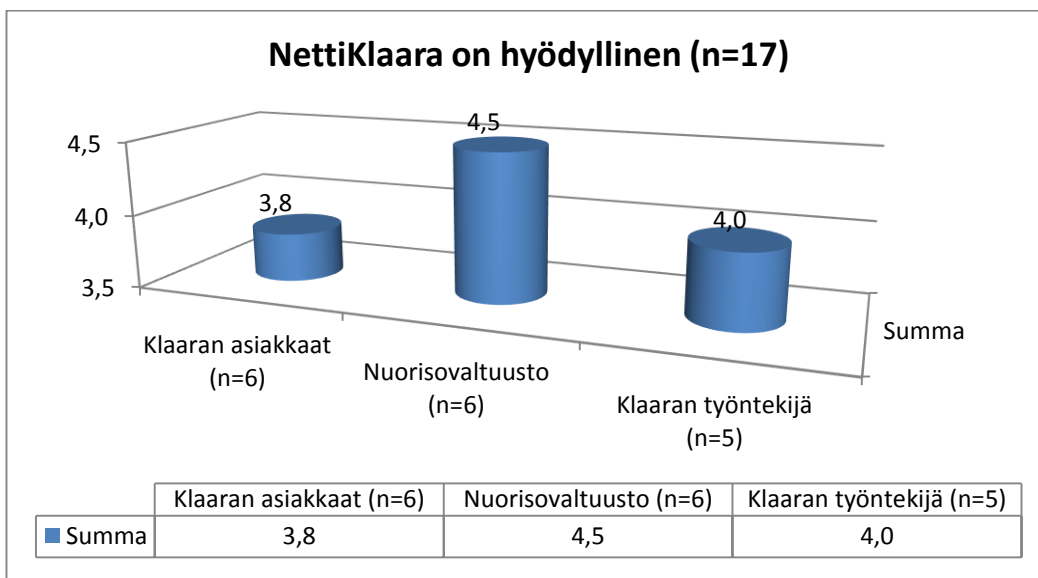
Kuvio 14. Sähköinen ajanvaraus on helppokäyttöinen asteikolla 1-5, jossa 1= ei lainkaan helppokäyttöinen ja 5= täysin helppokäyttöinen.

Nuorisosasema Klaaran asiakkaista ja nuorisovaltuuston jäsenistä (n=12) 84 % olisi valmis käyttämään ajanvarausta myös tulevaisuudessa, 8 % ei aio käyttää ja 8 % ei osaa sanoa. Nuorisovaltuuston ja Klaaran asiakkaiden vastaukset eriteltyinä osoittavat jokseenkin saman tuloksen (kuvio 15).



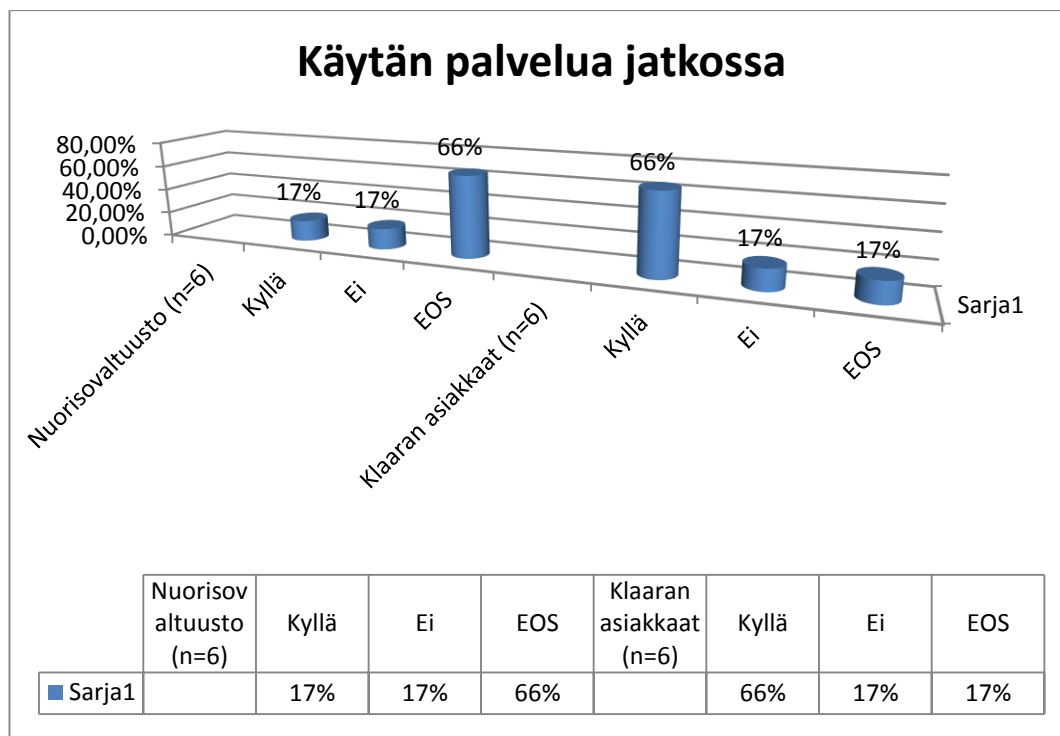
KUVIO 15.. Voisin varata ajan verkossa –vertailu nuorisovaltuuston ja Klaaran asiakkaiden välillä.

NettiKlaara-verkkopalvelu arvioitiin pääosassa vastauksista hyödylliseksi (kuvio 16). Palvelun hyödyllisyyttä arvioitiin sillä, että nuorten on helpompi ottaa yhteyttä verkon kautta mahdollisten ongelmien ilmentyessä. Hyödyllisyyttä lisäsi myös verkkopalvelun käyttömahdollisuus 24/7.



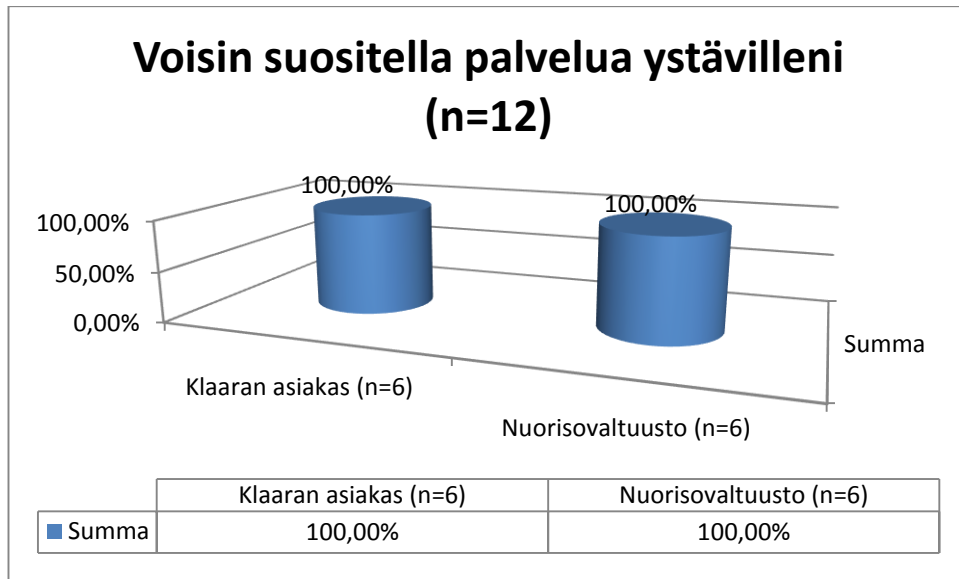
Kuvio 16. NettiKlaara-palvelun hyödyllisyys mitattuna asteikolla 1-5, jossa 1=ei lainkaan hyödyllinen ja 5=täysin hyödyllinen.

NettiKlaara-verkkopalvelun käyttäminen tulevaisuudessa todettiin mahdolliseksi, mikäli avun ja tuen tarvetta ilmenisi (kuvio 17). Nuorisovaltuuston jäsenistä ja Klaaran asiakkaista (n=12) 42 % aikoo käyttää verkkopalvelua tulevaisuudessa, 16 % ei aio käyttää ja 42 % ei osaa sanoa.



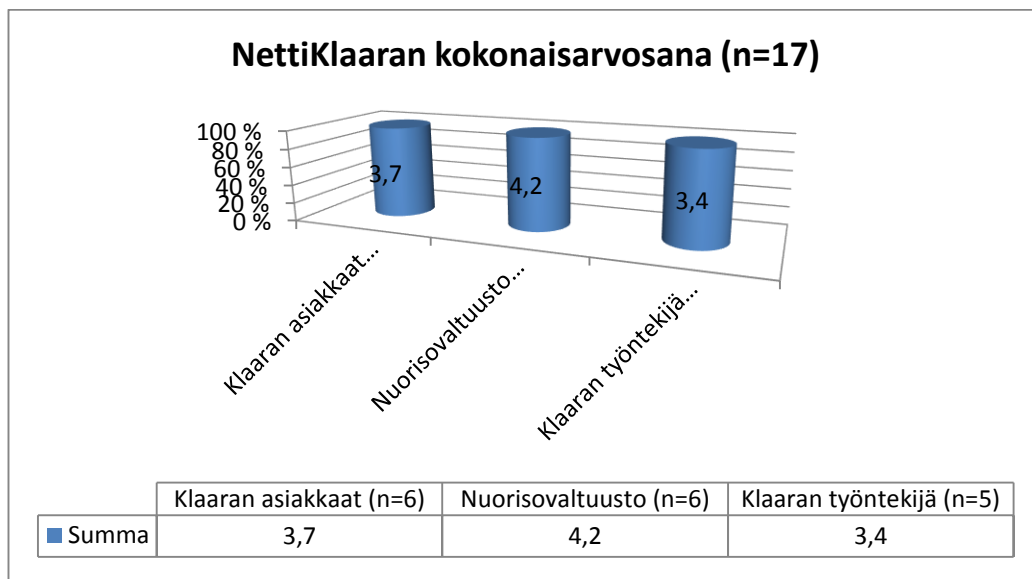
Kuvio 17. Käytän verkkopalvelua jatkossa.

Useassa vastauksessa todettiin, että vastaaja itse ei tarvitse NettiKlaaran palvelua tai on lähiaikoina yli-ikäinen palvelun käyttäjäksi. Palvelu nähtiin kuitenkin hyödyllisenä, mikäli vastaajien ystävät tarvitsisivat apua. Arvioinnin tehneet kaksitoista nuorta olivat hyvin yksimielisiä siitä, voisivatko he suositella NettiKlaara-verkkopalvelua ystävilleen (kuvio 18). Moni vastaaja totesi, ettei välttämättä tarvitse itse verkkopalvelun kautta saatavaa apua, mutta on valmis kertomaan sivustosta ystävilleen.



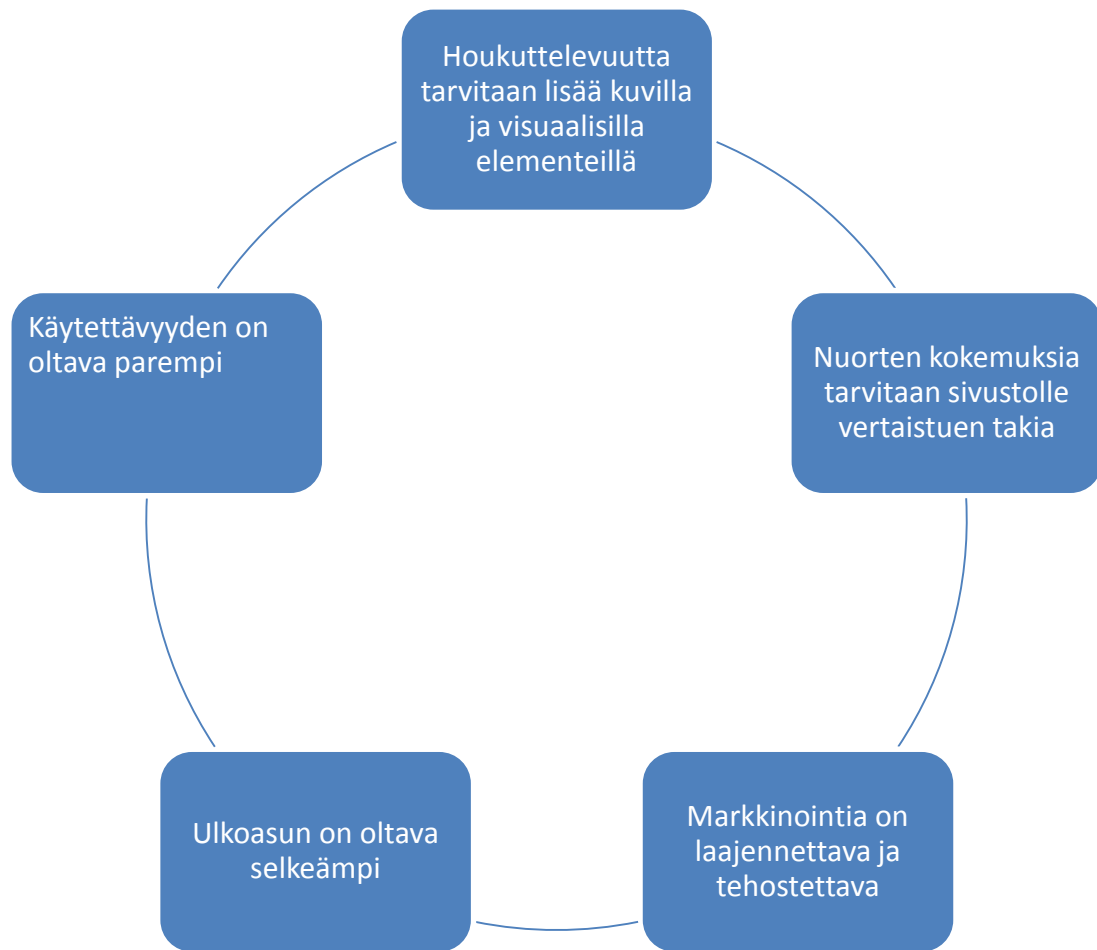
KUVIO 18. Voisin suositella palvelua ystäväilleni.

NettiKlaaran kokonaisarvosanaksi muodostui 3,8 kolmen avainryhmän arvion perusteella (kuvio 19).



Kuvio 19. NettiKlaaran kokonaisarvosana mitattuna asteikolla 1-5, jossa 1=huono, 3=tydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä.

Nuorisosasema Klaaran asiakkaiden, nuorisovaltuuston ja nuorisosasema Klaaran henkilökunnan suorittaman verkkosivuston koekäytön eli pilotoinnin arvoinnit on koknetisoitu arvolausekkeiksi (kuvio 20).



Kuvio 20. NettiKlaaran pilotoinnin arvolausekkeet.

7.4 Moduuli 4: Nuorten kehittämisehdotukset

Arviointiin osallistuneilta nuorilta tuli useita ehdotuksia verkkopalvelun kehittämiseksi (taulukko 6). Suuri osa kehittämisideoista koski verkkopalvelun visuaalista ja teknistä puolta. Koska verkkopalvelun toteutus meni pilotoinnin jälkeen täysin uusiksi, ei opinnäytetyössä ole huomioitu kaikkia teknisen ja visuaalisen puolen kehittämisehdotuksia. Ne välitettiin verkkopalvelun tekniselle toteuttajalle.

Taulukko 6. Nuorten kehittämisehdotukset.

Blogin kehittämisehdotukset	Tietopankin kehittämisehdotukset	Vinkkien kehittämisehdotukset	Sähköisen ajanvarauksen kehittämisehdotukset
<ul style="list-style-type: none"> • Visuaalinen ilme houkuttelevammaksi esim. kuvien avulla. • Markkinoitava enemmän. • Kommentointiin aikarajoitus. • Blogitekstit lyhyemmiksi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten ääni kuuluviin kokemuksen ja mielipiteiden avulla. • Vertaistuki toisten nuorten kokemuksista. • Enemmän tietoa ja sisältöä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enemmän tarkennusta ja esimerkkejä. • Vinkit mainioita. • Tehon parantaminen kuvilla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liian pieni lomakekenttä, sekavat ohjeet ajanvarauslinkki Klaaraan on liian piilossa. • Ulkoasu selkeämmäksi. • Keskustelu toisten nuorten kanssa verkossa.

NettiKlaara-hankkeen monitahoarvioinnista kertyi runsaasti erilaista arviointimateriaalia. Arvioinnissa on korostettu nuorten ääntä ja näkökulmaa, koska palvelusta on haluttu kehittää nuoria kiinnostava ja houkutteleva. Lisäksi arvioinnissa näkyi selvästi avainryhmien arvioinnin konteksti: ohjausryhmän jäsenet arvioivat hankkeen tavoitteiden toteutumista ja hankeprosessia laajalla kontekstilla, kun taas nuorisoasema Klaaran henkilöstön, nuorisovaltuuston ja Klaaran asiakkaiden arvioinnin keskiössä olivat nimenomaan nuoret ja heidän tarpeensa. Arvolausekkeet olivat kuitenkin hyvin samansuuntaisia (taulukko 7).

Taulukko 7. Monitahoarvioinnin keskeisimmät arvolausekkeet avainryhmittäin jaoteltuna.

Klaaran nuoret	Nuorisovaltuusto	Klaaran henkilöstö	Ohjausryhmä
Palvelun ulkoasun tulee olla selkeämpi ja houkuttelevampi.	Keskustelu toisten nuorten kanssa verkossa on tarpeellinen.	Nuorten antama palaute on tärkeää.	Nuorten osallisuus ei ollut riittävää.
Sivuille tarvitaan lisää nuorten tarinoita ja omia kokemuksia.	Sivuille tarvitaan lisää nuorten tarinoita ja omia kokemuksia.	Hankkeen aikataulu oli liian kireä, mikä kostautui hankkeen loppuvaiheessa.	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa oli hyvää, mutta sen olisi pitänyt käynnistyä aikaisemmin ja olla tiiviimpää.
Markkinointia tarvitaan lisää.	Markkinointia tarvitaan lisää.	Nuorten osallisuus toteutui laaja-alaisesti hankkeen eri vaiheissa.	Klaaran henkilöstön sitoutuminen on tärkeintä palvelun jatkumisen kannalta.
Voivat käyttää palvelua tarvittaessa.	Voivat käyttää palvelua tarvittaessa.	Säännöllinen sisälöntuotanto on tärkeää.	Sisällön tuottaminen ja riittävän usein tapahtuva päivittäminen on tärkeää.
Palvelua voi suositella kavereille.	Palvelua voi suositella kavereille.	Markkinointi on juurrutettava Klaaran perustyöhön.	Markkinointi ja nuorista koostuva asiakasraati ovat tärkeitä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Arvioinnissa ollaan tekemisissä ihmisten elämään vaikuttavien ilmiöiden kanssa. Tämän takia arvioinnin tulee olla korkealaatuista. Arvioinnin tulee olla käyttökelpoista siten, että se palvelee käyttäjäryhmien tiedon tarpeita ja on suoritettu siten, että arviointitutkimusta myös käytetään. Arvioinnin tulee olla realistinen, järkevä, diplomaattinen ja riittävän yksinkertainen. Arviointi tulee tehdä kunnioittaen lakia ja etiikkaa ja huomioiden arviointiin osallistuvien sekä tulosten kohteena olevien hyvinvointi. Arviointi tulee tehdä näkyväksi ja välittää pätevää tietoa tekijöistä, jotka määrittävät tutkimuksen kohteena olevan ohjelman arvon tai saavutukset. (Robson 50, 2001). Luotamuksellisuudella tarkoitetaan henkilöön liittyviä tietoja (haastattelulausunnot, muistiinpanot, ääninauhat) ja yhteisymmärrystä niiden käyttämiseksi henkilön yksityisyyden kunnioittamiseksi. Nimettömyydellä varmistetaan, ettei henkilön nimeä tai muuta yksiköintitunnistetta liitetä häntä koskevien tietojen yhteyteen. (Robson 55, 2001).

Kaste-ohjelman hankkeissa on lähdetty siitä, että arvioinnin tulisi aina olla käytännöllisesti hyödyttävää: arviointitiedon avulla selvitetään, mikä toimii ja miten toimivat käytännöt voitaisiin vakiinnuttaa. Arviointitiedon avulla pyritään saamaan tietoa myös siitä, miten toimintoja tulisi kehittää. (Kivipelto, Larivaara ym. 2012, 14).

Jos hankkeen tavoitteet ja tavoiteltava vaikutus saadaan hyvin operationalisoitua, on mittarin validiteetti hyvä. Validiteetti tarkoittaa sitä, mittaako mittari sitä, mitä sen pitää mitata. Validiteettia pyritään kasvattamaan muun muassa siten, että kyselyssä on kysymyksiä arvioitavasta asiasta mahdollisimman tarkkaan ja kattavasti. Validiteetin arviointia hankaloittavat erilaiset väliin tulevat tekijät. Jo tutkimukseen osallistuminen voi lisätä sähköisten palvelujen käyttöä tulevaisuudessa. Validiteettia arviotaessa tiedonkäsitys on syytä pitää mielessä. Empiristisessä tutkimuksessa tutkimukseen osallistuvilta pyritään saamaan totuudenmukainen vastaus, kun taas tulkinnalliseen ja subjektiiviseen tietoon nojautuva tutkimus ei kärsi alhaisesta validiteetista, jos tutkimukseen osallistuvat puhuvat totuudenvastaisesti, sillä tutkimuksessa ei pyritäkään etsimään absoluuttista totuutta vaan ihmisten tulkintoja ja näkemyksiä asioista. (Kivipelto & Larivaara ym. 2012, 23).

Reliabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta sen kannalta, miten pysyviä mittaustulokset ovat. Arviointi on reliaabelia, mikäli samat tulokset saadaan toistamalla arviointi samaan arviointikohteeseen, samojen arviointiolosuhteiden vallitessa. Objektiiivisesti mitattavien asioiden kohdalla tämä on helpommin toteutettavissa, esimerkiksi asiakkaan pituuden mittaamisen tulisi tuottaa sama tulos mittaajasta riippumatta. Yksi keino reliabiliteetin lisäämiseksi on tehdä arvioinnin eri vaiheet näkyväksi ja avoimeksi, jolloin toistettavuus on ainakin periaatteellisella tasolla turvattu. On kuitenkin muistettava, ettei virheetöntä mittaussuunnitelmaa ole toistaiseksi keksitty. (Kivipelto & Larivaara ym. 2012, 23).

NettiKlaara-hanketta arvioitiin hankkeeseen sopivalla menetelmällä. Arviointitietoa edellyttivät monet eri tahot, kuten rahoittajan ominaisuudessa Vaasan kaupunki sekä Sosiaali -ja terveysministeriö, yhteistyökumppanit ja nuorisoasema Klaaran henkilöstö, mutta ennen kaikkea arviointia tarvittiin hankkeen kehittämistyön tueksi ja jatkokehityksen suuntaajaksi. Hankkeen arvioinnissa oli mahdollisuus oppia myös saavuttamatta jääneiden tavoitteiden kautta uusia toimintatapoja tulevaisuuden haasteita varten. Tavoitteiden toteutumatta jääminen ei tarkoita epäonnistumista, jos niistä otetaan opiksi (Kivipelto & Larivaara ym. 2012, 14).

Arviointikriteeristö ja -kysymykset laadittiin osittain yhdessä NettiKlaara-hankkeen ohjausryhmän kanssa. Taustalla vaikutti myös Kaste-ohjelman ja Välittäjä 2013 – hankkeen arviointiohjeistus. Arvioinnissa esiin nousi esimerkiksi ohjausryhmän ja Klaaran henkilöstön eriävä näkemys nuorten osallisuuden toteutumisessa palvelun kehittämistyössä. Ohjausryhmän arvioi osallisuuden toteutumisen Klaaran henkilöstöä vähäisemmäksi. Tähän erilaiseen arvioon vaikutti todennäköisesti projektityöntekijän työskentely lähellä Klaaran henkilöstöä: henkilöstö näki sen, kuinka paljon 80 %:n työaikaa tekevän projektityöntekijän työajasta kului hankkeessa järjestettyjen osallisuuden mahdollistavien toimintojen suunnitteluun ja organisointiin. Mikäli hankkeessa olisi ollut enemmän henkilöstöresursseja, olisi osallisuuttakin pystytty toteuttamaan vielä laajemmassa mittakaavassa.

NettiKlaara-hankkeen etenemistä arvioitiin koko hankkeen ajan. Hankkeen alkuvaiheessa arviointiaineiston tuottivat lähinnä hankkeen työntekijä, hankkeen taustatuek

si perustettava ohjausryhmä ja yhteistyötahot. Asiakaslähtöinen arviointi toteutettiin sitten, kun hankkeen tuotoksena syntyvä Klaaran sähköinen palvelu oli mahdollista saattaa asiakkaiden käytettäväksi. Tavoitteena oli ennen kaikkea saada asiakaslähtöistä palautetta ohjelman toimivuudesta, käyttökelpoisuudesta ja soveltuvuudesta mielen-terveys- ja päihdeongelmien matalan kynnyksen palveluksi.

NettiKlaara-hankkeen toimintaympäristönä on jatkuvassa muutoksessa elävä yhteis-kunta, jonka suurimpia ongelmia nuorten osalta ovat opiskelu- ja työelämän kasvavat vaatimukset ja haasteet sekä lisääntyneet päihde- ja mielenterveysongelmat. Merkit-tävimpiä uhkia yhteiskunnallisesta kontekstista katsoen ovat nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmista aiheutuvat vakavat seuraukset kuten yksinäisyys, syrjäytyminen opiskelu- ja työelämästä, sosiaalisesta ympäristöstä irtaantuminen ja eläkkeelle jäämi-nen nuorella iällä. NettiKlaara-hankkeen pitkän aikavälin tavoiteltavia vaikutuksia ovat muun muassa syrjäytymisen ehkäiseminen oikea-aikaisen ja matalan kynnyksen avun hakemisen keinoin sekä ammatillisen varhaisen puuttumisen keinoin.

Vaikutusten mittaaminen on kuitenkin aina vaikeaa ja nimenomaan sosiaalityön vai-kuttavuusarviointia hankaloittaa se, ettei koskaan voida olla täysin varmoja siitä, että muutos on tapahtunut sosiaalityön vaikutuksesta (kausaalisuhde). Sosiaalityön kautta toimenpiteillä on merkitystä jopa läpi ihmisen elämän, jolloin vaikutukset ovat myös kauaskantoisia. (Kivipelto & Blomgren ym. 2013, 20). Myös NettiKlaara-hankkeen vaikutusta syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä on hankala mitata, sillä kuinka voidaan luotettavasti mitata sitä, että nuori on hakenut ajoissa apua juuri sähköisen palvelun kautta? Palvelusta varatut ajat ja niiden käyttöaste on mahdollista mitata, mutta kuinka voitaisiin ajan varanneen nuoren tietoturva suojaan mitata sitä, että nuori on saanut riittävän avun perusterveydenhuollossa eikä hän ole tarvinnut erikoissairaanhoidon palvelua.

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan mietinnössä todetaan nuorten syrjäytymisen kus-tannusten maksavan yhteiskunnalle miljardeja. Mietinnön mukaan suuri enemmistö Suomen lapsista ja nuorista voi hyvin, mutta syrjäytyneelle vähemmistölle on kasau-tunut yhä vaikeampaa pahoinvointia ja syrjäytymistä. Ehkäisevän ja korjaavan toimin-nan hintaerot ja vaikutukset ovat merkittäviä. Valiokunnan mukaan ratkaisua eivät tuo

lisäresurssit, vaan palvelujen uudelleen järjestelyt sekä resurssien kohdentaminen uudella tavalla. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014).

Internetin ja sähköisten palvelujen kautta hankittava apu ja tieto ovat ajankohtaisia myös mielenterveys- ja päihdeongelmissa. Uranuurtajana sähköisten mielenterveyspalvelujen rakentamisessa on ollut Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kehittämä Mielenterveystalo, jonka kautta kansalaisilla läpi Suomen on mahdollisuus saada ajantasaista ja luotettavaa tietoa mielenterveys- ja päihdeongelmista, kartoittaa oireiden vakavuutta sekä etsiä oman asuinalueensa palveluja tarjoavat tahot. Mielenterveystalojen kautta on mahdollisuus saada lääkärin läheteellä nettiterapiaa muun muassa masennuksen ja liiallisen päihteiden käytön hoitoon.

NettiKlaaran syrjäytymistä ehkäisevät menetelmät liittyvätkin lähinnä nuorten yksinäisyyden poistamiseen, vertaistuen antamiseen ja saamiseen, ammatillisen henkilökunnan nopeaan tavoitettavuuteen, asiallisen ja luotettavan tiedon saamiseen sekä palvelun matalan kynnykseen ja helppoon saavutettavuuteen.

NettiKlaaran tuotoksen eli Klaaran sähköisen palvelun pilotoinnille, opinnäytetyön toteuttamiselle ja tiedonkeruulle muodosti oman haasteensa se, että NettiKlaara –hankkeessa toteutetun sähköisen palvelusivuston teknisessä toteutuksessa kohdattiin tilaajasta riippumattomia ongelmia. Sivuston ensimmäinen ja ainoa pilotoitu versio ei vastannut graafiselta ilmeeltään tilaajan tilamaa ja määrittelemää palvelua ja sivuston toiminnallisuuksissa ilmeni ongelmia. Sähköinen ajanvaraus ei toiminut, tietopankin tietoisuuksia ei löytynyt tai ne eivät auenneet eikä graafinen ilme ollut nuoria houkutteleva. Arvioinnista jouduttiinkin jättämään pois ulkoasun arviointi, koska ulkoasu meni täysin uusiksi. Nuorten esittämät kehitysajat toimitettiin tuottajalle.

NettiKlaara-hankkeen monitahoarvioinnin johtopäätöksinä voidaan todeta, että hanke saavutti pääsääntöisesti tavoitteensa, joskaan ei täysin hankeajan sisällä. Hankkeessa luotiin tyhjästä nuorille suunnattu sähköinen verkkopalvelu, jonka kehittämistyössä olivat tiiviisti mukana sekä vaasalaiset nuoret että nuorisoasema Klaaran henkilökunta. Hankkeessa tehtiin laajasti yhteistyötä sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Hankkeen tekninen toteutus ontui verkkopalvelun ensimmäisessä versiossa, joka korjattiin

hankeajan jälkeen. Nykyisin verkkopalvelu on nimeltään Klaaran sähköinen verkkosivusto, joka toimii moitteettomasti ja on myös visuaaliselta ulkoasultaan miellyttävä. Klaaran verkkopalvelu löytyy osoitteesta: klaara.vaasa.fi/fi/klaara.

Klaaran verkkopalvelusta ja sen käytöstä on mahdollista tehdä uusia tutkimuksia myös tulevaisuudessa. Mittaristona voisi käyttää esimerkiksi verkkopalvelun kautta tehtyjä ajanvarauksia ja niiden käyttöastetta. Lisäksi verkkosivuston käytettävyyttä, visuaalisuutta ja houkuttelevuutta olisi mielenkiintoista tutkia nyt, kun sivusto on käyttökunnossa ja täysin valmis. Yksi jatkotutkimuksen aihe voisi olla myös työntekijän näkökulma verkkopalvelun käytöstä työmenetelmänä, sen työllistävyydestä tai hyödyllisyydestä nuorten mielenterveys- ja päihdetyössä.

Viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana tapahtunut Internetin räjähdysmäinen kasvu mahdollistaa yhä useammalle pääsyn yhteyteen laajemman väestön kanssa kuin koskaan aikaisemmin. Väestön saatavilla on myös informaatiota enemmän ja nopeammin kuin ennen. Sähköiset mielenterveyspalvelut ovat kustannustehokkaita, miellyttäviä käyttää ja saavuttavat monipuolisemman yleisön kuin perinteiset kasvokkaiset palvelut. Tämän hetken Internet-perustaiset palvelut tarjoavat laajan skaalan staattisista informaatiota tarjoavista palveluista aina monimutkaisiin terapiapalveluihin. Internet-perustaiset palvelut tarjoavat väestölle parempaa yksityisyyttä ja anonymiteettiä. Internet-perustaiset mielenterveyspalvelut eivät kuitenkaan korvaa kasvokkain annettavia mielenterveyspalveluja, vaan täydentävät niitä. (Barak & Grohol 2011, 155,157).

Barakin ja Groholin (2011) mukaan sähköisten palvelujen tulevaisuuden trendit jaetaan kolmeen kategoriaan: online-neuvonta ja psykoterapia näyttäytyvät tulevaisuudessa Internet-perustaisina psykoterapeuttisina vuorovaikutuksina, esimerkiksi Skypeen tai NettiKlaara-hankkeessa pilotoidun HelppoNappi –videovälitteisen kommunikointialustan välityksellä. Interaktiiviset itsehoidolliset interventiot, jotka ovat useimmiten Internet-pohjaisia neuvontasivustoja, saavuttavat enemmän yleisöä kuin mihin perinteiset vastaanottokäynnit ikinä pystyvät. Muut online-interventiot sisältävät kolme alakategoriaa: virtuaaliset online-terapiat, pelaamisen kautta toimivat terapiat ja virtuaalimaailmat (Second Life) sekä mobiilipalvelut. (Barak & Grohol 2011, 158).

Klaaran sähköisen palvelun kaltaisia verkkopalveluita tarvitaan myös muiden asiakasryhmien kuin nuorten palveluissa. Sähköisten palvelujen etuina ovat anonymiteetti sekä matala kynnyks hakea apua, minkä ansiosta ne soveltuisivat erinomaisesti muun muassa aikuissosiaalityöhön. Maailmanlaajuisesti sähköisiä palveluita on käytetty esimerkiksi sotaveteraanien kriisiterapiassa, nuorten tunnetaitojen harjoittelussa ja masennuksen hoidossa virtuaalisen pelin avulla. Klaaran verkkopalvelun määrittely- ja konseptointityön pohjalta matalan kynnyksen sähköisen palvelun sisältö ja rakenne olisivat nyt helposti siirrettävissä laajemmin sosiaalipalvelujen käyttöön.

LÄHTEET

Álvarez-Jiménez, M., Gleeson, J., Bendall, S., Lederman, R., Wadley, G., Killackey, E. & McGorry, P. 2012. Internet-based Interventions for Psychosis: A Sneak-Peek into the Future. *Psychiatr Clin N Am* 35, 735-747. Viitattu 26.4.2015. <http://dx.doi.org/10.1016/j.psc.2012.06.011>

Barak, A. & Grohol, J. 2011. Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services* 29, 155-196. DOI: 10.1080/15228835.2011.616939

Björklund, K. & Jokiniemi, M. 2011. NettiKlaaran hankesuunnitelma. Painamaton.

Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2014. Mietintö 1/2014. Viitattu 02.02.2015 www.eduskunta.fi/

Eskola, J. Aluekehitysrahastohankkeen taloudellisuuden evaluointi – viitekehys, metodologia ja empiirinen soveltaminen. Pro gradu. Tampereen yliopisto, hallintotieteen laitos. Finanssihallinto ja julkisyhteisöjen laskentatoimi. Huhtikuu 2000.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hyppönen H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Raportti 33/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Innokylä 2015. Learning Cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 16.4.2015. www.innokyla.fi/

Kivipelto M. Blomgren, S. Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti 8/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kivipelto, M. Larivaara, M. Andersson, S. Heinämäki, L. Jonsson, P-M. Kotiranta, T. Vuorenmaa, M. 2012. Näkökulmia arviointiin. Kaste-ohjelman valtionavustushankkeet. Raportti 33/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kivelä, M. 2011. Kansalaisille suunnattujen sähköisten palveluiden edellyttämä osaaminen terveysalalla. Kandidaatin tutkinto. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 16.4.2015. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6648-9>

Kontio, R., Malin, M., Joffe, G., Vastamäki, M. & Wahlbeck, Kristian. 2013. HUS-alueen mielenterveys- ja päihdepalvelut liian laitoskeskeisiä. *Suomen Lääkärilehti* 7/2013.

Kuntaliiton www-sivut. www.kunnat.net/ Viitattu 29.3.2015. www.kunnat.net/fi/

Kurki, M. 2014. Nurses' acceptance of an Internet-based support system in the care of adolescents with depression. Turun yliopisto. Viitattu 26.4.2015. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5803-0>

Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta. 2007. 9.2.2007/169. Viitattu 30.3.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070169>

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Leykin, Y., Thekdi, S., Shumay, D., Munoz, R., Riba, M. & Dunn, L. 2010. Internet interventions for improving psychological well-being in psycho-oncology: review and recommendations. *Psycho-oncology* 21, 1016-1025. DOI: 10.1002/pon.1993

Mailey, E., Wójcicki, T., Motl, R., Hu, L., Strauser, D., Collins, K., & McAuley, E. 2010. Internet-delivered physical activity intervention for college students with mental health disorders: A randomized pilot trial. *Psychology, Health & Medicine* Vol. 15, No. 6, December 2010, 646-659. DOI: 10.1080/13548506.2010.498894

Monshat, K., Vella-Brodick, D., Burns, J. & Herrman, H. 2011. Mental health promotion in the Internet age: a consultation with Australian young people to inform the design of an online mindfulness training programme. *Health Promotion International*, Vol. 27 No. 2. Published 11 March, 2011. DOI: 10.1093/heapro/dar017

NettiKlaaran ohjausryhmän muistio 14.06.2013. Painamaton.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2013. Välittäjä 2013 –hankkeen loppuraportti. Viitattu 27.4.2014. www.pshp.fi

Pylkkänen, K. & Laukkanen, E. 2011. Nuoret eivät pelkää hakeutua mielenterveyspalveluihin. *Suomen Lääkärilehti* 33/2011.

Reivinen, J. 2014. Sitran trendit: Eriarvoisuus kasvaa. Viitattu 16.4.2015. www.sitra.fi

Reavley, N., Morgan, A., Jorm, D. & Jorm, F. A. 2012. An evaluation of Mental Health Wiki: A Consumer Guide to Mental Health Information on the Internet. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 17(1):1-9. <http://dx.doi.org.10.1080/15398285.2012.756345>

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Helsinki: Tammi.

Rossi, P. & Freeman, H. 1985. Evaluation: a systematic approach. USA: Sage publications, Inc.

Scriven, Michael (1991) Evaluation Thesaurus. Newbury Park, CA: Sag.

Seppä, M. 2007. Suomi on hyvä nuorten palveluissa. *Suomen Lääkärilehti* 44/2007.

Sitra 2007. SAINI-Palvelut. Kansalaisen terveydenhuoltoa tukeva sähköinen asiointi ja interaktiiviset verkkopalvelut. Viitattu 16.4.2015. www.sitra.fi

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Nuorten syrjäytyminen. Viitattu 18.4.2015. www.thl.fi

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopisto. Viitattu 26.4.2015. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6648-9>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö 2001. Sähköisten palveluiden ja asiointin tietoturvallisuuden yleisohje. Viitattu 29.3.2015. www.vm.fi/sade.

Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Van Voorhees, B., Gollan, J. & Fogel, J. 2012. Pilot study of Internet-based early intervention for combat-related mental distress. *JRRD*, Volume 49, Number 8, 175-1190. <http://dx.doi.org/10.1682/JRRD.2011.05.0095>

Vartiainen P, 2003. Projektilla parempaan tulevaisuuteen? Arkipaja-projektin monitahoarviointi. *Tutkimuksia* 252. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Vartiainen, P. 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessi. Teoksessa Viinämäki, L. & Saari, E. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.

Vartiainen, P. 2011. Tulevaisuuden johtajat – valtion johtajapolitiikan arviointiraportti. Valtion työmarkkinalaitos. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.

Voutilainen, T. 2007. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

- LIITE 1:** NettiKlaaran pilotoinnin kyselylomake
- LIITE 2:** NettiKlaaran Learning Café –arvioinnin kyselylomake
- LIITE 3:** NettiKlaara-hankkeen tavoitteiden arvioinnin kyselylomake



NETTIKLAARA-VERKKOPALVELUN PILOTOINTI



TAUSTATIEDOT

- Sukupuoleni: 1) nainen 2) mies
- Ikäni: 1) 13-17 2) 18-24
- Olen: 1) Nuorisoasema Klaaran yli 18-vuotias asiakas 2) Nuorisovaltuuston jäsen

PILOTOINNIN SUORITTAMINEN

Verkkopalvelun arviointi tapahtuu suorittamalla annetut tehtävät ja vastaamalla tehtäviin liittyviin väittämiin ja avoimiin kysymyksiin. Avoimiin kysymyksiin vastataan kirjoittamalla mielipide sille varattuun tilaan. Väittämiä arvioidaan ympyröimällä omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. Numeerinen arviointiasteikko on 1-5.

TEHTÄVÄ 1:

Lataa verkkopalvelu osoitteesta: www.vaasa.fi/klaara

Arvioi seuraavia väittämiä. Ympyröi vastauksesi ja/tai kirjoita vastauksesi siihen varattuun tilaan.

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

VÄITTEET ETUSIVUSTA

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. NettiKlaara-verkkopalvelun etusivu latautuu nopeasti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 2. Etusivulta saa nopeasti kuvan verkkopalvelun sisällöstä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3. Nuorisoasema Klaaran toiminnasta annetaan riittävästi tietoa. | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Muita huomioitani/kehittämideoitani: | | | | | | | |

TEHTÄVÄ 2:

LIITE 1

*Etsi sivustolta Klaaran blogi ja lue blogipostaus. Postauksen luettuasi kirjoita **nimettömänä** jokin mieleesi herännyt ajatus blogista kommenttikenttään.*

VÄITTEET BLOGISTA

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

Klaaran blogi on:

- | | | | | | |
|--|-------|----|---------------|---|---|
| 1) hyvä keino tavoittaa nuoria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) hyvä keino välittää nuorille tietoa ajankohtaisista ilmiöistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) mielenkiintoinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) aion lukea blogia tulevaisuudessa | kyllä | en | en osaa sanoa | | |

Jos vastasit en tai en osaa sanoa, perustelusi:

Miten kehittäisin blogia?

TEHTÄVÄ 3:

Surffaa Klaaran verkkopalvelussa viiden minuutin ajan. Valitse tietopankista jokin aihe (esim. mieliala, kiusaaminen, päihteet tms.) ja arvioi valitsemaasi aihetta alla olevien kysymysten perusteella.

Valitsin:

VÄITTEET TIETOPANKISTA

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

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5) Verkkopalvelun sisältö on luotettavaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) Verkkopalvelun sisältö on ajankohtaista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) Verkkopalvelun tietopankissa on minua kiinnostavaa tietoa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) Muualla verkossa olevista, aiheeseen liittyvistä asioista annetaan tietoa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) Verkkopalvelun teksti on mielestäni helposti silmäiltävää, selkeää ja luettavaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10) Klaaran vinkit ovat mielestäni käyttökelpoisia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11) Miten kehittäisin tietopankin sisältöä? | | | | | |

TEHTÄVÄ 4:

Varaa aika nuorisoasema Klaaran vastaanotolle sähköisen ajanvarauksen kautta kuvitteellisilla tiedoilla (esim. Matti tai Maija Meikäläinen tai jokin itse keksimäsi). **ÄLÄ käytä omaa nimeäsi tai omia tietojasi.** Varausvahvistuksen voit pyytää joko osoitteeseen nettiklaara@gmail.com tai NettiKlaaran numeroon 040 164 7091.

VÄITTEET SÄHKÖISESTÄ AJANVARAUKSESTA

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

13) Sähköinen ajanvaraus on helppokäyttöinen.

1 2 3 4 5

14) Minulla oli vaikeuksia käyttää sähköistä ajanvarausta, koska:

15) Miten parantaisin sähköistä ajanvarausta?

TEHTÄVÄ 5:

Arvioi Klaara-verkkopalvelun kokonaisuutta kokemustesi perusteella.

VÄITTEET VERKKOPALVELUN KOKONAISUUDESTA

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

16) Verkkopalvelu tarjoaa myönteisen käyttökokemuksen.

1 2 3 4 5

17) Verkkopalvelu etenee ja toimii johdonmukaisesti ja koen palvelun sujuvana.

1 2 3 4 5

18) Verkkopalvelu on helppokäyttöinen.

1 2 3 4 5

19) Verkkopalvelu on hyödyllinen (= nuoret saavat apua).

1 2 3 4 5

20) Aion käyttää Klaaran verkkopalvelua jatkossa.

kyllä en en osaa sanoa

Jos vastasit en tai en osaa sanoa, perustelusi:

21) Voisin suositella Klaaran verkkopalvelua nuorille tai heidän vanhemmilleen. kyllä en en osaa sanoa

Jos vastasit en tai en osaa sanoa, perustelusi:

AVOIMIA KYSYMYKSIÄ VERKKOPALVELUSTA:

1) Mitkä asiat vaikeuttivat verkkopalvelun käyttöä?

2) Onko verkkopalvelu suunniteltu mielestäsi nuorten tarpeita ajatellen?

3) Miten kehittäisit Klaaran verkkopalvelua?

4) Minkä arvosanan annat verkkopalvelulle? Ympyröi vastauksesi.

1 = huono 2 = välttävä 3 = tyydyttävä 4 = hyvä 5 = kiitettävä

Kiitos ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi
NettiKlaara-hankkeen kehittämistyössä!



ARVIOINTI: LEARNING CAFÉ –TYÖPAJA

Ohjausryhmän jäsenet ja Nuorisoasema Klaaran henkilökunta

1. Arvioi, miten NettiKlaara-hankkeen tuotokset ja tulokset toteutuivat?

(tuotos = Klaaran verkkopalvelu, tulokset ovat hankekortissa)

2. Arvioi, miten NettiKlaaran juurruttaminen on onnistunut hankkeen (1.3.2012-31.10.2013) aikana?

3. Mihin juurruttamisessa tulisi kiinnittää huomioita hankkeen loppuvaiheessa?

4. Miten nuorten sähköistä hyvinvointipalvelua tulisi kehittää hankeajan jälkeen?

5. Mikä hankkeessa onnistui?

6. Mitkä olivat hankkeen ongelmat/haasteet?

NETTIKLAARA-HANKKEEN TAVOITTEIDEN ARVIOINTI
OHJAUSRYHMÄ/ NUORISOASEMA KLAARAN HENKILÖKUNTA

Vastaathan nimettömänä, kiitos.

- 1) **NettiKlaara-hankkeen päätavoitteena on laajentaa 13-24 –vuotiaiden vaasalaisten nuorten päihde- ja mielen-terveyspalvelujen tarjontaa luomalla sähköinen toimintaympäristö, joka tukee ja vahvistaa nuorten hyvinvointia, kasvua ja kehitystä.**

Saavuttiko hanke mielestäsi tämän tavoitteen? Perustelut:

Arvioi tavoitteen saavuttamista asteikolla 1-5:

- 1 tavoitetta ei saavutettu
- 2 tavoite saavutettiin heikosti
- 3 tavoite saavutettiin tyydyttävästi
- 4 tavoite saavutettiin hyvin
- 5 tavoite saavutettiin kiitettävästi

- 2) **NettiKlaara-hanke kehittää nuorille suunnattuja ennaltaehkäiseviä ja peruspalveluiden piirissä toteutettavia päihde- ja mielenterveyspalveluja.**

Saavuttiko hanke mielestäsi tämän tavoitteen? Perustelut:

Arvioi tavoitteen saavuttamista asteikolla 1-5:

- 1 tavoitetta ei saavutettu
- 2 tavoite saavutettiin heikosti
- 3 tavoite saavutettiin tyydyttävästi
- 4 tavoite saavutettiin hyvin
- 5 tavoite saavutettiin kiitettävästi

- 3) **Asiakkaat, eli sähköisiä päihde- ja mielenterveyspalveluja käyttävät nuoret, ovat tärkeässä roolissa hankkeen pilotoinnissa. Nuorten asiantuntemusta ja käyttäjäkokemuksia kerätään hankkeen aikana ja nuorten ja heidän osallisuutensa ovat merkittävässä asemassa, kun kehitettävän palvelun sisältöä ja itse palvelua arvioidaan.**

Saavuttiko hanke mielestäsi tämän tavoitteen? Perustelut:

Arvioi tavoitteen saavuttamista asteikolla 1-5:

- 1 tavoitetta ei saavutettu
- 2 tavoite saavutettiin heikosti
- 3 tavoite saavutettiin tyydyttävästi
- 4 tavoite saavutettiin hyvin
- 5 tavoite saavutettiin kiitettävästi

- 4) Hankkeen kautta kehitetään paikallisella ja valtakunnan tasolla toimivien palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Hankeaikana selvitetään valtakunnallisten sähköisiä päihde- ja mielen-terveyspalveluja tuottavien tahojen ja vaasalaisten päihde- ja mielenterveyspalveluiden välisen yhteistyön mahdollisuudet.**

Saavuttiko hanke mielestäsi tämän tavoitteen? Perustelut:

Arvioi tavoitteen saavuttamista asteikolla 1-5:

- 1 tavoitetta ei saavutettu
- 2 tavoite saavutettiin heikosti
- 3 tavoite saavutettiin tyydyttävästi
- 4 tavoite saavutettiin hyvin
- 5 tavoite saavutettiin kiitettävästi

- 5) Rakennetaan paikallisesti toimiva sähköinen toimintaympäristö hyödyntäen olemassa olevaa teknologiaa palveluiden tuotannossa.**

Saavuttiko hanke mielestäsi tämän tavoitteen? Perustelut:

Arvioi tavoitteen saavuttamista asteikolla 1-5:

- 1 tavoitetta ei saavutettu
- 2 tavoite saavutettiin heikosti
- 3 tavoite saavutettiin tyydyttävästi
- 4 tavoite saavutettiin hyvin
- 5 tavoite saavutettiin kiitettävästi

Kiitos arvioinnista!