

Ari Anttila, Henri Heikkinen & Saara Kantia

HYVINVOINTIA TUKEMASSA

Opas sosiaaliturvan ja hyvinvoinnin tukemiseksi Sallan kunnan pitkäaikaistyötömille

HYVINVOINTIA TUKEMASSA

Opas sosiaaliturvan ja hyvinvoinnin tukemiseksi Sallan kunnan pitkäaikaistyötömille

Ari Anttila, Henri Heikkinen &
Saara Kantia
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijät: Ari Anttila, Henri Heikkinen ja Saara Kantia
Opinnäytetyön nimi: Hyvinvointia tukemassa – Opas sosiaaliturvan ja hyvinvoinnin tukemiseksi Sallan kunnan pitkäaikaistyöttömille.
Työn ohjaajat: Kaija Bakala ja Aira Vanhala
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2017
Sivumäärä: 39+2

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa suunnittelimme ja toteutimme oppaan sosiaaliturvasta ja Sallan hyvinvointipalveluista kunnan pitkäaikaistyöttömille miehille. Opinnäytetyön toimeksiantaja on paikallinen työttömien yhdistys Sallan Menokkaat, jonka Kohti uutta-hankkeessa oli tullut ilmi tarve yhdistyksen jäsenille suunnatulle sähköiselle sosiaaliturvan oppaalle.

Opinnäytetyön tavoitteena on helppokäyttöinen ja selkeästi ymmärrettävä opas sosiaaliturvasta ja hyvinvointiin tähtäävistä palveluista. Noudatimme sen suunnittelussa periaatteita, joissa korostuvat käyttäjäkeskeisyys ja käytettävyys. Pääperiaatteitamme olivat esteettömyys ja saavutettavuus sosiaaliturvan käyttämisessä ja hyödyntämisessä. Oppaalla edesautetaan hyvinvointia, elämäntilannetta sekä omien voimavarojen löytämistä. Opas toimii myös kannustimena itsenäiseen toimijuuteen, jossa oppaan avulla voidaan hankkia ja vastaanottaa tarvittavaa tietoa.

Oppaan suunnittelussa hyödynnettiin monipuolista tietoperustaa, jossa korostuivat osallisuus, esteettömyys, saavutettavuus sekä helppokäyttöisyys. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutui, kun opasta esiteltiin yhdistyksen jäsenille. Oppaan arvioimiseksi käytimme osallistuvaa havainnointia sekä haastatteluja, joilla saatiin tarvittavat tiedot käyttäjäkokemuksesta ja oppaaseen tulevista parannuksista.

Oppaan lopullinen versio vastasi opinnäytetyön tavoitteisiin. Käyttäjät kokivat oppaan helppokäyttöiseksi ja hyödylliseksi. Toimeksiantajan on helppo päivittää sitä sekä tuoda se kohderyhmänsä käytettäväksi. Oppaan pitkäaikaisten vaikutusten ja tulosten arvioimiseen vaaditaan seuranta tulevina vuosina.

Asiasanat:

Pitkäaikaistyötön, hyvinvointi, sosiaaliturva, osallisuus, saavutettavuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Social Services

Authors: Ari Anttila, Henri Heikkinen and Saara Kantia
Title of thesis: Supporting wellbeing – A guide for municipality of Salla's long-term unemployed to support social security and wellbeing.
Supervisors: Kaija Bakala and Aira Vanhala
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2017
Number of pages: 39+2

The objective of this thesis was to develop an electric guide for municipality of Salla's long-term unemployed men to support their wellbeing and social security. The thesis is commissioned by Sallan Menokkaat, a local association for the unemployed and their Kohti Uutta (Towards new) project.

The objective was to design a user friendly and understandable guide of the social servicescape. The main concepts of the guide are accessibility and usability.

With the guide we support wellbeing, self-control and finding resources to manage. The guide is also an inducement for independent operation to find and get useful information.

During the designing process of the guide we used versatile information base about accessibility, participation, user friendliness and information without barriers.

The functional part of the thesis was to show the guide to the members of the association. To evaluate the guide, we used interviews and observation when members were using the guide for the first time. As a result we got the information that we needed for the final version of the guide.

The final version responded to the objectives of the thesis. Members of the association found the guide easy to use and beneficial. The guide is also simple to update and modify.

Keywords:

Long-term unemployed, welfare, social security, participation, accessibility

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SAAVUTETTAVUUS JA OSALLISUUS HYVINVOINNIN LISÄJÄNÄ JA SYRJÄYTYMISEN ESTÄJÄNÄ.....	9
	2.1 Hyvinvointi	9
	2.2 Saavutettavuus ja esteettömyys.....	12
	2.3 Osallisuus	14
	2.4 Tieto-osallisuudesta syrjäytyminen.....	15
3	OPPAAN TOTEUTUS.....	20
	3.1 Opinnäytetyön tavoitteet	20
	3.2 Oppaan raakaversioon tausta ja työstäminen	21
	3.3 Oppaan raakaversioon testaaminen kohderyhmän kanssa	24
	3.4 Valmiin oppaan arviointi	28
	3.5 Oppaan jatkokehitys.....	29
4	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	35
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Sallan Menokkaat ry:n toiminnassa ja sen Kohti uutta-hankkeessa on tullut ilmi, että yli 50-vuotiailla miehillä on ollut vaikeuksia löytää, hakeutua ja käyttää hyväksi kaipaamiaan sosiaali- ja työllisyyspalveluita. Nykyään palvelut siirtyvät entistä enemmän verkkoon sähköiseen muotoon, joiden käyttämiseen kaikilta ei välttämättä löydy taitoa. Tässä tilanteessa kokemus osallisuudesta hämärtyy, kun yksilön käsitys omista vaikuttamismahdollisuuksista katoaa. Tämä voi pahimmillaan johtaa syrjäytymiseen. Opinnäytetyömme tarkoitus on suunnitella ja toteuttaa Sallan Menokkaille ja heidän pitkäaikaistyöttömille jäsenilleen sähköinen opas sosiaaliturvasta sekä Sallan kunnan tarjoamista hyvinvointia lisäävistä palveluista.

Oppaallamme pyrimme vahvistamaan osallisuuden tunnetta. Osallisuus on sekä toimintaa että arvotavoite. Osallisuuteen liittyy valinnan vapaus ja vallan tunne, joten osallisuus ei voi olla pakollista. Osallisuus hahmottuu sekä kokemukseksi ja tunteeksi että toimintakykyä ja toimintamahdollisuuksina. Osallisuus on keskeinen tekijä hyvinvoinnin kannalta, vaikka emme sitä suoraan näe. (Raivio & Karjalainen 2013, 13-14.)

Sallan Menokkaat ry on vuonna 1999 perustettu yhdistys. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on vähentää työttömyyttä, parantaa työttömien toimeentuloa, työllistää pitkäaikaistyöttömiä, tarjota harjoittelupaikkoja ja parantaa fyysistä ja henkistä hyvinvointia ottaen huomioon koko perheen, jota työttömyys koskee Sallan kunnassa. Menokkaiden toimitilat sijaitsevat Sallan kuntakeskuksessa. Yhdistyksellä on noin 100 jäsentä ja se työllistää erilaisilla perusteilla ja tuilla vuosittain noin 10 henkilöä. (Sallan Menokkaat ry 2014, 3-5.) Sallan Menokkaiden toimintaa rahoittaa Sallan kunta maksamalla yhdistyksen vuokran sekä antamalla toiminta-avustusta (Sallan Menokkaat ry 2015, 1). Rahaa on saatu vuosille 2015–2017 yhteensä 160 000 euroa (Salminen 2017).

Sallan Menokkaiden toimintaan on kuulunut esimerkiksi vuonna 2006 aloitettu työmiesspalvelu, jonka kysytyimpiin palveluihin kuuluu mm. polttopuunteko, metsätyöt, pihatyöt ja talojen ulkomaalaus. Sallan työttömien miesten työllisyyshistoria ja taidot ovat tällaiseen työhön sopivia. Naisten työllistämiseksi on perustettu jäsenistöä palveleva ruokala, joka tarjoaa kotiruokaa edulliseen hintaan. (Sallan Menokkaat ry 2014, 6-7.) Yhdistyksen rahoitus muodostuu pääosin Sallan kunnan avustuksesta, yhdistyksen järjestämistä palveluista, kuten ruokalasta ja työvoiman vuokrauksesta (Sallan Menokkaat ry 2014, 13).

Kohti uutta on Sallan Menokkaat ry:n projekti, jonka tavoitteena on sallalaisten pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien sekä heidän lähipiirinsä hyvän elämänlaadun, hyvinvoinnin sekä elämänhallinnan saavuttaminen, onnellisuuden löytäminen omasta arjesta sekä omien voimavarojen tunnistaminen (Sallan Menokkaat ry 2014, 2). Sallassa on paljon yksinäisiä, työttömiä miehiä, jotka elävät elämänsä hyvinkin niukasti pienten tulojensa takia, mikä luo heille usein yhteiskunnasta ulkopuolisen, syrjäytetyn tunteen. Projektin ensisijainen kohderyhmä onkin sallalaiset pitkään työttömänä olleet miehet. Useimmiten he ovat noin 50-vuotiaita, entisiä metsureita tai vastaavien alojen ammattilaisia, joille ei ole enää alueella työpaikkoja tarjolla. (Sallan Menokkaat ry 2014, 12-13.) Hankkeen toimintaan kuuluu erilaisten retket ja tapahtumat sekä kurssien ja vertaistoiminnan järjestäminen (Sallan Menokkaat ry 2014, 14-17).

Oppaamme taustalla vaikuttavat vahvasti Sallan sijainti ja siellä asumisen yhteys syrjäytymiseen. Salla on Itä-Lapissa, aivan Venäjän rajan tuntumassa sijaitseva väkiluvultaan pieni kunta. Sallassa ei ole asukkaita lähellekään jokaiselle neliökilometrille, kunnan pinta-ala on 5872km², ja asukkaita siellä oli vain 3 780 vuonna 2014. Sallan kunnan väestöstä yli puolet asuu kylillä jotka ovat levittäytyneet laajalti eri puolille kuntaa. Kunnan elinkeinorakenne onkin vuosikymmenten saatossa muuttunut maatalousvaltaisesta palveluelinkeinoiniin painottuvaksi ja matkailu on Sallan tärkeimpiä elinkeinoja. Sallan matkailua mainostetaankin turisteille lauseella "in the middle of nowhere". Sallalainen nauttii elämästä keskellä erämaata, lähellä luontoa, missä hän on kasvanut. Luonnon ja metsän arvostus näkyykin sallalaisten arvoissa ja harrastuksissa. Moni sallalainen metsästää, kalastaa, marjastaa, hiihtää, retkeilee tai muuten liikkuu luonnossa.

Suuri osa sallalaisista nuorista ja nuorista aikuisista muuttaakin Sallasta pois työn tai koulutuksen perässä, koska keskellä ei mitään ei ole myöskään töitä ja ainoa toisen asteen koulutus Sallassa on lukio. (Sallan kunta 2016.)

Kaikki palvelut löytyvät Sallan kuntakeskuksesta ja esimerkiksi tavallinen kauppareissu voi kunnan reunoilla asuvalle kasvaa jopa yli sadan kilometrin mittaiseksi. Sivukylillä asuvista työllisistä suurin osa kulkeekin kuntakeskuksessa töissä. Pitkät etäisyydet palveluista lisää syrjäytymisen riskiä. Palveluiden luokse on vaikea päästä, varsinkaan ilman omaa autoa. Bussiyhteyksiä on rajallisesti ja tämä nostaa kynnystä osallistua ja päästä palveluiden piiriin. Kaikki eivät kuitenkaan koe olevansa syrjäytyneitä, mutta yhteiskunnan silmissä he ovat jo syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa.

Teimme toimeksiantona oppaan, joka vastaa kohderyhmämme tarpeita. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen mukaan 50-65-vuotiaat käyttävät sähköisiä palveluita vähemmän kuin nuoremmat, kokevat taitonsa käyttää sähköisiä palveluita heikoksi ja niiden löytämisen vaikeaksi. Oppaamme tulee olemaan helposti saatavilla Sallan Menokkaiden kotisivujen kautta, ja teimme siitä selkolukuisen ja helposti käytettävän kokonaisuuden sosiaaliturvasta ja Sallan kunnan palveluista. Oppaan suunnittelussa käytettiin keinoja, joilla edistetään esteettömyyttä, tuotteen helppokäyttöisyyttä ja sen saavutettavuutta kaikille käyttäjille. Opas suunniteltiin ja tehtiin kohderyhmäämme ajatellen, mutta sitä voi soveltaa kaikkien käytettäväksi, ei vain sallalaisten miesten.

Asetimme oppimistavoitteemme sosiaalialan kompetensseihin perustuen. Tässä raportissa kuvaamme oppaan suunnittelu- ja toteutusprosessia sekä oppimiskokemuksiamme prosessin aikana ja sen jälkeen.

2 SAAVUTETTAVUUS JA OSALLISUUS HYVINVOINNIN LISÄÄJÄNÄ JA SYRJÄYTYMISEN ESTÄJÄNÄ

2.1 Hyvinvointi

Suomessa hyvinvointikäsitteen määritteli Erik Allardt vuonna 1976 kolmen ulottuvuuden mukaan. Hänelle ne olivat having eli elintaso, johon kuuluu ihmisen terveydentila, asumisen taso, työllisyys, koulutus ja varallisuus. Toinen ulottuvuus on loving, joka käsittää ihmisen ihmissuhteet, kuten suvun, perheen, parisuhteen ja ystävät sekä tarpeen kuulua johonkin eli juuret ja kotiseudun. Näin ihminen tietää mistä tulee ja mihin kuuluu. Kolmantena ulottuvuutena on being eli itsensä toteuttaminen. Se tarkoittaa ihmisen tarvetta olla ihmisenä arvokas, olla arvostettu muiden silmissä, kokea turvallisuutta, toteuttaa itseään harrastusten tai muiden keinojen avulla ja vaikuttaa yhteiskunnassa sekä pienemmässä yhteisössä. (Forss & Vatula-Pimiä 2011, 24.)

Hyvinvoinnin käsite on keskeinen ihmis- ja yhteiskuntatieteissä sekä politiikan eri osa-alueilla. Hyvinvoinnin käsitettä tarkastellessa on olennaista, mistä näkökulmasta sitä katsotaan. Yhteiskunnan makrotasolla puhumme muun muassa hyvinvointivaltiosta (welfare state) sekä hyvinvointiyhteiskunnasta (welfare society). Mikrotasolla puhumme ihmisen hyvinvoinnista (well-being) ja elämässä menestymisestä (well-doing) esimerkiksi työelämässä. Hyvinvointipolitiikalla tarkoitetaan yhteiskunnan ja valtion toimintaa, joka tähtää väestön hyvinvointiin, sen ylläpitämiseen ja parantamiseen. Hyvinvointipolitiikkaan kuuluu myös suunnittelu- ja hallintojärjestelmät, jotka pistävät toimeen hyvinvointietuudet ja –palvelut. (Niemelä 2010, 16.)

Opinnäytetyössämme tarkastelemme hyvinvointipolitiikkaa hyvinvoinnin edellytysten kannalta. Hyvinvoinnin edellytykset hyvinvointipolitiikan näkökulmasta voidaan jakaa neljään perusedellytykseen. Näitä ovat aineellis-fyysiset, sosiaaliset, henkis-inhimilliset ja ympäristölliset edellytykset. Opinnäytetyössämme syvennymme sosiaaliin edellytyksiin. Hyvinvoinnin sosiaalisilla edellytyksillä

tarkoitetaan sitä, millaisia sosiaalisia oikeuksia kansalaisilla on, millaista yhteisöllistä organisoitumista heillä on oikeus järjestää sekä mikä asema yksilöillä ja perheillä yhteiskunnallisina perusyksikköinä yhteiskunnassa on. Erityisesti sosiaalisia edellytyksiä tarkastellessa tullaan kysymyksiin, miten sosiaaliturva ja sen palvelut on järjestetty, miten kansalaisten yhteiskuntaan osallistumisoikeudet on yhteiskunnassa järjestetty sekä miten yksilöiden ja perheiden oloja edistetään. (Niemelä 2010, 175.) Oppaallamme haluamme tukea osallisuutta, luoda edellytyksiä hyvinvoinnille ja tuoda sosiaaliturva kaikille esille ja saataville toimintakyvystä huolimatta.

Kohderyhmämme keskeisin uhka hyvinvoinnille on työttömyys. Työttömyys on yhteiskunnallinen ilmiö, jota on lähtökohtaisesti haluttu vähentää. Talouden taantumakausina työttömyys on muodostanut yhden merkittävimmistä yhteiskunnallisista ongelmista. Suomessa työttömyys lähti voimakkaaseen kasvuun 1990-luvulla, jolloin työttömyysaste nousi lähes 17 prosentin tasolle. Työttömyys oli seurausta talouden syvästä taantumasta, jonka seuraukset näkyvät vielä tänäkin päivänä. Vuosien saatossa työttömyys on muuttanut muotoaan. Suhdannetyöttömyydestä on päädytty rakenteelliseen työttömyyteen, jossa osa työvoimasta on syrjäytynyt työmarkkinoilta. Erityisesti rakenteellisen työttömyyden ovat kohdanneet lähellä eläkeikää olevat ja alhaisen koulutustason omaavat, joille ei ole rakennemuutoksen jälkeen löytynyt työmarkkinoilta kysyntää. (Parpo 2007, 7.)

Suomessa työttömiä työnhakijoita oli syyskuussa 2016 Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen mukaan 329 487, joista pitkäaikaistyöttömiä oli 125 400. Pitkäaikaistyöttömien määrä on 12 400 enemmän kuin viime vuonna. (TEM 2016, viitattu 7.11.2016.) Vuonna 2015 Sallan työttömien osuus työvoimasta oli 22,8% (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, viitattu 2.11.2016). Salla on jaettu neljään palvelualueeseen, jotka ovat kuntakeskus, Etelä-Salla, Länsi-Salla ja Pohjois-Salla. Vuonna 2015 laadittiin Sallassa kuntastrategia, jonka mukaan asukkaille tarjotaan peruspalveluja myös kuntakeskuksen ulkopuolelle. Strategiassa esitetystä visiosta on kuitenkin jouduttu luopumaan kunnan heikon taloudellisen tilanteen vuoksi. Sallan työllisistä suurin osa eli 76,1% työskenteli palvelualalla. Alkutuotannossa työskenteli 15,1% ja jalostuksessa 7,3%. Tule-

vaisuudessa tavoitellaan kasvua matkailualan työpaikoissa, joita on erityisesti palvelualalla. Työt eivät kuitenkaan useimmiten sovi pitkään työttöminä olleille henkilöille. (Sallan Menokkaat 2014, 5-8.)

Yhteiskunta ja työelämä muuttuvat koko ajan. Muutos tarkoittaa siirtymistä yhteiskunnallisen kehityksen vaiheesta toiseen. Tällä tarkoitetaan rakennemuutosta, jonka aikana vanhat instituutiot ja toimintamallit muuttuvat korvautuvat uusilla ja käsitykset työnteosta muuttuvat. Rakenne-muutoksen aikana tulevaa kehitystä ei kyetä ennakoimaan, muutosten vauhti nopeutuu ja näiden yhteisvaikutukset muuttavat tapahtumien lopputulosta. Työelämän muutosta on historiallisesti kuvattu vanhan ja uuden maailmanajan työelämäkäsitteiden kautta. Näin työtä ja työelämän muutosta voidaan tarkastella alati muuttuvana kokonaisuutena. Nykyajan työelämän muutoksen ovat nopeutuneet ja monimutkaistuneet. Nykyinen rakennemuutos on siirtymä kohti seuraavaa kehitysvaihetta, jota voi kutsua jälkiteolliseksi yhteiskunnaksi, jossa korostuu teknologia, informaatio, palvelut ja vuorovaikutus. (Veijola & Huttunen 2016, viitattu 17.11.2016.)

Pitkäaikaistyöttömyys on Sallassa erityisesti ikääntyneiden ja matalan koulutustason työttömien ongelma. Työttömyyden jatkuessa pitkään työttömän ammattitaito heikentyy ja työttömällä on suuri riski syrjäytyä lopullisesti työmarkkinoilta. Tutkimuksissa ja selvityksissä on huomattu, että pitkittynyt työttömyys vähentää aktiivista työnhakua ja toistuvat epäonnistumiset työpaikan etsimisessä lannistavat työnhakijan, niin että hän kokee työnetsinnän turhaksi. (Suvisalmi 2012, 25.)

Työttömyys voi muuttaa työllistymisen kannalta tärkeitä henkilökohtaisia ominaisuuksia tai työttömän työnhakijan ja työnantajan käyttäytymistä. Inhimillisen pääoman (tiedon, taidon ja osaamisen) määrä riippuu koulutuksen lisäksi myös työkokemuksesta. Inhimillisen pääoman rappeutuessa työttömyysaikana, työllistyminen vaikeutuu mahdottomaksi. Työnantajien asenteet ikääntynyttä pitkäaikaistyötöntä kohtaan voivat olla syrjiviä. (Suvisalmi 2012, 27.)

2.2 Saavutettavuus ja esteettömyys

Saavutettavuus on erilaisten ihmisten tarpeiden huomioimista. Pohjimmiltaan saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä, sillä saavutettava palvelu on mahdollisimman monien ulottuvilla, sitä on helppo lähestyä ja se antaa mahdollisuuden osallistua ja kokea elämyksiä yksilöiden ominaisuuksista riippumatta. (Opetusministeriö 2004, viitattu 22.11.2016) Oppaallamme haluamme tuoda sosiaaliturvan palveluita paremmin kohderyhmämme saataville. Saavutettavuus syntyy poistamalla liikkumisen, näkemisen, kuulemisen ja ymmärtämisen esteitä. Saavutettavia palveluja suunniteltaessa on huomioitava, että käyttäjät ovat heterogeeninen, koko yhteiskuntaa heijasteleva joukko erilaisia yksilöitä. Palvelujen piiristä poissulkeminen ei yleensä ole aktiivista ja tahallista. Useimmiten se johtuu siitä, että ei tiedetä tai tiedosteta, että kaikki eivät liiku, aisti tai toimi keskenään identtisesti. (Opetusministeriö 2002, viitattu 22.11.2016)

Saavutettavuuteen liittyy mahdollisuuksia ja uhkakuvia. Erityisesti tämä näkyy nykyaikaisessa sähköisessä asiointissa ja sen kehityksessä. Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan asiointin sähköistä käsittelyä, vireillepanoa tai päätöksien tiedonantoa. Sähköinen asiointi voi tulevaisuudessa korvata osan tai kaikki nämä kolme vaihetta. Sähköinen asiointin tavoitteena on korvata, turvata ja parantaa perinteisten menetelmien käytön, kuten esimerkiksi yhteydenpidon asiakkaan kanssa puhelimen avulla. Sähköisestä asiointista on aikomus saada parempi kanava palveluihin ja yhteydenpitoon. Tieto- ja viestintätekniikan kehityksessä syntyy uhkakuvia, että sähköinen asiointi korvaa täysin perinteiset menetelmät. Sähköinen asiointi on tuotu perinteisen rinnalle palveluiden monipuolistamiseksi sekä palvelun laadun turvaamiseksi. Uudet innovaatiot, menetelmät ja konseptit ovat mahdollisia sähköisen asiointin kasvaessa. Yhteiskunta ja palvelut ovat menossa yhä nopeampoisempaan palvelutahtiin. Ajasta ja paikasta riippumattomuus on yksi sähköisen asiointin suurimmista mahdollisuuksista verrattuna perinteisiin palveluihin. Sähköinen asiointi kohtaa suuria haasteita tulevaisuudessa, kuten ikääntyvän väestön kasvu, syrjäytymisuhan alla olevat kuntien rajalliset resurssit sekä polarisoituvat yhteiskunta, jossa heikoimmassa asemassa olevat uhkaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. (Kivelä 2015, 2-3.)

Esteettömyys liitetään osallisuuteen ja saavutettavuuteen tärkeänä osana. Esteettömyydellä tarkoitetaan ympäristön ja palveluiden suunnittelua ja tuottamista siten, että ihmisen ikä, sukupuoli, terveydentila tai toimintakyky eivät ole esteenä palveluiden käyttämisessä ja ympäristössä toimimisessa. Toimintaympäristö nähdään esteettömänä silloin, kun yksilö pystyy toimimaan siinä ilman, että omalla toimintakyvyllä olisi vaikutusta toimintamahdollisuuksiin. Esteettömyys voi olla fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista. Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan hyvää saavutettavuutta ympäristöstä, sen palveluista ja laitteista. Psyykkisellä esteettömyydellä tarkoitetaan käyttäjän henkistä kykyä toimia itsenäisesti. Sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan eri sosiaaliryhmiin kuuluvien henkilöiden tasavertaista mahdollisuutta toimia yhteiskunnassa. (Särkelä-Kukko 2014, 40.)

Esteettömyys perustuu Suomen perustuslaissa (731/1999) esitettävään tasa-arvon näkökulmaan. Yhdenvertaisuuslain (21/2004) mukaan ketään ei voi syrjiä kansallisen tai etnisen alkuperän, kansallisuuden, kielen, mielipiteen, vammaisuuden, uskonnon, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn takia. (Hirvonen, Koskimies & Pirttimaa, 12.) Esteettömyys on monimuotoinen arvokäsite, joka ei taivu yksiselitteiseen määrittelyyn. Se viittaa ihmisoikeuksiin ja tasa-arvoon, inklusioon, esteettömään kulkuun ja toimintaan, sosiaalisesti kestävänsä kehityksen periaatteeseen sekä Design for All käsitteeseen. (Hirvonen, Koskimies & Pirttimaa, 15.)

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä keinoja tai strategioita, joilla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, tuotteiden helppokäyttöisyyttä ja palveluiden saavutettavuutta kaikille käyttäjille. Keskeistä määritelmässä on pyrkimys tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen kaikille käyttäjille, ei vain mahdollisimman monelle. Toinen keskeinen asia on, että käsite liittyy yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin. Ei vain palveluihin, rakennettuun ympäristöön tai tuotteisiin. Esteettömyys on Suomessa käytössä käsitteenä, jolla on perinteisesti tarkoitettu lähinnä rakennetun ympäristön toimivuutta vammaisille käyttäjille. Yleisesti se on ollut käänös englanninkieliselle sanalle accessibility. Nykyisin käsite on yleisemmässä ja laajemmassa käytössä. (Tahkokallio 2009, 5.) Design for All ei ole kokoelma menetelmiä suunnittelun työkaluiksi, vaan enemmänkin taustafilosofia.

sofia kehittämistyöhön. Se sisältää ajatuksen, jonka mukaan erilaisten käyttäjien kuuleminen suunnitteluprosessissa saa aikaan kaikille sopivia palveluita (Hermunen 2009, 87).

2.3 Osallisuus

Osallisuus käsitteenä tarkoittaa ihmisen kuulumista yhteiskuntaan ja yhteisöihin. Osallisuus on ihmisen henkilökohtainen tunne ja tämä rakentuu ihmiselle eri verkostojen mukaan. Näitä voivat olla esimerkiksi perhe, ystävät, työ, koulu ja erilaiset palvelut. Yhteisöissä ihminen tuntee kuuluvansa johonkin sekä pystyy vaikuttamaan asioihin. Vaikka osallisuus on tunne kuulumisesta johonkin, on se myös toimintaa. Osallisuuden vastakohta on osattomuus. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen ei ole osana jotain tärkeää yhteiskunnassa pidettyä asiaa kuten työmarkkinoita. (Särkelä 2009, 33-34.)

Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa asioista, jotka koskevat itseä sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä niistä ja päästä siten vaikuttamaan omiin asioihin. Osallisuus on tunne voimaantumisen ja valaistumisen, joka kehittyy toiminnassa. Siihen kuuluu myös tunne palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä sekä tasavertaisesta toimijuudesta. (Heikkinen 2017, 16.)

Osallisuus sekoitetaan käsitteenä helposti yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Osallistuminen nähdään aktiivisena toimintana ja vaikuttamisena esimerkiksi äänestämisenä vaaleissa. Vaikka osallisuus nähdään yhteiskunnallisena arvotavoitteena, se on hankala yhdistää toiminnaksi ja toimenpiteiksi. Tähän vaikuttaa se, että osallisuus ja osattomuus ovat yksilöllinen kokemus ja tunne, jota ei voida määritellä toisen puolesta. Osallisuus ei ole pakollista, joten informaatio ja osallisuuden tukeminen nousevat esiin syrjäytyneen kohdalla. Osallisuus voidaan ajatella näin syrjäytymisen vastaparina. Osallisuus ja syrjäytyminen ovat prosesseja ja muuttuvia tiloja. On luonnollista, että osallisuuden aste vaihtelee esimerkiksi elämänkaaren mukaan. (Raivio ym. 2013, 12-15.) Pohtiessamme

osallisuutta huomasimme myös tiedollisen osallisuuden merkityksen oppaamme kannalta. Tiedollisella osallisuudella tarkoitetaan tiedon saamista ja omaamista, jonka avulla yksilö voi osallistua yhteiskunnan toimintaan itsenäisenä toimijana, joka pystyy hankkimaan ja vastaanottamaan tarvittavaa tietoa. Tiedollinen osallisuus voidaan liittää oppaaseemme, koska edistämme sillä mahdollisuuksia omaksua tarvittavan tiedon heille kuuluvista palveluista ja etuuksista.

Entisen pääministerin Kataisen hallitusohjelmassa osallisuus nostettiin yhdeksi painopisteeksi ehkäistä ja torjua köyhyyttä sekä syrjäytymistä. Hallitusohjelmassa painotettiin, että osallisuus koskettaa kaikkia. (Valtioneuvosto 2011, viitattu 22.11.2016.) Nykyisen pääministerin Sipilän hallitusohjelmassa osallisuus mainitaan kerran. Se liittyy hallituksen yhteen kärkihankkeeseen, asiakaslähtöisiin palveluihin, jossa osana vahvistetaan osallisuutta. (Valtioneuvosto 2015, viitattu 22.11.2016.)

Kuten Erik Allardt hyvinvointikäsitteessään, Raivio ja Karjalainen tarkastelevat osallisuuden rakennetta kolmen osallisuuden ulottuvuuden kautta. Yhtenä osana nähdään riittävä toimeentulo ja hyvinvointi eli taloudellinen osallisuus (having). Toisena osana nähdään toimijuus eli toiminnallinen osallisuus (acting). Kolmantena osana nähdään yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys eli puhutaan yhteisöllisestä osallisuudesta (be-longing). (2013, 16.) Näillä ulottuvuuksilla pystytään yhdistämään hyvinvoinnin ja osallisuuden käsitettä. Osallisuus ja verkostot ovat suojaavia tekijöitä esimerkiksi juurikin syrjäytymistä vastaan. (Raivio ym. 2013, 19.)

2.4 Tieto-osallisuudesta syrjäytyminen

Syrjäytymisen käsite on niin Sallan kuin yhteiskunnan kannalta katsottuna moniselitteinen. Käsite on levinnyt sosiaalialan hallintoon, ammatillisiin käytäntöihin, koulutukseen, tutkimukseen ja julkiseen keskusteluun. Syrjäytymisen tunnistaminen ja torjunta ovat keskeinen osa tämän päivän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työskentelyä. Suomeen käsite on päätynyt ruotsalaisesta työ-

markkina-tutkimuksesta. Tässä tutkimuksessa syrjäytymisestä keskusteltiin merkityksessä ”utslagning” eli uloslyönti. Tällä käsitteellä kuvattiin syrjäytymistä työmarkkinoilta työttömyyden, työkyvyttömyyden tai ennenaikaisen eläkkeelle siirtymisen vuoksi. Tämä käsite omaksuttiin myös Suomessa ja se on siitä laajentunut kuvaamaan monimuotoisesti huono-osaisuutta ja erityisesti huono-osaisuuden kasautumista. (Poutanen 2000, 21-23.)

Syrjäytyminen määritellään yleisesti yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi eli yksilön heikoksi integraatioksi yhteiskuntaan (Raunio 2006, 9-10). Työttömien selviytyminen työ- ja toimintakykyisinä perustuu sosiaaliseen kannatteluun, jota on kahdenlaista, yhteisöllistä ja yhteiskunnallista. Yhteisöllisellä kannattelulla tarkoitetaan arvoyhteisyyttä ja avun tarjoamista sekä vastaanottamista. Yhteiskunnallisella kannattelulla taas tarkoitetaan rahallista tukea. Jos nämä kannattelun muodot pettävät, seurauksena on erilaista inhimillistä pahoinvointia, joka voi johtaa esimerkiksi työkyvyn menettämiseen. Lisäksi nöyryydyksen ja häpeän kokemukset kertautuessaan ja toistuessaan johtavat siihen, että ihminen menettää luottamuksen toiseen ihmiseen. Tätä prosessia kutsutaan sosiaalisesti syrjäytymiseksi. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 168-169.) Oppaallamme haluamme luoda yhdistävän siteen Sallan pitkäaikaistyöttömien ja yhteiskunnan välille.

Syrjäytymisellä tarkoitetaan edellä mainitussa yhteydessä kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät pitkäaikainen ja usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Syrjäytyminen voi olla yksilöllistä, ihmisryhmien tai kokonaisten alueiden syrjäytymistä. Syrjäytyminen voidaan nähdä elämänkulun tapahtumaketjuna, jossa eri tapahtumat seuraavat toinen toisiaan ja muodostavat tietynlaisen kierteen. Syrjäytymisellä kuvataan koko elämänkulun prosessia. Sillä on aina omat yhteiskunnalliset taustatekijänsä, vaikka se tapahtuukin yksilötasolla. Erilaisten tutkimustulosten, selvitysten sekä sosiaali- ja terveyssektorin toimintaa koskevien tietojen mukaan, syrjäytymisriskille erityisen alttiita ryhmiä ovat pitkäaikaistyöttömät, heikoilla asuinalueilla asuvat, päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset, vammaiset, asunnottomat, ylivelkaiset sekä haavoittavissa oloissa elävät lapset ja nuoret. Syrjäytymisen etenemiseen vaikuttavat

monenlaiset puutteet hyvinvoinnissa, jotka johtavat heikentyneeseen elämänhallintaan. Mitä useammalla elämänalueella yksilö on vetäytymässä syrjään, sitä syvempää syrjäytyminen on. (Kulju 2013, 17-18.)

Ekskluusion ja marginaalisaation käsitteet liittyvät olennaisesti syrjäytymisen kuvaamiseen. Syrjäytymistä pohdittaessa tulee huomioida, millainen suhde syrjäytyneillä on yhteiskuntaan ja millainen suhde yhteiskunnalla on syrjäytyneisiin. Ekskluusio tarkoittaa yhteiskunnasta pois sulkemista, kun taas marginalisaatio tarkoittaa yksilön syrjäytymistä yhteiskunnasta. (Helne 2002, 170-172.)

Syrjäytymisen muodoista digitaalinen syrjäytyminen liittyy keskeisesti opinnäytetyömme kohderyhmään. Internetissä olevat sivut ovat nykyään yksi yleisimmistä digitaalisen viestinnän muodoista. Netissä on satoja miljoonia sivuja eri viranomaisilta, yhteisöiltä, yrityksiltä ja yksityishenkilöiltä. Erilaiset palvelut digitalisoituvat kovalla vauhdilla ja eri palveluntarjoajat siirtävät toimintojaan sähköiseen muotoon. Internetissä voi hoitaa muun muassa talous- ja virastoasioita. Palveluntarjoajat vähentävät palvelutiskejä, joilla voi kohdata työntekijän kasvotusten ja siirtävät näitä peruspalveluja sähköiseen muotoon. Yhteiskunnan tulisi huomioida erilaiset riskiryhmät palvelujen digitalisoimisessa huolehtimalla, että palvelut ovat myös ikääntyneiden, vammaisten ja huonosti koulutettujen käytettävissä. Monet sovellukset ja ohjelmistot ovat käytettävyydeltään suhteellisen monimutkaisia, kun kyseessä on henkilö ilman aiempaa kokemusta tai osaamista tietotekniikasta. (Linna 2012, 34.)

Palvelujen digitalisoituminen aiheuttaa useissa riskiryhmissä syrjäytymisen vaaran. Motivaatio ja asenne palvelujen käyttämiseen ovat olemassa, mutta tarjonta ei usein palvele tarvitsijaa. Laitteiston käyttömahdollisuuksia ei ole opetettu tarpeeksi eivätkä syrjäytymisvaarassa olevat iäkkäät ja huonosti koulutetut saa tarvettaan vastaavaa palvelua. Palveluiden digitalisoituessa palvelujen tarjoajat olettavat, että käyttäjät osaavat erilaisia palveluita käyttää ja hyödyntää. Näin unohdetaan ihmiset, joilta puuttuu tietotekninen osaaminen tai se on vajavaista. Käyttäjillä voi olla mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Internetiä, mutta se ei poista syrjäytymisen vaaraa, jos tiedonluku- ja medianlukutaidot ovat puutteelli-

set. Verkossa oleva tiedonmäärä on rajaton. Ilman tarvittavia taitoja tiedonmäärä voi olla lannistava kokemus ja etsitty tieto jää saamatta. (Linna 2012, 46-47.)

Nykyisen pääministerin Juha Sipilän hallitusohjelmassa ajetaan asiakaslähtöisiä palveluja, joihin kuuluu sähköisten palvelujen tehostaminen ja hyödyntäminen. Se ei kuitenkaan sovi kaikille, kun kyseessä voi olla henkilö, joka ei ole tottunut käyttämään palveluja verkossa. (Valtioneuvosto 2015, viitattu 28.11.2016.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen mukaan 50-65-vuotiaat käyttävät sähköisiä palveluja vähemmän kuin nuoremmat, kokevat taitonsa käyttää sähköisiä palveluja heikoksi ja niiden löytämisen vaikeaksi (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 72). Tämä pätee oppaamme kohderyhmään, joista suurin osa kuuluu tähän ikäjakaumaan. Lisäksi heidän mahdollisuutensa palveluiden löytämiseen ja käyttämiseen ovat rajalliset, koska kaikki eivät omista laitteita, joilla pääsee hyödyntämään sähköisiä palveluita. Myös julkisten tietokoneiden käyttäminen, esimerkiksi kirjastossa on vaikeaa pitkien etäisyyksien takia.

Sosiaali- ja terveysministeriö huomioi syrjäytymisen vaarat ja tulevat sosiaaliturvan kokemat haasteet tulevaisuuskatsauksessaan vuonna 2014. Hyvinvointi, toimintakyky ja terveys estävät yhteiskunnan jakautumista. Syrjäytymisen ehkäisy vakauttaa yhteiskunnallisia oloja ja tukee oikeudenmukaista yhteiskuntaa. Sosiaaliturva lisää ihmisten hyvinvointia, vahvistaa yhteiskunnan tasapainoa ja edistää talouden kilpailukykyä. Yhteiskuntaa on rakennettava niin, että se kannustaa osallistumaan päätöksentekoon ja yhteisölliseen toimintaan. Sosiaaliturvan rahoituksen on oltava kestävällä pohjalla. Ikääntyvien määrä kasvaa ja palveluja tarvitaan enemmän, eikä nykyisillä voimavaroilla pystytä vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen. Tulevaisuudessa on tehtävä rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia, opittava uusia työn tekemisen tapoja ja ylitettävä rajoja. Ihmisten rooli on muuttumassa aktiivisemmaksi ja palvelujen vuorovaikutteisuus lisääntyy. Ihmiset asettavat uudenlaisia tavoitteita asiakkuudelle, palvelujen saatavuudelle ja liikkuvuudelle, ja tässä teknologiset ratkaisut voivat olla hyödyksi. Tiedon avoimuus ja sen hyödyntäminen ja sähköiset palvelut ovat kansallisia mahdollisuuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 4.)

Tällainen kehitys asettaa haasteita palveluiden tarjoajille, mutta ennen kaikkea se on suuntaus kohti sähköisempää yhteiskuntaa, joka samalla kasvattaa digi-

taalisen syrjäytymisen riskejä. Samalla se tuo tarpeen paremmalle ohjaukselle ja erityisryhmille suunnatuille tuotteille, jotta syrjäytymisvaarassa olevat pystyvät itse vaikuttamaan oman hyvinvointinsa ylläpitämiseen ja kasvattamiseen.

3 OPPAAN TOTEUTUS

3.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa sähköinen opas Sallan Menokkaille sekä heidän pitkäaikaisyöttömille jäsenilleen. Saavutettavuuden ja siihen liittyvä esteettömyyden tavoite oli tehdä opas, joka edistää yhdenvertaisuutta olemalla helposti saatavilla yksilöiden ominaisuuksista riippumatta. Opinnäytetyöprosessillemme asetimme tavoitteet sosiaalialan kompetensseihin perustuen. Prosessin aikana halusimme oppia paremmin ymmärtämään ja hallitsemaan palvelujärjestelmää, sosiaalialan eettistä osaamista ja asiakastyötä sekä kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista ja tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista.

Palvelujärjestelmäosaamisen koimme tärkeäksi oppimistavoitteeksi työssämme, koska se on ajankohtainen ja jatkuvassa muutoksessa oleva erittäin tärkeä sosionomin osaamisalue. Sähköinen asiointi lisääntyy yhteiskunnassamme jatkuvasti ja sosiaalialan ammattilaisten on pysyttävä mukana sen kehityksessä, jotta asiakkaita voidaan palvella paremmin ja asianmukaisia palveluita hyödyntäen. Tekemällä sosiaaliturvan sähköisen oppaan tarkasti rajatun kohderyhmän ehdoilla, asetimme tavoitteen tutustua sosiaaliturvalle asetettuihin vaatimuksiin ja suosituksiin nimenomaan syrjäseudulla asuvan pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta.

Sosiaalialan eettisen osaamisen ja asiakastyön tavoitteet asetimme sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin perustuen. Ne korostuivat oppaan suunnittelussa ja erityisesti sen testaamisessa. Suunnittelussa tavoitteemme oli huomioida kohderyhmämme kokonaisvaltaisesti, jotta oppaasta olisi heille mahdollisimman suuri hyöty. Oppaallamme tavoittelemme syrjäytymisen ja osattomuuden vähentämistä tarjoamalla tietoa ja ohjausta sosiaaliturvasta, jotta opasta käyttävät voivat vastata yksilöllisiin tarpeisiinsa. Oppaan testitulaisuudessa tavoittelimme sosiaalialalla tärkeiden vuorovaikutustaitojen karttumista. Vuorovai-

kutuksessa kohderyhmämme kanssa korostuvat erityisesti luottamus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Omassa työotteessämme halusimme korostaa mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua- ja lähtöisyyttä.

Kriittisen yhteiskuntaosaamisen tavoite oli ymmärtää kohderyhmämme asema yhteiskunnassa ja pohtia oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa yhteiskunnan epätasa-arvoa ja rakenteissa olevia epäkohtia, jotka kohdistuvat syrjäseudulla asuviin iäkkäisiin pitkäaikaistyöttömiin. Oppaan testitilaisuudessa tavoittelimme vuorovaikutusta kohderyhmämme kanssa, jotta he voivat antaa mielipiteensä oppaasta ja siten saada oppaaseen oma ääni kuuluviin ja näin vaikuttaa sosiaaliturvan ja hyvinvointipalveluiden parempaan hyödyntämiseen. Tutkimuksellisen ja innovaatio-osaamisen tavoite oli luoda yhteistyökumppanillemme heidän tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa vastaava tuote.

3.2 Oppaan raakaversioiden tausta ja työstäminen

Tuote on suunnattu Kohti Uutta –hankkeen kohderyhmän mukaisesti Sallan kunnan yli 50-vuotiaille pitkään työttöminä olleille miehille ja heidän perheilleen. Usein he ovat entisiä metsureita tai vastaavan alan työntekijöitä, joille ei löydy Sallasta enää oman alan töitä. Vaikka opas on suunniteltu ja vertaisarvioitu kohderyhmän puitteissa, voi sitä käyttää myös muut Sallan kunnan asukkaat sosiaaliturvan ja Sallan kunnan palveluiden löytämiseen ja käyttämiseen.

Aihe valikoitui syventävällä sosiaaliturvan kurssilla, kun Sallan Menokkaiden projektipäällikkö Teija Salminen kävi esittelemässä Kohti Uutta –hanketta ja siinä ilmeni, että on tarve oppaalle, jonka voi tehdä opinnäytetyönä. Tapasimme Salmisen ensimmäistä kertaa syksyllä 2016, jolloin pidimme palaverin opinnäytetyön tulevista tavoitteista ja suuntaviivoista sekä oppaaseen tulevasta sisällöstä. Palaverissa sovimme suullisesti yhteistyökumppanuudesta Sallan Menokkaiden ja Kohti Uutta –hankkeen kanssa opinnäytetyön tekemisestä. Tämän jälkeen aloimme tehdä opinnäytetyösuunnitelmaa, joka valmistui huhtikuussa 2017. Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessä työstimme samalla oppaan raaka-

versiota, joka valmistui huhtikuun lopussa. Raakaversiota tehdessä olimme yhteydessä Salmiseen, joka antoi palautetta oppaan edistymisestä ja luovutti ottamiaan kuvia Sallan Menokkaiden toiminnasta käytettäväksi oppaaseen. Kävimme esittelemässä oppaan raakaversiota toukokuun 5. päivä 2017 Sallan Menokkaiden toimitiloissa pidetyssä aamiaistapaamisessa. Samalla allekirjoitimme yhteistyösopimuksen.

Yhteistyön merkitys Sallan Menokkaiden ja Kohti Uutta –hankkeen kanssa oli suuri molemmille osapuolille. Alusta alkaen yhteistyö sujui hyvin pitkästä välimatkasta huolimatta puhelimitse, tapaamisin sekä sähköpostitse. Saimme ideoida oppaan sisällön ja ulkoasun itse, kuitenkin yhteistyökumppanin määrittämässä rajoissa ja mielipiteitä kuunnellen. Saimme tuoda esille omia näkökantoja ja ideoita sekä käyttää luovuutta ja omaa tietotaitoa. Vuoropuhelu oli näin dialogista ja työssä pysyi yllä kehittävä työote. Hanke tarjosi resurssit oppaan tekemiseen ja sen arviointiin, mitä hyödynsimme oppaan luomisessa.

Opasta kehittäessämme pidimme jatkuvasti yllä eettistä työotetta ja lähestymistapaa. Pidimme alusta asti mielessä kohderyhmämme ja mietimme, kuinka oppaasta tulisi käyttäjälle mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja minkälainen sisältö vastaisi heidän tarpeisiinsa mahdollisimman hyvin. Saimme hankkeesta kattavasti tietoa siitä, millainen kohderyhmämme on ja millaisia esimerkiksi heidän harrastuksensa ovat. Oppaan ulkoasu toteutettiin värimaailmaltaan sekä kuvitukseltaan hyödyntäen hankkeen omia kuvia heidän retkiltään ja tapahtumistaan sekä jäsenten mielenkiinnon kohteita, kuten kalastusta ja luontoa. Tämä toi oppaaseen käyttäjille ”jotain omaa” ja tuttua. Loimme oppaan siten, että tekstiä ei ole liikaa ja kuvilla elävöitimme opasta ja teimme käyttökokemuksesta mahdollisimman mieluisan ja helposti lähestyttävän kohderyhmällemme.

Teimme oppaamme PowerPoint –ohjelmalla, koska ohjelmalla oli helppo luoda netissä käytettävälle oppaalle pohja. PowerPointilla oppaasta sai myös helppokäyttöisen ja selkeän ja sen lukuohjelma löytyy useimmilta tietokoneilta. Opas olisi voinut olla toimivampi, jos sitä varten olisi luotu esimerkiksi kokonaan erillinen internetsivusto tai esimerkiksi luotu kokonaan uusi interaktiivinen sovellus, jonka käyttäjä voisi ladata tietokoneelleen. Tietotekniset taitomme ja ohjelmien

hinta tulivat kuitenkin vastaan, ja koimme PowerPointilla oppaan tekemisen meille luontevammaksi. Emme halunneet pyytää tekniikan alan opiskelijoita yhteistyöhön oppaan tekoon, koska halusimme luoda itse kohderyhmämme näköisen ja selkeän, visiotamme vastaavan oppaan. PowerPoint toimii hyvin myös toimeksiantajan suuntaan, koska sitä on helppo päivittää.

Tuotetta suunnitellessa perehdyimme tietoperustaan ja loimme selkeät käsitteet tietoperustan pohjalta tuotetta varten. Ne ovat osallisuus, saavutettavuus ja hyvinvointi. Saavutettavuus sisältää käsitteinä myös esteettömyyden ja käytettävyyden. Hyödynsimme tuotetta tehdessä eri materiaalia ja teoriatietoa, miten tuotteesta saadaan helppokäyttöinen ja selkeästi ymmärrettävä. Käytettävyys on oppaan helppokäyttöisyyttä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Helppokäyttöisyyttä ajatellen, käyttäjän tulisi saavuttaa tieto osaamistasosta riippumatta. Esimerkkinä tekstin kokoon ja väriin vaikuttamalla huomioidaan käyttäjän mahdolliset lukuvaikeudet. (Celia-kirjasto 2016, viitattu 9.8.2017.) Halusimme, että opas etenee mahdollisimman loogisesti ja vaivattomasti.

Helppokäyttöisyyteen otimme vaikutteita selkokielestä. Selkokielen sisältö, sanasto ja rakenne ovat yleiskieltä luettavampaa ja ymmärrettävämpää. Se on mukautettua kieltä, joka on tarkoitettu esimerkiksi näkövammaisille tai henkilöille, joilla on hankaluuksia lukemisessa. Selkokielessä tekstin lisäksi vaikuttaa tekstin tausta ja pohja. Tuotetta tehdessä mietimme erilaisia tehosteiden käyttämistä, väripohjia ja fontteja, mitkä palvelisivat parhaiten kohderyhmäämme. Tuotteen testauksella vaikutimme lopulliseen tulokseen. (Kara & Älli 2009, viitattu 9.8.2017.) Vaikka selkokieli on tarkoitettu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja ymmärtää yleiskieltä, koemme että sen hyödyntäminen oppaassa palvelee kohderyhmän sellaisiakin henkilöitä, joilla ei ole ongelmia ymmärtää yleiskieltä paperisessa muodossa, mutta jotka eivät ole tottuneet käyttämään sähköisiä ja digitaalisia palveluita ja näin voivat kokea ne vaikeaselkoisiksi. Halusimme oppaalle mahdollisimman matalan käyttökynnyksen kaikille.

Teimme opinnäytetyön kolmen henkilön ryhmänä, koska yhdelle ihmiselle oppaan suunnittelu ja sen toteuttaminen olisi ollut liian vaativa työ.

3.3 Oppaan raakaversioiden testaaminen kohderyhmän kanssa

Oppaan ja opinnäytetyömme kokonaistavoitteena on vaikuttaa osallisuuteen ja pureutua hyvinvoinnin sosiaalisiin edellytyksiin. Jotta saimme oppaan raakaversiosta asianmukaisen palautteen ja arvion, järjestimme Sallan Menokkaiden tiloissa aamiaistapaamisen yhdistyksen jäsenille. Aamiaistapaamisella kerroimme oppaan kohderyhmälle opinnäytetyömme taustoista ja tavoitteista sekä esittelimme oppaan raakaversioiden, jonka jälkeen he pääsivät tutustumaan ja kokeilemaan sitä ohjatusti. Vaikka tapaamisen keskeisenä osana oli oppaan käytettävyyden testaus, kerroimme myös sosiaaliturvasta ja miten se on järjestetty. Näin saimme luotua keskustelua aiheesta ja osallisuuden tuntua kohderyhmäämme. Pystyimme toteuttamaan oppaan testauksen ja haastattelun aamiaistapaamisen puitteissa siten, ettei aamiaistapaamisen normaali toiminta häiriintynyt, mikä edisti hyvän vuorovaikutussuhteen luomista. Saimme luotua rennon ja luonnollisen ilmapiirin kertoen, miksi olemme paikalla ja olemalla mukana aamiaistapaamisten normaalissa toiminnassa, kuten aamiaisen nauttimisessa ja tavallisista asioista keskustelemisessä, tehtävämme hoitamisen ohella. Aamiaistapaamisen eteneminen suunniteltiin yhdessä Teija Salmisen kanssa. Testauksen jälkeen oppaasta kerättiin palautetta, jonka perusteella muokkasimme oppaan lopulliseen muotoonsa kesäkuun alussa 2017.

Ennen tapaamista perehdyimme erilaisiin menetelmiin, joilla kerätä tarvittavaa tietoa kohderyhmämme käyttökokemuksesta sekä mietimme, kuinka saamme parhaiten rehellistä palautetta oppaan käyttäjiltä siten, että kaikkien ääni tulee kuuluviin. Alkuperäisenä suunnitelmana oppaan arvioimiseen oli laatia kirjallinen palautekysely (Liite 1), jonka käyttäjät täyttävät oppaaseen tutustumisen jälkeen. Testitilanteessa suunnitelmaa oli pakko muuttaa, koska kohderyhmää oli vaikeaa motivoida oppaan kokeilemiseen. Tulkitsimme heidän varautuneesta suhtautumisestaan, että palautetta ei tulisi antamaan jälkikäteen kirjallisena. Koska kysymykset olivat valmiiksi olemassa lomakkeella, muutimme palautteen antamisen puolistrukturoiduksi haastatteluksi, joka toteutettiin samalla kun kohderyhmä kokeili opasta. Näin varmistimme, että saimme palautteen kaikilta käyttäjiltä ja huomasimme, että haastattelu oli itseasiassa parempi keino saada vertailukelpoista ja kokonaisvaltaista palautetta oppaan arviointia varten, koska

käyttäjät olivat avoimempia, kun saivat antaa palautetta suullisesti. Suullinen haastattelu lomakkeen kysymyksillä mahdollisti myös tarkentavien kysymysten esittämisen, jonka ansiosta saimme yksityiskohtaisempaa palautetta.

Haastattelun etu on sen joustavuus. Siinä on juuri mahdollista selventää kysymyksiä, välttää väärinkäsityksiä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Tämä ei onnistu kirjallisessa palautekyselyssä, jossa kaikki haastateltavat saavat samanlaisen lomakkeen. Kirjallisen kyselyn laatija olettaa, että vastaajat ovat luku- ja kirjoitustaitoisia eikä heillä ole vastaamista haittaavia esteitä kuten alentunutta näkökykyä. Lisäksi kyselyssä oletetaan, että vastaajat kykenevät, osaavat tai haluavat ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla kirjallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 72-73.) Opinnäytetyömme tavoitteita ovat saavutettavuus ja osallisuuden lisääminen, joten haastattelulla varmistimme, että kaikkien ääni tulee todellakin kuuluviin.

Haastattelussa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelija voi esittää kysymykset parhaimmaksi kokemassaan järjestyksessä tilanteen mukaan. Jotta haastattelu onnistuisi, olisi suositeltavaa, että haastateltavat voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai aiheeseen etukäteen. Eettisiin periaatteisiin kuuluu, että haastateltava tietää, miksi häntä haastatellaan. Näin haastateltavalle annetaan mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta halutessaan. Haastattelussa voidaan samalla toimia myös havainnoitsijana eli muistiinpanoja voidaan tehdä siitä, mitä sanotaan ja miten. Haastattelun hyvä puoli on myös se, että siihen voidaan valita oikeat henkilöt, joilla on tietoa ja kokemusta aiheesta tai jota haastattelun aihe koskettaa jollain tasolla. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73-74.)

Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan pääasiassa lomakehaastattelua, jossa kysymysten muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu sen sijaan on lähellä syvähaastattelua. Se on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 208.)

Haastattelun lisäksi hyödynsimme suoraa ja osallistuvaa havainnointia, jossa seurassimme sivusta, kun yhdistyksen jäsenet kokeilivat opasta ja ohjasimme heitä huomattuamme kokeilijoiden tekemiä virheitä. Havainnoinnin etu on tilanteen autenttisuus. Havainnoitava asia tapahtuu luonnollisessa ympäristössään ja kontekstissaan. Havainnoimalla saadaan monipuolista ja käyttökelpoista tietoa, kunhan havainnoitava ilmiö on sellainen, josta voi saada tiedonkeruuseen sopivaa tietoa. Suorassa havainnoinnissa seurataan ilmiöön liittyviä tapahtumia paikan päällä niin, että havainnoitavat ymmärtävät, että heidän toimintaansa havaitaan. Osallistuvasta havainnoinnista voidaan puhua silloin, kun havaintoja tekevä on fyysisesti läsnä tilanteessa. Etuna tässä on se, että havaintojen tekijä pääsee kiinni asiaan ja ilmiöön, jota on tutkimassa, vaikka hän ei ole itse tutkimansa yhteisön jäsen (Kananen 2010, 49-50.)

Aamiaistapaamisen aikana opasta testasi kymmenen Sallan Menokkaiden toimintaan aktiivisesti osallistuvaa henkilöä, joista kahdeksan oli miestä ja kaksi naista. Kaikki heistä olivat iältään kohderyhmäämme sopivia eli yli 50-vuotiaita. Testaus toteutettiin niin, että yksi ryhmämme jäsen esitteli opasta käyttäjälle ja neuvoi sen käyttämisessä. Samalla toinen ryhmämme jäsen teki havaintoja oppaan toimivuudesta. Lopuksi käyttäjää haastateltiin, kun hän oli lopettanut kokeilun. Opinnäytetyön ja oppaan rakentumisen aikana kiinnitimme erityistä huomiota sosiaalialan ammattietikkaan. Raakaversion esittelyssä aamiaistapaamisella pidimme huolta, että testaaminen on vapaaehtoista ja ohjaaminen tapahtuu niin, että kaikkien tietoteknisen osaamisen taso otetaan huomioon. Kaikille kerrottiin toiminnan ja oppaan tarkoitus sekä mihin heiltä kerättyjä tietoja tullaan käyttämään. Yksityisyydestä ja haastattelun tietosuojasta pidimme huolta pitämällä oppaan kokeilun ja haastattelun erillään muusta ryhmästä. Haastatteluissa saamamme tiedot käsiteltiin luottamuksellisesti emmekä keränneet haastateltavista sellaisia tietoja, joista heidät voisi tunnistaa.

Aamiaistapaaminen oli kokonaisuutena onnistunut tapahtuma. Vierailu Sallan Menokkaiden toimitiloilla tiivisti yhteistyötä, tuki hankkeen tavoitteita sekä lisäsi yhdistyksen jäsenten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia, kun heille annettiin mahdollisuus itse arvioida opas ja tuoda esiin kehittämisideoita. Oppaan viimeistely valmiiksi tuotteeksi

Kohderyhmäläisten haastattelujen ja havaintojemme perusteella pystyimme korjaamaan oppaassa olleita epäkohtia. Pyrimme raakaversiota tehdessä ottamaan huomioon kaiken mahdollisen, mitä tulisi huomioida oppaan ulkoasussa ja toiminnassa, jotta opas olisi selkeä ja helppokäyttöinen ikäihmiselle, jolle tietokoneiden käyttö ei ole itsestäänselvyys. Koska olemme kaikki ikäluokkaa, joka on kasvanut tietokoneiden ja sähköisten palveluiden pariin, oli meidän kuitenkin vaikea ajatella, mitkä kaikki asiat voivat olla ongelmallisia henkilölle, joka ei ole tottunut käyttämään tietokoneita. Kaikki oppaan testaajat olivat sitä mieltä, että ulkoasu, fonttikoko ja tekstin määrä, olivat selkeitä ja oikeanlaisia. Kohderyhmässämme kuitenkin oli toisistaan tietoteknisin taidoin poikkeavaa jäsenistöä. Toisille sähköiset palvelut ja internet olivat arkipäiväinen asia, kun taas toisille se oli erittäin outoa. Kun seurasimme kohderyhmän testaavan opasta, huomasimme, että esimerkiksi asettamamme suurikokoiset nuolinäppäimet, joita käyttäjän on tarkoitus klikata, ovat kuitenkin liian pieniä, koska osalla testaajista oli ongelmia osua hiiren osoittimella tuohon kuvioon. Useille piti myös kertoa, että oppaassa olevaa linkkiä ei tarvitse kopioida, vaan riittää, että sitä klikkaa hiirellä. Tämän huomion perusteella korjasimme lopulliseen versioon siirtymistoimintoja ja hienosäädimme asetuksia.

Oppaamme tavoite on olla mahdollisimman helppokäyttöinen ja helposti lähestyttävä. Haastatteluista saamamme palautteen perusteella onnistuimme tässä raakaversioiden kohdalla hyvin ja oppaan ulkoasuun ei tarvinnut muutoksia tehdä.

”Oppaan ulkoasu on selkeä. Hyvin saa selvää. Helppo käyttää, vaikka käytän vähän tietokonetta”

”Tekstin koko sopivaa”

Oppaassa pyrimme käyttämään mahdollisimman vähän tekstiä, jotta oleellinen tieto tulisi selkeästi esille. Saamamme palautteen perusteella tästä pidettiin ja monet sanoivat, että monien virastojen sivuilla on häiritsevän paljon tekstiä. Oppaan tekstiin otimme vaikutteita selkokielestä ja mukautimme faktatiedot mahdollisimman selkeään ja helppolukaiseen muotoon. Oppaan ulkoasuun ja

visuaalisuuteen panostimme käyttämällä isoja fontteja ja selkeitä väri- ja kuvayhdistelmiä, jotka helpottavat oppaan eri sivujen ja aihealueiden selaamisessa. Haastatteluissa annettiin myönteistä palautetta oppaan selkeydestä ja johdonmukaisuudesta.

Haastattelujen ja havaintojen antamien tietojen perusteella teimme tarvittavat korjaukset oppaaseen ja palautimme valmiin oppaan toimeksiantajan käyttöön 28.7.2017. Tämän jälkeen he vastaavat oppaan päivittämisestä ja jakelusta.

3.4 Valmiin oppaan arviointi

Oppaan osallisuuden tavoite oli tuottaa kohderyhmälle tarvittavat tiedot sosiaaliturvasta, jotta he kokevat voivansa vaikuttaa omiin asioihinsa ja näin tuntevat kuuluvansa yhteisönsä olemalla aktiivisia toimijoita omassa elämässään. Oppaan tarjoamien tietojen avulla kannustamme kohderyhmäläisiämme itsenäiseen toimijuuteen, jossa he voivat itse hankkia ja vastaanottaa tarvitsemaansa tietoa.

Haastatteluista saadun palautteen perusteella tavoite toteutui siinä, että oppaasta löytyivät tärkeimmät kohderyhmän tarvitsemat tiedot sosiaaliturvasta sekä Sallan kunnan muista palveluista, joita hyödyntämällä voi lisätä hyvinvointia.

”Kyllähän täältä löytyy kaikki mitä tarvii”

”Eiköhän tässä ole kaikki, ainakin tärkeimmät”

”Kaikki oleellinen oli. Salla on pieni kylä. Ei täällä muuta ole”

”Tämä on kyllä hyvä. Paikalliset palvelut hyvät”

”Opas on selkeä. Sallan kunnan sivuilta ei löydy mitään. Linkit hyviä, kun osoitteet nykyään niin pitkiä”

Myös Teija Salminen oli Sallan Menokkaiden puolelta tyytyväinen oppaan lopulliseen versioon (Liite 2). Hänen mukaansa oppaassa saavutettiin se, mitä lähettiin hakemaan. Oppaan ulkoasu sekä toiminnalliset ratkaisut koettiin heidän puoleltaan onnistuneiksi.

3.5 Oppaan jatkokehitys

Oppaan vaikuttavuutta ja toimivuutta olisi hyvä tutkia. Oppaan ensimmäistä versiota testattiin kohderyhmän kanssa, mutta olisi tärkeää, että käyttäjäkokemuksia ja sitä, onko oppaasta pitemmällä aikavälillä ollut hyötyä tai onko sitä käytetty. Mikäli käyttäjillä tulee mieleen oppaasta selkeitä puutteita, olisi se tärkeää huomioida ja näin kehittää ja pitää opas käyttäjälle toimivana. Näkyvyydestä huolehtiminen jää hankkeen vastuulle. Jos opas on esillä hankkeen nettisivuilla ja hankkeen toimitilojen tietokoneen työpöydällä, mutta käyttäjät eivät näitä käytä tai huomaa, jää opas hyödyntämättä. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijät huolehtivat ohjaavansa asiakkaita käyttämään opasta.

On todennäköistä, että lähivuosina sosiaaliturva ja erilaiset palvelut muuttuvat niin paljon, että opas olisi hyvä päivittää kokonaan. Käyttäjäkokemusten kerääminen ja oppaan päivittäminen olisivat hyviä tulevia toiminnallisia opinnäytetöitä. Esimerkiksi oppaan arviointihaastattelut voidaan tehdä niissä tätä työtä tarkemmin ja tieteellisemmin, jolloin käyttökokemuksesta ja oppaan vaikutuksista saadaan tarkempaa tietoa. Myös teknologian kehitys ja ikäryhmät vaikuttavat tulevaisuudessa siihen, millaisessa muodossa opas olisi hyödyllisimmillään.

Oppaasta olisi hyvä tehdä versio, jossa esille tuodut palvelut ja etuudet olisivat yleisemmällä tasolla ja ulkoasu olisi neutraalimpi. Oppaassa on pidetty vahvasti mielessä tiukasti rajattu kohderyhmä, mutta yleispätevämpää ja laajempaa opasta voisi myös hyödyntää laajemmin. Salmisen mukaan opasta voisivat käyttää esimerkiksi turvapaikanhakijat.

Koska tietotekniset taitomme ja tarjolla olleet ohjelmat olivat rajalliset, päädyimme tekemään oppaan PowerPoint –ohjelmalla muotoon, jossa oppaan voi avata pelkkää lukua varten. Esimerkiksi tietotekniikan opiskelijoille tällaisten oppaiden koodaaminen toimivaan muotoon voisi olla heille oivallinen oppimistehtävä tai mahdollisesti opinnäytetyö.

4 POHDINTA

Opinnäytetyöllemme asettamamme tavoitteet rakentuivat sosiaalialan kompetenssien pohjalle. Tehdessämme opasta sosiaaliturvasta tutustuimme alan keskeiseen lainsäädäntöön ja palvelujärjestelmään sekä jäsensimme hyvinvointiin liittyviä paikallisia haasteita, joita Sallassa on esimerkiksi pitkät etäisyydet. Tarkastellessamme kohderyhmällemme suunnattua sosiaaliturvan palveluja ja siihen liittyvää lainsäädäntöä, huomasimme niiden saavutettavuuden merkityksen. Kohderyhmäämme kuuluva sosiaaliturvan palvelujen käyttäjä ei välttämättä löydä kaikkea tarvitsemaansa internetin viidakosta. Perehdyimme sosiaaliturvaan opinnäytetyömme aikana, ja tätä hyödyntämällä saimme oppaaseen kiteytettyä juuri kohderyhmällemme suunnatut sosiaaliturvan palvelut. Tekemällä käyttäjälähtöisen oppaan pyrimme asettumaan paikallisten pitkäaikaistyöttömien puolelle ja näin edistämään heidän yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa yhteiskunnassa. Samalla opimme sosiaalialan arvoja ja ammattieettistä osaamista.

Asiakastyön osaamisesta opimme arvioimaan ja ohjaamaan asiakkaan palvelutarpeita, suunnittelemaan ja toteuttamaan asiakkaan palveluprosessin sekä tekemään ohjaustyötä sähköisessä toimintaympäristössä. Opimme kriittisestä ja osallistavasta yhteiskuntaosaamisesta, kuinka edistää oppaamme kautta kohderyhmämme osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia ehkäisten syrjäytymistä. Tämä toteutui oppaan muodossa, koska se edistää tasa-arvoa ja ihmisen osallisuutta yhteiskuntaan. Opas tehtiin hankkeelle tilaustyönä, mikä viestii asiakaskunnan osallisuuden hämärtymisestä sosiaaliturvan ja palveluiden suhteen. Osallisuutta edistimme myös aamiaistapaamisella kertoen lyhyesti yleistietoa sosiaaliturvasta ja kohderyhmämme oikeudesta siihen. Laajemmassa yhteydessä ymmärsimme oppaan suunnittelun ansiosta paremmin työttömyyttä ja sen yhteiskunnallisia vaikutuksia. Lisäksi opimme kehittämishankkeen suunnittelua, toteuttamista ja arviointia sekä sen soveltamista kohderyhmäämme nähden.

Sallan Menokkaiden toimitiloilla järjestetyssä aamiaistapaamisessa pääsimme toteuttamaan asiakastyötä käytännössä testaamalla opasta kohderyhmän kanssa. Pitkän välimatkan ja aikataulutuksen takia tapaamisia ei voitu järjestää useita, mikä olisi edelleen lisännyt osallisuutta sekä tietoa sosiaaliturvasta ja muista palveluista. Useampi tapaaminen olisi ollut toivottavaa, koska esimerkiksi oppaan raakaversion testaamisessa ja testaajien haastatteluissa ilmeni yllättäviä kehittämiskohteita oppaastamme. Kerran olimme saaneet kohderyhmästämmme hyvät taustatiedot, olisimme voineet varautua paremmin yhdistyksen jäsenten haluttomuuteen osallistua oppaan testaamiseen. Tässäkin useampi tapaamiskerta olisi rikkonut jäätä. Ilman Teija Salmisen apua emme olisi luultavasti saaneet itse motivoitua heitä osallistumaan. Alkuvaikeuksien jälkeen yhdistyksen jäsenet lämpenivät meille ja saimme luotua toimivan vuorovaikutussuhteen. Asiakastyössämme pystyimme toimimaan ennen testitilaisuutta asettamissamme eettisissä tavoitteissa. Jäsenet saivat testata opasta niin, että heidän yksityisyytensä pysyi turvattuna ja heidän antamat mielipiteensä jäivät vain meidän tietoomme

Itse opas oli tutkimus- ja innovaatio-osaamisen oppimistavoite. Sallan Menokkaiden ja sen jäsenten palaute tuki tavoitteiden saavuttamista. Jäsenten antama tieto on arvokasta, koska he ovat oman tilanteensa parhaimpia asiantuntijoita. Pystyimme luomaan tuotteen, joka vastasi heidän tarpeitaan. Ensisijainen tavoite oli tehdä oppaalle omat nettisivut, mutta PowerPoint osoittautui resurssien ja päivittämisen kannalta parhaimmaksi ratkaisuksi.

Opinnäytetyössämme syvennyimme hyvinvoinnin edellytyksiin painottaen sosiaalisia edellytyksiä. Tätä hyvinvointipolitiikan tulokulmaa tarkastellessa emme niinkään pureutuneet sosiaaliturvan järjestelmään vaan keskityimme siihen, miten se on järjestetty ja tuotu kansalaisille esille. Pohdimme myös, onko sosiaaliturva tasa-arvoisesti esillä kaikille kansalaisille, kun kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita.

Palvelujen digitalisoitumisen myötä palveluntarjoajat olettavat kansalaisten osaavan käyttää sähköisiä palveluita. THL:n tutkimuksen mukaan 50-65-vuotiaat käyttävät sähköisiä palveluita vähemmän kuin nuoremmat, kokevat

taitonsa käyttää sähköisiä palveluita heikoksi ja niiden löytämisen vaikeaksi (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 72.). Sosiaaliturvaan keskitetyllä oppaallamme pyrimme parantamaan osallisuutta ja hyvinvoinnin edellytyksiä. Aamiais tapaamisessa tekemiemme haastatteluiden pohjalta kävi ilmi, että tällaisille keskitetyille oppaille on tarvetta sähköisten palvelujen runsauden ja vaikeaselkoisuuden vuoksi. Sähköisellä asioinnilla on hyvätkin puolensa. Asiointiin voi hoitaa paikasta riippumatta, vaikka kotoaan käsin ja yhteiskunnalliset vaikuttamismahdollisuudet kasvavat verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen kautta. Helpottuva asiointi auttaa erityisesti syrjäseutujen asukkaita, koska palvelut eivät ole enää sidoksissa fyysiseen olinpaikkaan. Erityisryhmien kannalta tilanne on kuitenkin haastava, koska heidän erityistarpeitaan sähköisessä asiointissa otetaan huomioon vaihtelevasti. Pitkäaikaistyöttömien taloudellinen tilanne luo myös haasteita sähköisten apuvälineiden hankkimiseen.

Olemme opinnäytetyömme aikana pohtineet paljon sähköisiä palveluita ja sitä, kuinka vaikea joidenkin ihmisten on saavuttaa ne. Kuitenkin oppaamme on ainoastaan sähköisessä muodossa. Tämä osaltaan edistää kohderyhmämme osallisuutta, koska se kehittää yksinkertaisuudellaan käyttäjän taitoa käyttää tietokoneita ja internetiä. Toisaalta mieleemme tuli, olisiko oppaasta pitänyt tehdä myös paperinen versio sähköisen oppaan tueksi. Teija Salminen toi loppuarviossaan (Liite 2) esille haasteen, miten opas pidetään netistä helposti löytyvänä ja ajan tasalla projektin päättymisen jälkeenkin. Tästä oivalsimme, että sosiaalialan työssä on tärkeää olla ajan hermolla. Sähköiset palvelut tulevat lisääntymään ja niiden merkitys ihmisten elämässä kasvavat mutta työn kohteena olevat ihmiset ja heidän tarpeensa tulevat aina ensin.

Opinnäytetyön aihe oli erittäin motivoiva, koska tiesimme, että työmme tulee hyödylliseen käyttöön ja siitä on apua kohderyhmämme ihmisille. Aiheessa motivoi myös ryhmämme jäsenten kiinnostus aikuissosiaalityöhön. Oppaan ja opinnäytetyön tuloksena sosiaalialan ammattitaitomme kasvoi ja loimme uuden työvälineen, jolla vastata pitkäaikaistyöttömyyden synnyttämiin haasteisiin. Työmaailma on elänyt jo pitkään murrosvaiheessa, kun globalisaatio ja tekniikan kehitys vähentävät työpaikkoja ja muuttavat työntekijöiden rooleja. Sallaisten pitkäaikaistyöttömien kohtaamat haasteet ovat läsnä monella muullakin

pienellä paikkakunnalla ja palveluiden siirtyminen sähköiseen muotoon lisää ongelmia niiden keskuudessa, jotka eivät ole tottuneet käyttämään sähköisiä välineitä ja niiden avulla avautuvia palveluita. Sosiaaliolla ja sen opetuksessakin voitaisiin tämä huomioida paremmin. Opinnäytetyömme avulla toimme hankkeelle näkyvyyttä, informaatiota sekä tuotteen, joka palvelee hankkeen asiakas-kuntaa ja mahdollisesti myös ulkopuolisia henkilöitä heidän internetsivujensa kautta.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme paljon tuotteen syntyprosessista, kun lähdimme suunnittelemaan opasta tyhjästä. Opimme rajaamaan ja kohdentamaan runsaasta tietomateriaalista oleellisen tiedon, jota oppaassa tulee olla. Kolmen henkilön ryhmä loi haasteita aikataulutuksen muodossa, koska kaikkien menoja oli vaikea sovittaa niin, että opinnäytetyötä oltaisi tehty niin tehokkaasti kuin alussa suunnittelimme. Tämän johdosta opinnäytetyön toteutus venyi usealla kuukaudella.

Kolmen ryhmässä kaikille riitti kuitenkin tehtävää ja ryhmässä oli helppo tuoda ideoita muiden pohdittavaksi. Tämän ansiosta jokaisen työpanos näkyy valmiissa työssä ja siinä kuuluu yhden sijasta kolmen ihmisen ääni. Opimme työtä tehdessämme tuntemaan toisemme paremmin ja dialogin kehittyessä opimme käyttämään erilaisia taitojamme hyväksi suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Opinnäytetyön ja oppaan suunnittelu sekä toteutus antoivat hyvät lähtökohdat hyödyntää jatkossakin opittuja menetelmiä.

LÄHTEET

Celia-kirjasto. 2016. Esteettömyyssalkku. Viitattu 9.8.2017, <https://www.celia.fi/saavutettavuus/esteettomyyssalkku/esteettomyyssalkku/>.

Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2011. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkinen, A. (toim.) 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: PunaMusta Oy.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Hermunen, J. 2009. Saavutettavuutta käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Teoksessa P. Tahkokallio (toim.) Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto, 82–87.

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

Hirvonen, M., Koskimies, H. & Pirttimaa, R. 2009. Erillisyydestä yhteisyyteen. Teoksessa M. Hirvonen (toim.) Esteettömyydellä osallisuuteen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 33/2014. Viitattu 28.11.2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Kara, H. & Älli, S. 2009. Saavutettavuus verkkopalveluissa. Papunet. Viitattu 9.8.2017,
http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/saavutettavuus_opas_2009.pdf.

Kivelä, E. 2015. Sähköisen asioinnin kehittäminen. Case: Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Lahden ammattikorkeakoulu. Tietotekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 2.12.2016.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90085/Kivela_Eva.pdf?sequence=1.

Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kulju, K. 2013. Nuorten syrjäytyminen ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 22.11.2016.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67163/OpinnaytetyoKaroliinaKulju.docx1.pdf?sequence=1>.

Linna, N. 2012. Ikäihmiset ja tietotekniikka. ”Kohti digitaalista tulevaisuutta.” Vaasan ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 25.11.2016.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46952/linna_nina.pdf.

Niemelä, P. (toim.) 2010. Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opetusministeriö 2002. Kulttuuria kaikille. Esitys vammaiskulttuurin ja kulttuurin saavutettavuuden edistämiseksi. Opetusministeriön työryhmien muistioita 30:2002. Viitattu 22.11.2016.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2002/liitteet/opm_475_muistio.pdf?lang=fi.

Opetusministeriö 2004. Taide tarjolle, kulttuuri kaikille. Vammaiset ja kulttuuri -toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. Opetusministeriön julkaisuja 2004:29. Viitattu 22.11.2016.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_183_opm29.pdf?lang=fi.

Oulun ammattikorkeakoulu 2014. Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön ohje. Viitattu 2.6.2014,

<https://oiva.oamk.fi/utills/opendoc.php?aWRfZG9rdW1lbnR0aT0xNDMwNzY0Njky>.

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Valopaino Oy.

Pohjola, A. 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. EU: United Press Global.

Poutanen, V-M. 2000. Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013 Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy, 12-34.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.

Sallan kunta, 2016. Perustietoa Sallan kunnasta. Viitattu 17.11.2016.

http://www.salla.fi/Perustietoa_kunnasta.

Sallan Menokkaat ry. 2014. Selvitys yhdistyksen toiminnasta. Viitattu 6.11.2016.

Sallan Menokkaat ry. 2014. Kohti uutta. Projektisuunnitelma sallalaisten työttömien ja heidän lähipiirin elämänhallinnan ja yhteisöllisyyden kohentamiseksi pdf. Viitattu 2.11.2016.

Salminen, T. 2017. Projektipäällikkö. Sallan Menokkaat ry. Sähköpostihaastattelu 16.3.2017. Tekijän hallussa.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy

Suvisalmi, A. 2012. Pitkään työttömänä olevan henkilön omakohtainen kokemus ja näkemys arjesta. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 22.11.2016.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43850/Suvisalmi_Anne.pdf.pdf?sequence=1.

Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Jyväskylän yliopisto. Pro gradu tutkielma. Viitattu 22.11.2016.

https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/21271/URN_NBN_fi_jyu-200907071760.pdf.

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa A. Jämsén & A. Pyykkönen (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi, 40.

Tahkokallio, P. 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto.

Tilastokeskus. 2016. Käsitteet. Viitattu 3.11.2016.
<http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html#tab1>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyyskatsaus syyskuu 2016. Viitattu 7.11. 2016. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75581/TKAT_Syys_2016.pdf?sequence=1.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työttömät työnhakijat ja osuus työvoimasta kunnittain vuonna 2015. Viitattu 2.11.2016. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74824/1%20Tilastotiedote%202016.pdf?sequence=1>.

Valtioneuvosto 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 22.11.2016. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a>.

Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Viitattu 22.11.2016. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDI-STETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82.

Veijola, A. & Huttunen, P. 2016. Työikäisten kuntoutuksen tulevaisuuden ikkunoita. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. Viitattu 17.11.2016. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-134-0>.

LIITTEET

Liite 1. Aamiaistapaamisen palautelomake.

Liite 2. Sallan Menokkaiden projektipäällikkö Teija Salmisen loppuarvio.

Liite 3. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos: Opas sosiaaliturvan ja hyvinvoinnin tukemiseksi Sallan kunnan pitkäaikaistyöttömille.

HEI!

Tämä on avoin palautelomake pitkäaikaistyöttömien sosiaaliturvan oppaasta Sallan kuntaan. Kyselyn toteuttaa kolme sosionomiopiskelijaa Oulun ammattikorkeakoulusta, jotka tekevät oppaan opinnäytetyönä. Kyseinen opas tulee löytymään netistä ja sen vuoksi pyydämme palautetta sen käytettävyydestä. Opas on tällä hetkellä raakaversio ja palautteen perusteella pyrimme sitä muokkaamaan, jotta mahdollisimman moni voisi sitä käyttää. Pyydämme rehellistä palautetta! Voit vastata kyselyyn anonyymisti.

Huomaatko oppaasta, että jotain oleellista tietoa puuttuisi tai haluaisitko jostain asiasta lisää tietoa?

Mitä mieltä olet oppaan ulkoasusta? Onko tekstin koko sopiva? Onko teksti selkeää ja helposti luettavaa? Kaipaako visuaaliseen ilmeeseen muutoksia esimerkiksi enemmän/vähemmän kuvia?

Miltä oppaan käyttäminen tuntui tietokoneella? Oletko ennen käyttänyt tietokonetta sosiaaliturvan selvittämiseen tai sähköiseen asiointiin?

Liite 2. Sallan Menokkaiden projektipääällikkö Teija Salmisen loppuarvio.

Olen tehnyt yli 20 vuotta töitä eri syistä syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden kanssa. Olen ollut avustamassa niin rippikouluun kuin varhaiseläkkeellekin hakeutumista ja monenlaista on ollut myös siinä välissä. Yhteistä avustamilleni henkilöille on ollut se, että he eivät syystä tai toisesta saa tietoa itseään koskevista oikeuksista ja etuisuuksista.

Tietoa on kyllä saatavilla, mutta sen vastaanottaminen on hankalaa, jos ei oikein edes tiedä mitä hakee. Useilla heistä lukutaitokaan ei ole kovin kummoinen ja lisäksi eteen tulevan tiedon valtava määrä pelästyttää.

Minusta tässä oppaassa on saavutettu se, mitä lähdettiin hakemaan. Helposti silmäilemällä löytää hakemansa. Hyvää on erityisesti se, että kun ei tiedä mitä hakee, niin asiat luetellaan valikossa yhdellä sivulla. Valikkosivun linkistä pääsee kyseistä asiaa oppaassa selkeästi käsittelevälle sivulle ja edelleen tarpeen vaatiessa palveluntarjoajan sivuille. Tavoitteena oli tehdä oppaasta miehekäs ja se on mielestäni hyvin onnistunut. (Projektinpää kohderyhmä on 50 + miehet) Ulkoasu on ainakin tässä tapauksessa käyttäjien näköinen, jo se sinänsä vetää puoleensa. Kuvissa olleet henkilöt ovat ylpeitä, että ovat päässeet siihen.

Oppaassa käytetty kieli palvelee hyvin projektin kohderyhmää. Se on selkeää, olematta kuitenkaan ”lapsellista”. Sallaan on tullut keväällä turvapaikanhakijoita, jotka todennäköisesti myös hyötyvät tästä oppaasta.

Opas on ollut Menokkaiden toimitalolla yleisökoneella koekäytössä, josta se on saanut hyvää palautetta. Myös minusta tämä lopputulos on hyvä. Sallan kunnan työllisyyskoordinaattori on myös sanonut ottavansa oppaan käyttöön. Haastavaa kuitenkin on, miten opas pidetään netistä helposti löytyvänä ja ajan tasalla projektin päättymisen jälkeenkin.