



Ruoka-avun etsiminen digitaalisessa ympäristössä

Pia Puutio

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ruoka-avun etsiminen digitaalisessa ympäristössä

Pia Puutio
Sosiaalisen kuntoutuksen
johtaminen ja kehittäminen
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Pia Puutio

Ruoka-avun etsiminen digitaalisessa ympäristössä

Vuosi

2021

Sivumäärä 64

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ruoka-apua tarvitsevat henkilöt etsivät tietoa tarjolla olevasta ruoka-avusta ja millaisena Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua pidetään käytettävyyden, saavutettavuuden ja hyödyllisyyden kannalta. Ruoka-apu.fi on valtakunnallinen verkkopalvelu ruoka-apua tarjoaville organisaatiolle ja ruoka-apua etsiville henkilöille. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Osallistava yhteisö -hanke, joka kehittää, tuottaa ja ylläpitää Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua. Lisäksi opinnäytetyössä pyrittiin saamaan tietoa ruoka-apua tarvitsevien henkilöiden digiosallisuudesta ja koronaviruspandemian vaikutuksista ruoka-avun saatavuuteen.

Opinnäytetyön tietoperustassa kuvailtiin ruoka-aputoimintaa. Teoreettisessa viitekehyksessä keskityttiin digitaalisen kuilun ja erityisesti digitaalisen osallisuuden käsitteisiin ja tarkasteltiin digitaalisten palveluiden käytettävyyttä haavoittuvien ihmisryhmien kannalta. Opinnäytetyössä myös avattiin palvelumuotoilun ja arviointitutkimuksen menetelmiä asiakasymmärryksen lisääjinä. Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastatteluina haastatteleamalla 13 henkilöä neljän eri ruoka-aputoimijan tiloissa. Aineisto analysoitiin temaattisen analyysin keinoin.

Haastatteluaineistosta nousi esille erityisesti se, että haastateltavat ovat löytäneet tarvitsemansa ruoka-avun epävirallisista tietokanavista eli kuulopuheiden perusteella. Tätä pidettiin myös parhaana tapana saada tietoa. Suurimmalla osalla haastateltavista digitaidot olivat puutteellisia eikä heillä ollut käytössään äylaitetta. Haastateltavat suhtautuivat digitaalitojen opettelemiseen myönteisesti. Valtaosa haastatelluista kertoi etsineensä ruoka-apua koronapandemian aikana ja noin puolet heistä koki palvelujen huonontuneen. Haastateltavat pitivät Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua enimmäkseen informatiivisena ja selkeänä. Haastateltavilta saatuja kehitysehdotuksia verkkopalvelun käytettävyyden lisäämiseksi on hyödynnetty opinnäytetyöprosessin aikana ja palvelun teknisiin yksityiskohtiin tehty muutoksia. Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan sanoa, että ruoka-avun tarvitsijoiden digiosallisuus ei toteudu ja digitukea tulisi olla tarvittaessa helposti saatavilla.

Asiasanat: digitaalinen osallisuus, digitalisaatio, käyttäjäkokemus, köyhyys, ruoka-apu

Pia Puutio

Finding Food Aid in a Digital Environment

Year

2021

Pages

64

The aim of this thesis was to find out how people in need of food aid search for information about the food aid on offer and how usable, accessible and useful the Ruoka-apu.fi online service is considered. Ruoka-apu.fi is a nationwide online service for organizations providing food aid and for people seeking food aid. This thesis was commissioned by the Osallistava yhteisö (Participating Community) project which develops, produces, and maintains the Ruoka-apu.fi online service. In addition, the thesis sought to obtain information on the digital inclusion of people in need of food aid and the effects of the coronavirus pandemic on the availability of food aid.

The theoretical section of the thesis describes food aid activities. The theoretical framework focuses on the concepts of the digital divide, and in particular digital inclusion, and examines the usability of digital services for vulnerable groups. The methods of service design and evaluation research are also examined in the thesis as enhancers of customer understanding. The empirical part of the thesis was carried out as thematic interviews by interviewing 13 people on the premises of four different food aid operators. The data was analyzed by means of thematic analysis.

In particular, the interview data highlighted the fact that the interviewees have found the food aid they need through informal information channels, id est on the basis of hearsay. This was also considered the best way to get information. Most of the interviewees had inadequate digital skills and did not have access to a smart device. The respondents were positive about learning digital skills. The majority of those interviewed said they had sought food aid during the corona pandemic and about half of them felt that services had deteriorated. The interviewees mostly found the Ruoka-apu.fi online service informative and clear. Development suggestions received from the interviewees to increase the usability of the online service have been utilized during the thesis process and changes have been made to the technical details of the service. Based on the outcome of the thesis, it can be said that the digital participation of food aid users does not materialize and digital support should be easily available if necessary.

Keywords: digital inclusion, digitalization, user experience, poverty, food aid

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Ruoka-apu täydentää julkista turvaa	7
2.1	Taluskriiseistä ruoka-avun vakiintumiseen	7
2.2	Monimuotoinen ruoka-apu edistää osallisuutta	10
2.3	Koronakriisin vaikutukset ruoka-aputoimintaan	12
2.4	Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu kokoaa toimijat yhdelle kartalle	15
3	Digitaalisesta kuilusta digitaaliseen osallisuuteen.....	16
3.1	Digitaalisen kuilun tutkimus	16
3.2	Digitaalinen osallisuus	17
3.3	Digitaalisten palveluiden käytettävyys.....	19
4	Opinnäytetyön toteuttaminen	20
4.1	Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset	20
4.2	Palvelumuotoilulla asiakasymmärrystä.....	22
4.3	Arviointitutkimus	25
4.4	Teemahaastattelu arviointimenetelmänä	27
4.5	Aineiston keruu	29
4.6	Aineiston analyysi	32
5	Tulokset	34
5.1	Haastateltavien kokemukset ruoka-avun etsimisestä	34
5.2	Ruoka-avun etsiminen digitaalisesti	40
5.3	Kokemuksia Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun käytettävyydestä ja kehittämisehdotuksia	44
6	Pohdinta	48
7	Tutkimuseettiset kysymykset ja luotettavuuden arviointi	50
	Lähteet.....	53
	Liitteet	60

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten ruoka-apua tarvitsevat henkilöt etsivät tietoa tarjolla olevasta ruoka-avusta ja millaisena Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua pidetään käytettävyyden, saavutettavuuden ja hyödyllisyyden kannalta. Lisäksi opinnäytetyössä pyritään saamaan tietoa ruoka-avun tarvisijoiden digiosallisuudesta ja koronaviruspandemian vaikutuksista ruoka-avun saatavuuteen. Opinnäytetyö on toteutettu teemahaastatteluina ja analysoitu temaattisen analyysin keinoin. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Osallistava yhteisö -hanke.

Ruoka-apu.fi on valtakunnallinen verkkopalvelu ruoka-apua tarjoaville organisaatioille ja ruoka-apua etsiville henkilöille. Verkkopalvelun on tuottanut ja sitä kehittää Osallistava yhteisö -hanke. Hankkeen tarkoituksena on rakentaa yhdessä muiden toimijoiden kanssa monimuotoista, vastuullista ja osallisuutta edistävää ruoka-aputoimintaa. Tavoitteena on lisätä valtakunnallista verkostoitumista ja edistää paikallista kehittämistyötä ruoka-aputoiminnan kentällä. Hanke järjestää seminaareja ja Kumppaniksi-koulutuksia verkostoille yhteiskehittämisen tueksi. Osallistava yhteisö -hankkeen rahoittaa Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEA ja hallinnoijana toimii Kirkkopalvelut ry.

Ruoka-apu on hyväntekeväisyys- ja avustustoimintaa, jossa autettaville annetaan ruokaa joko elintarvikejakeluna tai valmiina aterioina. Ruoka-apu täydentää julkisia palveluja, ja on tärkeä osa kaikkein huono-osaisimman väestön avustustoimintaa. Ruoka-avun vakiintumiseen avustustoiminnan muotona on vaikuttanut 1990-luvun lama, Suomen liittyminen Euroopan Unioniin ja sen myötä EU:n ruoka-apuohjelmaan, EU:n köyhyyspolitiikan laajenemisen tuomat muutokset sekä kansainvälinen taloustaantuma 2000-luvun loppupuolella.

Maailmanlaajuinen koronaviruspandemia on vaikuttanut ruoka-aputoimintaan merkittävästi. Aluehallintoviraston ohjeistuksen mukaan ruoka-aputoimintaa ei rinnastettu yleisötilaisuuksiin, ja sitä voitiin jatkaa noudattaen tarkkoja hygienia- ja turvallisuusohjeita. Koronakriisin seurauksena moni turvautui ensimmäistä kertaa ruoka-apuun, mikä lisäsi ruoka-avun tarvisijoita entisestään. Ruoka-avun järjestäjät joutuivat myös organisoimaan toimintansa uudelleen rajoitusten puitteissa, mikä vaikutti sekä ruoka-aputoimijoihin että ruoka-avun tarvisijoihin. Monimuotoinen ja kohtaava ruoka-aputoiminta vaihtui hätäavun antamiseen. Koronavuoden tapahtumat korostivat entisestään yhteistyön tärkeyttä ruoka-aputoimijoiden parissa.

Tietoperustassa taustoitetaan opinnäytetyötä kuvaillen ruoka-aputoimintaa ja avataan digitaalisen kuilun ja digiosallisuuden käsitteitä. Opinnäytetyössä myös avataan palvelumuotoilun ja arviointitutkimuksen menetelmiä asiakasymmärryksen lisääjinä.

Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastatteluina haastatteleamalla 13 henkilöä neljän eri ruoka-aputoimijan tiloissa. Aineisto analysoitiin temaattisen analyysin keinoin.

2 Ruoka-apu täydentää julkista turvaa

2.1 Talouskriiseistä ruoka-avun vakiintumiseen

Ruoka-avun jakaminen ei ole uusi ilmiö. Köyhäinapua on annettu jo 1800-luvun puolella Pelastusarmeijan toimesta ja suurimpien kaupunkien sosiaalipäivystystoimi jakoi 1980-luvulla elintarvikkeita ensiapuna tarvitseville. (Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008, 8.) Nykymuotoisen ruoka-avun vakiintuminen ajoittuu kuitenkin 1990-luvun lamavuosiin. Ennen lamaa pitkäaikaistyöttömyyttä ei juuri ollut ja työllisyysaste oli korkea. Laman aikana suomalaisen sosiaalipolitiikkaan vakiintui nuukkuusretoriikka, sosiaaliturvaa ryhdyttiin karsimaan aiemman laajentamisen sijaan. Kasvua ja työtä korostava politiikka siirsi huono-osaisuuteen liittyvät kysymykset kolmannen sektorin vastuulle. Seurakunnat ja järjestöt joutuivat ottamaan vastuuta kaikkein huono-osaisimpien auttamisessa, sillä perusturvaan ei tullut korotuksia massatyöttömyydestä huolimatta. (Ohisalo 2017, 18-21.)

1990-luvun laman aikana erityisesti Evankelis-luterilainen kirkko tarttui kasvaneeseen köyhyysongelmaan organisoimalla nopeasti ruoka-apua ja tuoden Suomeen seurakuntien ruokapankit. Ruokapankilla tarkoitetaan ruokavarastoa, johon kerätään alueen hävikkiruoat ja jaetaan järjestöihin edelleen jaettavaksi, tosin suomessa käsite muodostui tarkoittamaan hyvin monentyyppistä aineellista ja sosiaalista tukea. (Ohisalo 2017, 30; Hänninen ym. 2008, 7.) Ruokapankkien historia juontuu 1960-luvun Yhdysvaltoihin ja Euroopassa toiminta alkoi 1980-luvulla. Suomen ensimmäinen ruokapankki perustettiin Tampereelle vuonna 1995 ja mallia toimintaan otettiin eurooppalaisista ruokapankeista. (Hänninen ym. 2008, 6-10.)

Seurakunnat järjestivät työttömien yhteisruokailuja ensimmäisen kerran vuonna 1992 ja ensimmäinen laman aikainen - edelleen toimintaansa jatkava - leipäjonot aloitti Herttoniemen seurakunnan toimesta Myllypuron ruoka-apupisteessä. Myös työväenyhdistykset osallistuivat aktiivisesti ruoka-avun tarjoamiseen. (Hänninen ym. 2008, 8-9; Laihiala 2018, 23.) Ensimmäiset Pelastusarmeijan leipäjonot ilmaantuivat katukuvaan aiheuttaen mediakohun ulkomaita myöten. Nykyisin leipäjonot eivät enää samaan tapaan järkytä olemassaolollaan ja ruoka-avustakin on kehittynyt pysyvä osa suomalaista yhteiskuntaa, vaikka siihen ei alun perin pyrittykään. Leipäjonot on myös suomalaisen köyhyyden symboli: uutiskuvana köyhyyssaiheissa artikkeleissa toimii usein pitkä leipäjonot, vaikkei uutinen ruoka-apuun liittyisikään. (Laihiala 2018, 23-24.)

Ruoka-avulla paikattiin uudelleen toimimatonta sosiaaliturvaa vuonna 2008 alkaneen kansainvälisen talouskriisin aiheuttaman taantuman vuoksi. 1990-luvun laman jälkeen suuri

osa työväestöstä pääsi taas jaloilleen, mutta työllisyysaste ei noussut enää lamaa edeltävälle tasolle. Uutta lamaa ei seurannutkaan nopea nousukausi kuten edellisen laman jälkeen, vaan esimerkiksi työttömyysturvamenot alkoivat nousta vuosi vuodelta. Pienituloisimpien ja varakkaimpien tuloerot kasvoivat selvästi laman jälkeen, eikä esimerkiksi toimeentulotuen saajien määrä ole missään vaiheessa laskenut enää 90-luvun lamaa edeltäviin lukemiin ja esimerkiksi toimeentulotuen pitkäaikainen käyttö oli vielä 90-lukuakin yleisempää. (Ohisalo 2017, 18-23; Hiilamo 2016, 344; Saari 2015, 12-13.) Verrattuna 90-luvun laman aikaisiin tapahtumiin, 2010-luvulla ruoka-avun tarpeeseen liittyi myös uudenlaisia, ulkosyntyisiä kehityskulkuja, kuten työpaikkojen siirtyminen ulkomaille ja työn globaali muutos (Ohisalo 2017, 34).

Ruoka-aputoiminta on kuitenkin muuttanut muotoaan viimeisen kymmenen vuoden aikana. Verkostoituminen ja yhteistyö ruoka-aputoimijoiden välillä on lisääntynyt 2010-luvulla, ja suunta on ollut kohti aikaisempaa monimuotoisempaa ruoka-aputoimintaa. (Laihiala & Nick 2020, 5.) Ruoka-aputoimintaa on pyritty siirtämään leipäjonoista kohti sisätiloissa tapahtuvaa toimintaa, kuten yhteisöruokailuja, jo 90-luvun laman jälkeen. Toiminnassa korostui yhteisöllisemmät tavoitteet ja pelkän taloudellisen tuen sijaan tarjottiin myös muuta apua. Uusi talouskriisi 2000-luvun lopulla kuitenkin lisäsi äkillisesti avuntarvitsijoiden määrää ja palautti leipäjonot takaisin kaduille. Talouden käännyttyä jälleen nousuun ei leipäjonojen osuus ruoka-aputoiminnasta kuitenkaan enää merkittävästi laskenut. (Passoja, Ahonen & Jokelainen 2021; Niemi & Winter 2020, 17-18; Hänninen ym. 2008, 14.)

Ruoka-aputoimijoiden yhteistyön ja verkostoitumisen lisäksi tavanomaista ja perinteistä ruoka-apuverkostoa pidemmälle organisoidut keskitetyt toimintamallit ovat yleistyneet. Hävikkiterminaaleja on perustettu ympäri Suomea ja keskitettyjen mallien myötä monet kunnat ovat ottaneet aiempaa suuremman vastuun alueensa ruoka-aputoiminnassa ja osallistuneet taloudellisesti sen kehittämiseen. Hävikkiterminaaleilla tarkoitetaan ruoka-aputoimijoiden lahjoitus- ja hävikkiruokavarastoina toimivia logistiikkakeskuksia. (Laihiala & Nick 2020, 5)

Vaikka julkisessa keskustelussa leipäjonot ovat olleet suuren kiinnostuksen kohteena, on suurin osa ruoka-avusta kuitenkin muuta kuin ulkona jonottamista. Muita, yleisempiä ruoka-avun muotoja ovat muun muassa yhteisöruokailut (tai vaihtoehtoisesti yhteisruokailut, soppakeittiöt tai diakoniaruokailut), joissa ruokaillaan ja paikoin valmistetaankin yhdessä tarjoiltava ruoka. Osa ruoanjaosta on myös järjestetty niin, ettei jonoja juuri pääse syntymään. Joissain malleissa asiakas voi rekisteröityä etukäteen ja hakea ruokakassinsa jonottamatta. Ruoka-aputoiminnan järjestämiseen vaikuttaa esimerkiksi jaettavan ruoka-avun muoto, paikallisten avuntarvitsijoiden ja tarjottavan ruoka-avun määrä, käytössä olevat tilat ja kylmäsäilytysmahdollisuudet, logistiikkaan liittyvät seikat sekä toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten ja työntekijöiden määrä. (Ruoka-apu 2021.)

Ruoka-aputoimijoiden tarjoama apu on hyvin monimuotoista ja paikallisesti hajautunutta. Toiminta on pääosin yhdistysten ja seurakuntien pyörittämää toimintaa. (Ruoka-apu 2021; Laihiala & Nick 2020, 5.) Ruoka-aputoimijoita on viimeisten arvioiden mukaan yli tuhat. Toimijoiden suuri määrä kertoo toiminnan laaja-alaisuudesta ja hajanaisuudesta. Esimerkiksi hävikkiruoan parissa työskentelevät sadat eri tahot. (Valkoniemi 2019, 19.) Suomessa jaetaan kaikkiaan ainakin 18-22 miljoonaa kiloa ruoka-apua vuodessa. Arviolta noin 85-90 prosenttia jaetusta ruoasta on hävikkiruokaa. (Harrison, Kaustell & Silvennoinen 2020, 20)

Ruoka-apu kytkeytyy myös tiiviisti kiertotalouteen ja ruokahävikin torjuntaan. Ruoka-avussa tai yhteisöllisissä ruokailuissa tarjottu ruoka voi olla tuotantoketjusta syntynyttä hävikkiruokaa, EU-elintarvikkeita, yksityishenkilöiden tai yhteistyökumppaneiden lahjoittamaa ruokaa tai järjestäjän itse hankkimaa (Ruoka-apu 2021.) Vähävaraisimmille suunnatun eurooppalaisen avun rahaston (FEAD) tavoitteena on edistää sosiaalista yhteenkuuluvuutta Euroopan unionissa ja vähentää syrjäytymisvaarassa ja köyhyydessä elävien ihmisten määrää tarjoamalla muun muassa aineellista tukea. Suomen osalta toimenpideohjelmassa keskitytään lieventämään vähävaraisimpien ihmisten ruoan puutetta. EU-ruokaa jaettiin vuonna 2020 1,96 miljoonaa kiloa ja jakelun toteutti 21 kumppaniorganisaatiota paikallisyhdistyksineen. (Ruokavirasto 2021.) Moni yhdistys ja seurakunta jakaa EU-ruoka-apua hävikkiruoan ohella, mutta kaikesta Suomessa jaetusta ruoka-avusta EU-ruoka on enää vain pieni osa, noin 10-15 prosenttia. Sen merkitys korostuu kuitenkin harvaan asutuilla seuduilla, joilla lahjoitusruokaa on vain vähän tarjolla tai ruoka-apuna jaetut määrät ovat pieniä. (Laihiala & Nick 2020, 7; Harrison ym. 2020, 12.)

Suomessa on otettu kansainvälisistä käytänteistä mallia senkin jälkeen, kun ruokapankit rantautuivat Suomeen. Muun muassa hävikkiruoan vähentäminen, erilaiset hävikkiterminaalit ja hyväntekeväisyyskeräykset ovat saaneet mallinsa Keski-Euroopasta. Esimerkiksi Vantaalla aloitettiin 2015 Yhteinen pöytä -hanke, jonka ruoka-avun malli on lähellä eurooppalaista ruokapankkia. Hankkeesta syntyi sittemmin Vantaan kaupungin ja seurakuntayhtymän vakituinen toiminto ja kokonaisuutena kattaa hävikkiterminaalin lisäksi myös yhteisöllistä ja monipuolista ruoka-avun kehittämistoimintaa. Sitra on rahoittanut mallin levittämistä muualle Suomeen. (Laihiala 2018, 22; Ohisalo 2017, 32-34; Yhteinen pöytä 2021; Valkoniemi 2019, 10.)

Ruoka-avun piirissä työskentelee myös huomattava määrä vapaaehtoisia ja suurimmissa ruoka-avun toimipisteissä vapaaehtoisten lisäksi myös työ- ja elinkeinotoimistojen työkokeiluissa ja kuntien kuntouttavan työtoiminnan piirissä olevia henkilöitä (Ruoka-apu 2021). Yhteinen pöytä -verkosto on hyvä esimerkki myös tällaisesta toiminnasta. Vantaan Yhteinen pöytä -verkostoon kuuluu noin 35 ruoan lahjoittajaa ja noin 65 vastaanottavaa tahoja eli ruoka-apua eri tavoin jakavia järjestöjä Vantaalla. Vantaan hävikkiterminaali vastaa hävikin kuljettamisesta verkostoon ja samalla luodaan työllisyyspolkuja logistiikan sekä varasto- ja

keittiöaloille. (Valkoniemi 2019, 10.) Ruoka-aputoiminnan ohella työllisyyden edistämisen tavoitteita on myös esimerkiksi Tampereen Kierto-hankkeella ja Helsingin Stadin Safkalla (Laihiala & Nick 2020, 5).

Ruoka-aputoiminnan käytännöt vaihtelevat suuresti eri maissa ja kulttuureissa. Suomessa ruoka-aputoiminta ei ole kuntien tai valtion järjestämää, tosin 2000-luvulle tultaessa se on saanut yhä enemmän joko välillistä tai välitöntä tukea yhteiskunnalta muun muassa kuntien järjestöavustuksina tai Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukselta (STEA) toiminta-avustuksina. Myös Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukselta (STM) on kohdentanut ruoka-aputoimijoille tukea viimeisten vuosien aikana. (Laihiala 2018, 25.)

Ruoka-avun yhteistyöverkostot muodostuvat järjestöistä, seurakunnista, kaupungeista, säätiöistä, yhdistyksistä sekä kaupoista ja yrityksistä. Myös ruoka-avussa asioivia pyritään saamaan mukaan yhteistyöverkoston osallistamalla heitä toimintaan vapaaehtoistyöntekijöinä tai työllistettyinä. Nykymuotoisessa, monimuotoisessa ruoka-aputoiminnassa vastataan useisiin kestävän kehityksen kaupunkistrategioiden tavoitteisiin. Erityisesti esiin nousevat hävikin vähentäminen ja osallisuuden vahvistaminen. Kaupungit pyrkivät siis ainakin periaatteellisella tasolla ohjaamaan ruoka-aputoimintaa kaupunkistrategian suuntaviivojen mukaisesti. (Passoja ym. 2021.)

Kirkolla on oma budjettinsa diakoniatyöhön, johon myös seurakuntien tarjoama ruoka-apu sijoittuu. Sen sijaan järjestöt ovat varsin riippuvaisia rahoittajistaan. Ruoka-apuun liittyvää yhteistyötä kehitetään pitkälti määräaikaisilla hankeavustuksilla, mikä vaikeuttaa toiminnan kehittämistä pitkäjänteisesti. Ruoka-aputoimijoilta on tullutkin toiveita pysyvälouenteisemmasta rahoituksesta ja sitä perustellaan toiminnan jatkuvuuden turvaamisella. STEA on linjannut, että järjestöt voivat saada avustusta vain, jos hankkeisiin sisältyy ruoka-apua saavien henkilöiden osallisuuden lisäämistä ja verkostoyhteistyötä muiden kansalaisjärjestöjen kanssa. Samaten STM:n avustusten kriteereihin kuuluu sekä toiminnallinen että tiedotuksellinen yhteistyö muiden ruoka-aputoimijoiden kanssa. Järjestöjen hankkeet kannattaa siis liittää osaksi laajempaa verkostoyhteistyötä. Tämä osaltaan lisää ruoka-aputoimijoiden motivaatiota kehittää monimuotoista, kestävään kehitykseen panostavaa, osallistavaa ja vahvasti verkostoyhteistyöhön nojaavaa ruoka-aputoimintaa. (Passoja ym. 2021.)

2.2 Monimuotoinen ruoka-apu edistää osallisuutta

Ennen koronakriisiä tehtyjen arvioiden mukaan ruoka-apuun turvautui noin 100 000-200 000 suomalaista vuosittain. Välillisesti ruoka-avun saajia on vielä enemmän kuin ruoka-avussa asioivia, sillä kotiin kannetusta ruoka-avusta hyötyvät myös perheenjäsenet ja läheiset. Ruoka-avun saajien tilastointi on kuitenkin ongelmallista, sillä tarkkoja lukuja avun tarvitsijoista ei ole saatavilla. Suomalaisen ruoka-avun erityispiirre on, että apua jaetaan

pääasiassa ilman tarveharkintaa tai rekisteröitymistä avunsaajaksi, jolloin avun tarvitsija ei joudu perustelemaan esimerkiksi taloudellista hätäänsä saadakseen ruoka-apua. On koettu sopimattomana, että hyvinvointivaltiossa kerättäisiin asiakasrekisteriä pienituloisista ja huono-osaisista avuntarvitsijoista. (Laihiala & Nick 2020, 7; kts. Silvasti & Karjalainen 2015.)

Vaikka ruoka-avun tarvitsijoiden määrän arviointi on haasteellista, on siitä silti kehittymässä köyhyysmittari, jolla voidaan aiheellisesti seurata yhteiskunnallisten muutosten vaikutusta (Laihiala & Nick 2020, 6). Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa esiintyvää köyhyyttä pidetään enimmäkseen suhteellisena, minkä vuoksi sitä tarkastellaan suhteessa hyvinvoivan enemmistön elämänlaatuun ja elintasoon. (Ohisalo 2017, 45; Laihiala 2020, 77.) Köyhyys on moniulotteinen käsite, mutta se voidaan määritellä köyhyyden kaksoisehdon avulla. Sen mukaan käsite sisältää sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuuden ja taloudellisten resurssien samanaikaisen puutteen. Jos juuri köyhyys aiheuttaa toimintakyvyn heikkenemistä, köyhyyden kaksoisehto toteutuu. Tämän kriteerin valossa esimerkiksi toimeentulotuen pitkäaikainen käyttö soveltuu tämän hetken yhteiskunnassa köyhyyden mittariksi. Vielä selvemmin köyhyydestä on kyse silloin, kun joudutaan turvautumaan toimeentulotuen lisäksi tai sen sijaan ruoka-apuun. (Laihiala 2020, 78.)

Ruoka-apua haetaan, koska tulot eivät muuten riitä elämiseen pakollisten menojen jälkeen. Vaikka Suomi pärjääkin muihin maihin verrattuna melko hyvin tarkasteltaessa köyhyyttä, ei pienituloisten ja köyhyys- tai syrjäytymisriskissä elävien määrää ole kyetty vähentämään viime vuosien aikana. Suhteellinen köyhyys on 2000-luvulla ollut korkeimmillaan vuosina 2008 ja 2010 jonka jälkeen määrä kääntyi hienoiseen laskuun ja on sittemmin pysynyt melko samana. Merkille pantavaa on kuitenkin se, että yhä useampi on pelkän perusturvan varassa (n. 243 000) ja erityisesti pitkäaikaisesti perusturvan varassa olevien henkilöiden määrä on kasvanut koko 2010-luvun. Kymmenen viimeisen vuoden aikana tulottomien - eli vain perusturvan varassa olevien - kotitalouksien määrä on kaksinkertaistunut. Vuonna 2018 vakavaa aineellista puutetta koki 133 000 henkilöä. Leipäjonoissa on viime vuosina käynyt viikoittain noin 20 000 henkilöä. Korona-aikana ruoka-avun asiakasmäärien arvellaan joko kaksin- tai kolminkertaistuneen. Riittämätön perusturva johtaa siis toimeentulotuen pitkäaikaiseen käyttöön ja muun muassa ruoka-apuun turvautumiseen. (Grekula, Järvinen & Saarinen 2020, 3-10.)

Köyhyyden -ja sitä kautta ruoka-avun tarpeen- taustalla on pitkäaikaistyöttömyyden ohella ylisukupolvista huono-osaisuutta, matalaa koulutustasoa, monilapsisuutta, yksinhuoltajuutta, yksin asumista, pitkäaikaissairauksia, vammasta johtuvaa työkyvyttömyyttä tai osatyökykyisyyttä sekä mielenterveys- ja päihdeongelmia. Eriarvoistumiskehitystä ei ole kyetty pysäyttämään ja vallitseva koronapandemiatilanne herättää huolta siitä, miten kehitys jatkossa tulee etenemään. Koronavirusepidemia on vaikuttanut pahimmin niihin ihmisryhmiin, jotka olivat jo ennestään haavoittuvassa asemassa. Käsillä olevan opinnäytetyön kontekstissa

merkille pantavaa on myös se, että osa ihmisistä on jäänyt sivuun digitaalisista palveluista. Palvelut ovat siirtyneet entistä enemmän verkkoon, eikä puhelimitsekaan ole ollut helppo päästä asioimaan tarvittaviin virastoihin lisääntyneiden hakemusten aiheuttamien ruuhkien takia. (Grekula ym. 2020, 11-25.)

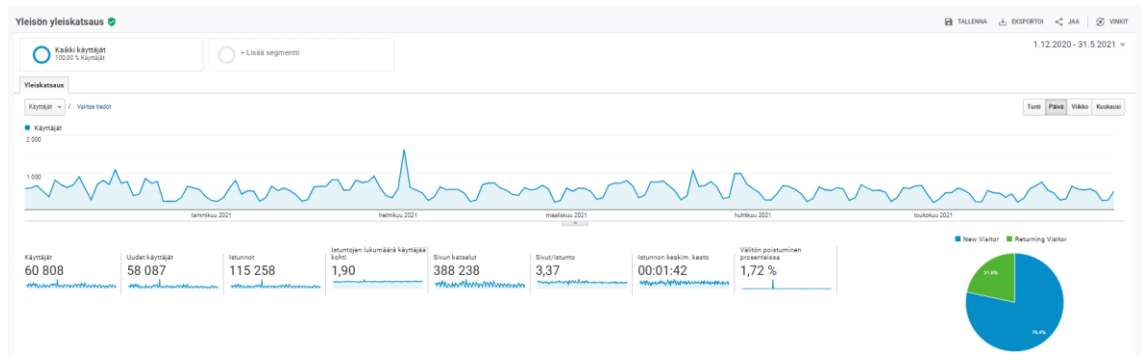
Ruokaa tai muuta materiaalista apua jakamalla ei ole mahdollista puuttua köyhyyden syihin, vaan sillä vastataan vain apua tarvitsevien välittömään hätään ja nälkään. Ruoka-apu ei myöskään ole kaikkien saatavilla jo maantieteellisistä syistä, eikä jaettu apu aina vastaa tarpeita tai ole riittävää. Myös häpeä ja leimautumisen pelko vaikuttaa siihen, että ruoka-avun alikäyttöä esiintyy niiden ryhmien keskuudessa, jotka sitä eniten tarvitsisivat. Joskus on myös avun antajasta kiinni kenelle, koska, mitä ja kuinka paljon apua annetaan. Vapaaehtoisuuteen perustuvana toimintana ruoka-aputoimintaa eivät sido velvollisuudet eikä yhteisiä pelisääntöjä ole. (Laihiala 2020, 77-79.)

Ruoka-avun kentällä onkin siirrytty monimuotoiseen ruoka-aputoimintaan, jolla tavoitellaan ruoka-avun saajien hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista (Laihiala & Nick 2020, 5). Monimuotoinen ruoka-aputoiminta pitää sisällään varsinaisen aineellisen tuen lisäksi myös muita auttamisen muotoja ja monesti ruoka-apu tai yhteisölliset ateriat ovatkin vain osa laajempaa toimintaa. Usein myös ne toimijat, joilla on lähtökohtaisesti vain ruoanjakelua, tarjoavat vähintään keskustelu- ja kuunteluapua. Ruoka-avun tarjoamisen ohessa voidaan myös tavoittaa niitä ihmisiä, jotka eivät ole muun avun, kuten julkisten palveluiden ja etuuksien piirissä. (Ruoka-apu 2021; Ohisalo 2017, 31.)

2.3 Koronakriisin vaikutukset ruoka-aputoimintaan

Koronakriisi toi esille saman ilmiön kuin lama 1990-luvulla ja talouskriisi 2000-luvun lopulla: järjestelmän horjuessa ruoka-avun tarve kasvoi huomattavasti. Leipäjonot ilmestyivät jälleen katukuvaan, vaikka viime vuosina toiminta olikin siirtynyt sisätiloihin. Koronakriisi osoitti, että Suomessa on merkittävä määrä kotitalouksia, joiden ruoka-avun tarpeeseen vaikuttaa pienikin muutos toimeentulossa tai arjessa (Laihiala & Nick 2020, 27).

Koronakriisin merkittävin vaikutus ruoka-aputoimintaan on ollut asiakasmäärien kasvu. Asiakasmäärät ovat olleet kasvussa jo ennen koronakriisiä, joten keväällä 2020 alkanut pandemia pahensi tilannetta entisestään. Enemmistö ruoka-aputoimijoista raportoi asiakasmäärien kasvaneen joko merkittävästi tai ainakin jonkin verran kevään aikana. (Laihiala & Nick 2020, 25-27; Alppivuori 2020, 45.) Myös sosiaalialan ammattilaisten arviot ruoka-avun tarvitsijoiden tilanteesta olivat samansuuntaisia. (Eronen ym. 2020, 39-59) Myös asiakasprofiili monimuotoistui korona-aikana: aiemmin ruoka-apuun turvautuneiden lisäksi joukossa oli pandemian aikana lomautettuja, työttömiä, pienyrittäjiä, kesätöitä vaille jääneitä opiskelijoita ja pienituloisia perheitä, joiden talous ei kestänyt etäkoulun myötä kasvaneita ruokakuluja. (Laihiala & Nick 2020, 12.)



Kuvio 1: Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun kävijämääräraportti 1.12.2020-31.5.2021 (Google Analytics 2021).

Asiakasmäärät kasvoivat eniten vuoden 2020 maalis-huhtikuussa ja keskisuurissa kaupungeissa. Asiaksmäärien vertailu on kuitenkin vaikeaa, sillä moni yksittäinen seikka vaikutti ruoka-aputoimijoiden raportointiin asiakasmäärien muutoksista. Esimerkiksi isoissa, yli 100 000 asukkaan kaupungeissa ruoka-avun jakamisen tapoja uudelleenorganisoitiin niin, ettei vertailu aiempaan tilanteeseen ollut mahdollista. Asiakasmäärät saattoivat jopa laskea, sillä riskiryhmiin kuuluvat vakiasiakkaat eivät enää päässeet ruoka-apuun. Lisäksi yhteisöruokailut jouduttiin sulkemaan ja siirtymään kassijakeluihin, mikä vähensi myös asiakasmääriä. Ruoka-avun kentällä tapahtui myös erinäistä liikehdintää: osa toimijoista sulki pisteensä koronan vuoksi, toisaalta uusiakin toimijoita syntyi koronan aikana. (Laihiala & Nick 2020, 15-25.)

Vaikka kesän aikana koronatartunnat vähenivät, tilanteeseen ei tullut suurta kohennusta vuoden loppuun mennessä, vaan lähes yhtä suuri osuus haastateltavista sekä sosiaalitoimessa että ruoka-apuverkostoissa arvioi ruoka-avun tarpeen olevan normaalia suurempi ja pikemminkin kasvanut. (Eronen ym. 2020, 39-59; Ruoka-avun tilannekatsaus 2020, 1).

Poikkeustilanteesta johtuneet muutokset vaikuttivat monella tapaa toiminnan järjestämiseen ja käytännön ratkaisuihin. Suomen hallitus julisti maahan poikkeusolot maaliskuun 2020 puolivälissä ja valmius- ja tartuntatautilakeihin nojaavat päätökset ja suositukset astuivat voimaan. Hygieniatuotteiden saatavuudessa oli ongelmia ja ohjeet aluksi vaikeatulkintaisia tai puutteellisia. Turvallisen ruokajaon järjestäminen tuotti yllättäviä materiaalisia lisäkustannuksia. Lisäksi ruoka-aputoimijoiden työtaakka lisääntyi, sillä sekä ruoka-avun jakelijoissa että asiakkaissa on paljon riskiryhmiin ja ikääntyneisiin kuuluvia henkilöitä, jotka jäivät nyt pois henkilöstöresursseista koronaviruspandemian takia. Tämä hankaloitti toimintaa, sillä monien ruoka-apua tarjoavien yhdistysten toiminta on vapaaehtoisten varassa. (Laihiala & Nick 2020, 11-23; Ruoka-avun tilannekatsaus 2020, 2.) Ruoka-aputoimijat onnistuivat kuitenkin reagoimaan joustavasti tilanteeseen. Espoolaisia ruoka-avun asiakkaita

haastateltiin syksyllä 2020 ja kävi ilmi, että asiakkaat kokivat ruoanjakelun sujuneen olosuhteisiin nähden hyvin. (Alppivuori 2021, 75.)

Monilla paikkakunnilla paikallinen ja valtakunnallinen yhteistyö ja hyvien käytäntöjen jakaminen lisääntyivät. Auttamisen halu vahvistui, mikä näkyi muun muassa uusien yritysten ja yksityishenkilöiden lahjoituksina tai muunlaisena ruoka-aputoiminnan tukemisena. (Laihiala & Nick 2020, 24.)

Hävikkiruoan saatavuuden suhteen pahimmat pelot eivät käyneet toteen. Ruoka-aputoimijoilta kysyttäessä joka viides vastaaja kertoi hävikkiruoan saatavuuden olleen riittämätöntä koronakevään aikana. Joulukuussa ruoka-aputoimijat raportoivat, että yli puolet toimijoista saa lahjoitus- ja hävikkiruokaa liian vähän suhteessa tarpeisiinsa. Jotkut toimijat kertoivat, että avuntarvitsijoita oli jäänyt ilman ruoka-apua hävikkiruoan ollessa liian niukkaa. Tilannetta oli pyritty kompensoimaan EU-ruoalla ja toimijoiden itse ostamallaan elintarvikkeilla. Koko vuoden aikana ruoan riittävydessä oli selkeästi paikkakuntakohtaisia eroja. (Laihiala & Nick 2020, 26; Ruoka-avun tilannekatsaus 2020, 2.) Laihiala ja Nick (2020, 26) kuitenkin huomauttavat, että hävikkiruoan saatavuudessa on ilmennyt haasteita ja vaihtelua jo ennen korona-aikaa, joten normaalikaan saatavuus ei välttämättä tarkoita sitä, että ruokaa olisi tarjolla riittävästi avun tarvitsijoille.

Koronan myötä monimuotoisesta ja kohtaavasta ruoka-aputoiminnasta jouduttiin väliaikaisesti luopumaan, sillä yhteisöruokailut ja ruoanjakotapahtumat suljettiin. Vaikka uusilla kriisiajan toimilla saatiinkin pääosin ruoka-avun jakamisen jatkuminen turvattua, oli tämä muutos harmillinen ja huolta herättävä monella tapaa. Ruoka-avun tarvitsijoiden tavoittaminen vaikeutui korona-aikana ja ruoka-avun tarjoajat kantoivat erityistä huolta niistä avunsaajista, jotka eivät käytä tai osaa käyttää digitaalisia välineitä. Myös esimerkiksi asunnottomien ja ikääntyvien tavoittaminen vaikeutui, kun kohtaamispaikkoja ja päiväkeskuksia jouduttiin sulkemaan. (Laihiala & Nick 2020, 12.)

Laihiala & Nick (2020, 28) toteavat tutkimusraportissaan ”Koronakriisin vaikutukset ruoka-aputoimintaan keväällä 2020” tärkeimpänä johtopäätöksensä, ettei järjestöjen ja seurakuntien resurssit riitä vastaamaan avuntarpeen kasvuun. Tutkimusraportin mukaan koronakriisin aiheuttama avuntarve kasvoi voimakkaammin yhdistysten ja seurakuntien toteuttamassa vapaaehtoisessa hyväntekeväisyystoiminnassa, mutta ei samalla tapaa yhteiskunnan virallisissa auttamiskanavissa. Heikommassa asemassa olevien auttamisen ei pitäisi jäädä kolmannen sektorin tehtäväksi etenkin kriisitilanteessa. Ruoka-aputoimijoiden viesti onkin, että koronakriisin jatkuessa ja siitä ajan mittaan toipuessa yhteiskunnan heikossa asemassa oleville olisi järjestettävä erityistukea. Toimenpiteiksi ehdotetaan rakennemuutoksia koskien vähimmäistoimeentulon turvaamista ja köyhyyttä ennaltaehkäiseviä tukitoimia.

2.4 Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu kokoaa toimijat yhdelle kartalle

Koronakriisin aikana ruoka-aputoiminnan onnistumiseen on vaikuttanut ratkaisevasti yhdistysten sopeutumiskyky muutoksiin, mutta myös yhteistyöverkosto, jonka avulla kyettiin vastaamaan tilanteen tuomiin haasteisiin (Laihiala & Nick 2020, 11). Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu perustettiin tammikuussa 2020 juuri ennen pandemian alkua ja se vastasikin osaltaan näihin viestinnällisiin tarpeisiin sopivalla ajoituksella. Koronakriisin seurauksena moni turvautui ruoka-apuun ensimmäistä kertaa ja kasvu ruoka-avun tarvitsijoissa perusteleekin osaltaan myös verkkopalvelun tarvetta.

Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun mukaan puolen vuoden jaksolla joulukuun 2020 alusta toukokuun 2021 loppuun sivulla on tiedottanut tapahtumistaan vähintään kertaluonteisesti yhteensä 324 organisaatiota. Näistä karkeasti arvioituna hieman yli puolet on yhdistyksiä ja järjestöjä, noin 40 prosenttia Evankelis-luterilaisia seurakuntia ja noin kymmenisen prosenttia kuntatoimijoita tai alueellisia verkostoja. Sivulla vierailleiden käyttäjien määrä on noussut huomattavasti koronavuoden aikana. (Ruoka-apu 2021)

Tiedottaminen, viestintä ja asiakasryhmien tavoittaminen herättivät keskustelua ruoka-avun järjestäjien kesken koronakriisien puhjettua. Osallistava yhteisö -hanke ja Sininauhaliitto järjestivät kevään ja kesän 2020 aikana ruoka-aputoimijoille verkkotapaamisia, joihin kaikki Suomen ruoka-aputoimijat olivat tervetulleita. Tapaamisten pohjalta syntyi myös ”Turvallinen ruokajakelu” -ohje avuksi korona-ajan ruoka-apua järjestäville. Yhdistysten, kuntien ja seurakuntien ruoka-aputoimijat jakoivat hyviä käytäntöjä toisilleen. Monet toimijat onnistuivat auttamaan ruoka-apua tarvitsevia asiakkaitaan näillä uusilla keinoilla ja muutoinkin vertaistapaamiset nähtiin voimavarana. (Laihiala & Nick 2020, 12-25.)

Verkkotapaamiseen osallistuneet ruoka-aputoimijat toivoivat moniammatillista yhteistyötä kuntien ja järjestötoimijoiden välille. Yhteistyö helpottaisi tunnistamaan asiakkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti ja voitaisiin estää ruoka-avun tarpeen tarpeetonta pitkittyminen. Ruoka-aputoimijoita puhutti työttömyyden, lomautusten ja eristäytymisen pitkittymisen kerrannaisvaikutukset. Toivottiin että yhteistyön avulla kotitaloudet pääsisivät vaikeista ajoista yli ilman että uusia pitkäaikaisasiakkuuksia pääsisi syntymään. Koronakevään kokemusten perusteella ruoka-aputoimijat toivoivat, että jatkossakin edistettäisiin paikallisten yhdistysten, seurakuntien ja kuntien yhteistyötä. (Laihiala & Nick 2020, 13-18.) Yhteistyön etuna voidaan nähdä myös toiminnan keskitetyn koordinoinnin tuomat taloudelliset säästöt ja toiminnan tehostuminen (Fagernäs 2020, 14).

Valtakunnallinen yhteistyö on tärkeää myös vaikuttamistyön kannalta. Tehokkaampi viestintä auttaa rahoituksen turvaamisessa ja vaikuttavuudesta viestiminen toisi esille ruoka-avun merkityksen hyvinvointityön, osallisuuden vahvistamisen ja kestäväen kehityksen suhteen. Toiminnan jatkuvuutta voidaan turvata tekemällä ruoka-apukenttää näkyväksi

yhteiskunnallisena toimijana. Yhteistyön sujuvoittamisen ja toiminnan tehostamisen lisäksi hyvällä viestinnällä sitoutetaan lahjoittajia ja muita toiminnan tukijoita mukaan työhön. Ruoka-aputoimijat haluaisivat myös tuoda toimintaa esille, jotta ruoka-avun tarpeeseen johtaviin syihin pureuduttaisiin politiikan tasolla. Ruoka-avun tarvetta pyrittäisiin siis vähentämään tehostamalla yhteistyötä. (Ruoka-avun tilanneraportti 2020, 13; Harrison, Kaustell & Silvennoinen 2020, 42; Passoja, Ahonen & Jokelainen 2021.)

3 Digitaalisesta kuilusta digitaaliseen osallisuuteen

3.1 Digitaalisen kuilun tutkimus

Tietoyhteiskunnan kehittyessä on herännyt voimakkaasti keskenään kilpailevia näkemyksiä siitä, millainen vaikutus sillä on tulevaisuuteen ja trendeihin. Optimistit ovat toivoneet, että internetin kehitys hillitsisi eriarvoisuutta sekä yhteiskuntien välillä että niiden sisällä. Pessimistit ovat maalailleet täysin päinvastaisia kuvia digitaalisten teknologioiden vaikutuksesta. Skeptikot ovat pitäneet sekä pelkoja että toiveita liioiteltuina ja uskoneet teknologian mukautuvan kulloiseenkin poliittiseen ja sosiaaliseen todellisuuteen, eikä niinkään toisinpäin. Internetin alkuaajoista lähtien kiinnostusta on herättänyt ihmisten ja ihmisryhmien väliset erot internetiin pääsyn ja siihen liittyvien taitojen suhteen. Epätasaa arvoa näissä mahdollisuuksissa ja taidoissa ryhdyttiin yleisemmin ilmaisemaan termillä digitaalinen kuilu. (Norris 2001, 26; Hargittai 2002.)

Digitaalisen kuilun tutkimuksen ensimmäinen aalto ajoittui vuosille 1995-2005, jolloin tutkittiin lähinnä niin sanottua ensimmäisen tason kuilua. Tutkimuksessa keskityttiin pääsyyn toimivan internetyhteyden äärelle ja motivaatiotekijöihin, kuten henkilön asenteisiin teknologiaa kohtaan ja yksilöllisiin ominaisuuksiin. Ajan mittaan etenkin kehittyneissä maissa erot ihmisryhmien välillä tasoittuivat ja myöhemmässä, toisen aallon tutkimuksessa onkin katse suunnattu toisen tason kuilun tutkimiseen, eli eri ihmisryhmien toisistaan eroaviin digitaitoihin ja digilaitteiden käyttöön. Ensimmäisen aallon tutkimuksen kiinnostuksen kohteena olleet motivaatiotekijät ovat siis edelleen ajankohtaisia ja ne vaikuttavat digitaalisen teknologian pariin pääsyyn, digitaitoihin ja käyttötottumuksiin. (van Dijk 2018, 199-206; Hargittai 2002.)

Eroja ihmisryhmien välille tekee myös se, käytetäänkö teknologiaa esimerkiksi yksinkertaisen yhteydenpidon ja viihteen välineenä vai mahdollistaako se yhteiskunnallisen osallisuuden, itsensä kehittämisen ja esimerkiksi työelämässä etenemisen. Joissain tutkimuksissa onkin löydetty yhteys yhteiskuntaluokan ja verkossa vietetyn ajan ja sen käyttötarkoituksen välillä. Yhteiskunnallisen eriarvoisuuden arvellaan heijastuvan myös digitaalisten palveluiden käyttöön. (van Dijk 2018, 199-206; van Deursen & van Dijk 2014, 507.)

Viime vuosina on ryhdytty tutkimaan kolmannen tason digitaalista kuilua. Painopiste tutkimuksessa on siirtynyt fyysisestä pääsystä tietokoneelle (ensimmäinen taso) ja eri ihmisryhmien digiosaamisen vertailusta (toinen taso) hyötyihin ja vaikutuksiin, joita digitaalisen teknologian käyttäminen tai käyttämättä jättäminen tuottaa (kolmas taso). Digitaalista kuilua ei pidetä enää erillisenä muusta eriarvoisuudesta, vaan se nähdään yhtenä yhteiskunnallisen eriarvoisuuden muotona, jota voidaan tarkastella politiikan, talouden, siviiliyhteiskunnan, sosiaalisten suhteiden, kulttuurin ja spatiaalisten vaikutusten kautta. Vaikutukset voivat joko vahvistaa tai hillitä eriarvoisuutta ja esimerkiksi digitaalinen media voi sekä syrjäyttää että osallistaa. (Van Dijk 2018, 199-206.)

Myös vauraammissakin yhteiskunnissa on eroja sen suhteen, millaista teknologiaa eri ihmisryhmät pääsevät käyttämään. Sosioekonominen eriarvoisuus on maailmanlaajuisesti kasvamaan päin, eivätkä vuosien takaiset optimistiset arviot vapaasti käytettävien, saavutettavien ja hyödyllisten internet sovellusten vaikutuksista tasa-arvoon ole käyneet toteen. Tarvitaan aiempaa enemmän monitieteellistä tutkimusta teorian tueksi, sillä digitaalinen kuilu koskettaa niin monesta näkökulmasta nyky-yhteiskuntaa (van Dijk 2018, 199-206.)

3.2 Digitaalinen osallisuus

Digiosallisuus on osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Hänninen ym. 2021, 8) Digitaalinen osallisuus määriteltynä terminä pitää sisällään yksilöiden ja ryhmien kyvyn päästä osalliseksi ja osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan käyttämällä modernia informaatioteknologiaa. Digiosallisella on mahdollisuus myös opetella digitaalisia taitoja, joita vaaditaan ICT:n tehokkaaseen käyttöön. (Rahnedda & Mutsvairo 2018.) Digisyrjäytymisellä taas tarkoitetaan sitä, että henkilö ei osaa, halua tai pysty käyttämään digitaalisia sovelluksia tai asioimaan sähköisesti. Tämä johtaa pahimmillaan yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle ajautumiseen. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280.)

Digiosallisuus on vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista sellaiseen toimintaan yhteiskunnassa, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön tai yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla. (Hänninen ym. 2021, 41) Monilla heikoimmassa asemassa olevilla ihmisillä on erilaisia digitaalisen osallisuuden vajeita. Syrjäytyneisyys tai sosiaalinen osattomuus ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti digiosattomuutta. Muutoin eri elämän osa-alueilla heikossa asemassa oleva henkilö voi pärjätä hyvin digitaalisessa maailmassa. (THL 2021)

Digiosallisuus edellyttää riittäviä taitoja ja osaamista. Digitalisaation edetessä suurin osa ihmisistä on omaksunut riittävät digitaaliset taidot, mutta suurimmassa vaarassa digisyrjäytyä ovat haavoittuvimmassa asemassa olevat ryhmät, kuten sosiaalisesti syrjäytyneet, vanhukset

tai matalan koulutustason ihmiset. (Liubiniené & Thunqvist 2015, 134-148; Helsper & Reisdorf 2017, 1253-1270) Palvelujen siirtyessä verkkoympäristöön on ilmennyt ongelmia välttämättömien palvelujen käytössä haavoittuvien ryhmien, kuten sosioekonomisesti heikossa asemassa olevien kohdalla. Tutkimusten mukaan ne ihmisryhmät, joiden tarve sosiaali- ja terveystalvueluille on suurin ovat usein eniten vaarassa digisyrjäytyä. Esimerkiksi julkisen sektorin sähköisten palveluiden käytössä ilmenneet ongelmat ovat olleet vahvasti sidoksissa käyttäjän sosioekonomiseen asemaan. (Heponiemi ym. 2020; Hansen, Lundberg & Syltevik 2018, 80-83; Helsper & Reisdorf 2017, 1253-1270)

Suomi on sekä Euroopan että maailmanlaajuisessa vertailussa monella tapaa mitattuna digitalisaation kärkimaita. Vuoden 2020 tilastojen mukaan suomalaisista 76 prosentilla on vähintään perustason digitaidot. (Euroopan komissio 2021) Ei ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka monelta suomalaiselta digitaidot puuttuvat tai ovat niin riittämättömiä, ettei itsenäinen asiointi verkossa onnistu. Joidenkin arvioiden mukaan Suomessa voi olla jopa miljoona digisyrjäytymisvaarassa olevaa ihmistä. (VM 2019, 20)

Digiosallisuuden edistämiseksi on tehty jo lukuisia päätöksiä, linjauksia ja toimenpiteitä sekä kansallisella että Euroopan unionin tasolla. Lainsäädännön avulla pyritään edistämään digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia niiden käyttämiseen (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Euroopan komissio tukee saavutettavuuden lisäksi muun muassa digitaalisten taitojen kehittämistä ja heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuuden parantamista (Euroopan komissio 2019).

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi tehdä Suomesta edelläkävijämaa digitalisaatiossa (Pääministeri Sanna Marinin... 2019, 107) ja Valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelma on rakennettu hallitusohjelman tavoitteiden toimeenpanemiseksi. Ohjelman tavoitteisiin sisältyy myös digiosallisuuden vahvistaminen Digituen toimintamallin avulla. Toimintamalli kuvaa, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Digitukea tarjoavat muun muassa kirjastot, järjestöt, opistot, erilaiset hankkeet, yhteisöt, kunnat ja yritykset. (VM 2021; VM 2019, 30)

Digiosallisuuden käsitettä tarkasteltaessa keskeistä on aina näkökulma eli kuka ja missä tarkoituksessa käsitettä määrittelee. Digitaalisten palvelujen näkökulmasta keskeistä on se, millainen erilaisten käyttäjien osallistuminen tai osallisuuden kokemus palvelusta on ja se miten eri hallinonalat ja muut toimijat, kuten kolmas sektori, pyrkivät osallistamaan yksilöitä tai ryhmiä. (Hänninen ym. 2021, 41.) Osallisuuden edistämässä tulee huomioida erityisesti heikoimmassa asemassa olevien ja syrjittyjen kokemus. Jos heikossa asemassa oleva ihminen voi osallistua ja vaikuttaa, ovat osallisuuden edellytykset myös muille todennäköisemmin hyvät. Päättäjät ja ammattilaiset voivat edistää osallisuutta varmistamalla asukkaiden ja

asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja näkemykset useissa eri kanavissa, monipuolisin keinoin. (THL 2021.)

3.3 Digitaalisten palveluiden käytettävyys

Digiosallisuuden kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota palveluiden käytettävyyteen. Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, että palveluiden käyttäjä voi hyödyntää digitaalisia palveluita tehokkaasti ja vaivattomasti. Palvelusuunnittelussa tulisi huomioida mahdollisimman tarkasti sellaiset yksilölliset tekijät, jotka voivat vaikeuttaa palvelun sujuvaa käyttöä. (Rantamäki 2017, 248-264; ISO 2018.)

Digitaaliset sisällöt ja palvelut ovat ensisijaisesti juuri palvelun käyttäjää varten ja hyvä palvelusuunnittelu huomioi sekä yksilön että yhteiskunnallisten ryhmien näkökulmasta digiosallisuuden eri osa-alueet. Näitä osa-alueita ovat infrastruktuuri, teknologiset välineet, saavutettavuus, turvallisuus, luotettavuus, käytettävyys, taidot, osaaminen, digituki, käyttäminen ja hyödyt. Parhaassa tapauksessa digiosallistavat toimenpiteet mahdollistavat tai tuottavat kustannustehokkaita digipalveluja sekä edesauttavat demokratian toteutumista ja poliittista ja yhteiskunnallista osallisuutta. (Hänninen ym. 2021, 41-42).

Palveluiden käyttäjälähtöisyyttä voidaan edistää hyödyntämällä asiakas- ja kokemustietoa. Sähköisten palveluiden käyttöön liittyvät ongelmat voivat olla esimerkiksi järjestelmien, sovellusten ja apuvälineiden käyttöön liittyviä seikkoja, mutta on muistettava, että kokemukset voivat olla varsin yksilöllisiä. Yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun avulla voidaan osallistaa eri käyttäjäryhmiä digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja näin parantaa palveluiden laatua ja samalla edistäen kansalaisten osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia. (Rosenlund & Kinnunen 2018, 264-284; Smythe, Pelan & Breshears 2018, 9-22, ks. Kortesalmi & Hirvikoski 2018.)

Käyttäjäkokemus (user experience, UX) kattaa käsitteenä laaja-alaisesti yksilön erilaiset kokemukset teknologian tai palvelun käytöstä. Tällaisia havaintoja tai reaktioita voivat olla muun muassa kokemukset käytön sujuvuudesta, hyödyllisyydestä, merkityksistä, tarpeellisuudesta ja tunteista, joita palvelun käyttämisen aikana herää. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat myös ennako-odotukset ja lisäksi yksilö- ja tilannetekijät käytön aikana. (ISO 2018.) Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat siihen, miten yksilöt ja erilaiset käyttäjäryhmät kokevat digipalvelun ja ovatko he kiinnostuneita tai motivoituneita käyttämään palvelua jatkossakin (Hänninen ym. 2021, 38).

Digitaalisen sosiaalisen tasa-arvon kannalta onkin tärkeää huomioida teknologisissa ratkaisuissa monimuotoisuus jokaisella askeleella niin palveluiden suunnittelun ja kehittämisen kuin koulutuksen, tutkimuksen, poliittisten linjavetojen ja käytäntöjenkin suhteen (Ragnedda & Muschert 2019, 99).

Esimerkiksi vammaissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että työntekijät kokivat teknologian käyttöönoton sekä varovaisesti ja kriittisesti että myönteisesti asennoituen. Kriittinen asennoituminen liittyi kokemuksiin ja käsityksiin epäselvistä eettisistä kysymyksistä, joita digitalisaatio väistämättä tuo tullessaan. Tällaisia tilanteita saattaa ilmetä käytännön tasolla esimerkiksi teknologian ohjatesa itse työtä eikä toisinpäin, kuten huonosti toimivien teknologisten järjestelmien kohdalla saattaa käydä. Kaikki kansalaiset eivät myöskään pysty asioimaan digitalisoituissa palveluissa itsenäisesti, jolloin sosiaalityön velvollisuus huolehtia asiakassuhteesta korostuu. Puolesta asioiminen ja siihen valtuuttaminen herätti haastateltavissa keskustelua asiakkaiden asemaan liittyvää pohdintaa. Toisaalta toivottiin, että teknologiaa voitaisiin hyödyntää sosiaalityössä nykyistä enemmän. (Pohjola 2019, 209-223.)

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun käytettävyyttä, palvelun hyödyllisyyttä sekä ruoka-avun tarvitsijoiden digiosallisuutta. Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu on ainoa laatuaan Suomessa ja ensimmäinen yritys tuoda kaikki tarjolla oleva ruoka-aputoiminta koko Suomesta yhden internetsivuston alle. Tällä pyritään helpottamaan ruoka-apua tarvitsevien tilannetta tuomalla väline, jolla apua voi etsiä henkilökohtaisiin tarpeisiin. Sivusto palvelee myös asiakasohjaustyötä tekeviä, kuten sosiaali- ja diakoniatyöntekijöitä. (Ruoka-apu 2021.)

Samalla sivusto myös hyödyttää ruoka-aputoimijoita, sillä tarjolla olevan ruoka-avun löytyessä yhdeltä sivulta voidaan palveluita tarpeen vaatiessa koordinoita jakautumaan tasaisemmin ajallisesti ja tarjonnan puolesta. Ruoka-apu.fi -verkkosivulla ilmoitetuista tapahtumista suurin osa on tarkoitettu kaikille, eikä ruoka-avun saajan tarvitse rekisteröityä saadakseen apua. Ilmoituksessa mainitaan erikseen, jos kohderyhmä on määritelty erikseen tai osallistumiseen liittyä erityisiä ehtoja. (Ruoka-apu 2021.)

Opinnäytetyön tavoite on muodostunut Osallistava yhteisö -hankkeen aloitteesta. Hankkeen taholta on oltu kiinnostuneita palvelun saavutettavuudesta ja käytettävyydestä erityisesti ruoka-apua etsivien henkilöiden näkökulmasta. Palvelu on verrattain uusi ja käyttäjäkokemuksista ei ole toistaiseksi ollut tietoa. Palvelu on pyritty tekemään mahdollisimman helppokäyttöiseksi, selkeäksi ja yksinkertaiseksi nimenomaan ruoka-avun tarvitsijaa ajatellen.

Opinnäytetyössä selvitetään Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun käytettävyyttä ja saavutettavuutta haastatteleamalla teemahaastattelun keinoin ruoka-avun tarvitsijoita. Palvelun

käyttäjäkokemuksen ja asiakkailta tulevien kehittämissuositusten lisäksi tarkastelun kohteena on myös digitaalisen osallisuuden toteutuminen haastateltavien elämässä. Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksistaan ruoka-apun etsimisestä ja pyydettiin sekä näyttämään käytännössä heidän tapansa etsiä tietoa digitaalisesti että mielipidettä Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta. Digitaalisen osallisuuden toteutumista tarkastellaan sen mukaan, mitä haastateltava itse kertoo osaamisestaan ja tottumuksistaan. Opinnäytetyön perimmäisenä tavoitteena on kehittää auttaa Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun kehittämisessä ja tuoda ruoka-apun tarvitsijoiden ääni kuuluville yhteiskunnassa.

Tutkimustarpeita säätelevät työelämälähtöisyyden ja käytännönläheisyyden lisäksi ajankohtaisuus. (Vilkkä 2005, 13) Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu on opinnäytetyön tekijälle erityisen kiinnostava kohde tutkimuksen lähtökohtana, sillä sivusto on verrattain uusi ja maailmanlaajuisessakin mittakaavassa mielenkiintoinen kokeilu. Tieteellisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, mutta sellaiseksi voidaan kutsua myös oivalluksia siitä, miten aiempaa tietoa voidaan yhdistellä uusilla tavoilla tai käyttää jonkin toisen toiminnan kehittämisessä. Yhteiskunnan ja teknologian jatkuva muutos nimittäin haastaa aiemmat ammatilliset käytännöt, vaikka ne olisivatkin aiemmin osoittautuneet toimiviksi. (Vilkkä 2005, 23.)

Opinnäytetyössä käytetty haastattelulomake (liite 1) ja siinä esitetyt kysymykset on rakennettu tutkimuskysymysten ja niihin liittyvän tietoperustan pohjalta. Tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat:

1. Mitä asiakkaat kertovat kokemuksistaan ruoka-apun etsimisestä digitaalisessa ympäristössä?
2. Miten asiakkaat kokevat Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun käytettävyyden?
3. Miten asiakkaat haluaisivat kehittää verkkopalvelua?

Viime vuosina syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden digitaalisiin taitoihin on kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Digiosallisuus on jo terminä vakiintunut ja usein oletetaan, että huono-osaisempi väestönosa ei ole päässyt mukaan digitaaliseen kehitykseen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on myös tarkastella kyselemällä ja havainnoiden ruoka-apua tarvitsevien henkilöiden digitaalisten laitteiden käyttöä ja heidän kokemustaan digitalisaatiosta. Vallitseva koronatilanne on vaikuttanut myös ruoka-aputoimintaan. Koronaepidemian pitkittyessä kaikkia vaikutuksia ei voi vielä edes arvioida. Yksi kiinnostuksen kohde opinnäytetyössä on myös koronatilanteen vaikutus yksittäisten ihmisten kokemana ruoka-apun saatavuuden ja etsimisen suhteen.

4.2 Palvelumuotoilulla asiakasymmärrystä

Asiakkaan näkökulma voidaan palveluja kehittäessä tuoda esiin monella eri tavalla, kuten palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämisessä käytetty yhteistoiminnallinen lähestymistapa, jossa hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja ja lähestytään kehitettävää toimintoa systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti (Lovio & Muurinen, 2013, 10; Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilussa yhdistetään perinteisiin kehittämismenetelmiin muotoilusta tuttuja toimintatapoja. Palvelumuotoilu on sekä tekemistä että prosessi ja sen tekijät ovat palvelumuotoilijoita (Tuulaniemi 2011).

Palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio, vaan pikemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu ei ole abstraktia asiakkaiden tunteiden tai kokemusten suunnittelua, vaan konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet että käyttäjien tarpeet ja odotukset toimiviksi palveluiksi. Tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Menetelmän avulla voidaan myös auttaa organisaatioita havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilussa toiminnan tarkoituksena on, että asiakkaalle muodostuisi mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. Ihminen on palvelun keskiössä ja menetelmän yhteydessä puhutaankin nimenomaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa ja jokainen kerta palvelua käyttäessä on hänelle uusi palvelukokemus. Vaikka palvelukokemus on hyvin subjektiivinen, asiakkaan pään sisällä tapahtuva ilmiö, pyritään palvelumuotoilulla optimoimaan tämä kokemus. Tämä voidaan saavuttaa keskittymällä asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessin lisäksi työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla itse palvelua häiritsevät asiat. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilussa keskeisenä tavoitteena on osallistaa palvelun kehittämisprosessiin sekä palvelun tuotantoon osallistuvia toimijoita että palvelun käyttäjiä. Asiakkaiden tarpeita pyritään ymmärtämään ja muodostamaan jo suunnittelun alkuvaiheessa kokonaiskuva palveluun vaikuttavista tekijöistä. (Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yhtä hyvin digitaalisten kuin fyysisessä ympäristössä tarjottavien palveluiden kehittämisessä ja se soveltuu jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen ja uusien palveluiden ja tuotteiden innovoimiseen (SOSTE 2021).

Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima, useista osaamisaloista syntyvä systemaattinen tapa kehittää toimintaa. Palvelumuotoilussa pyritään saamaan palvelun aineettomat osat näkyviksi visualisoinneilla ja erilaisilla hahmomalleilla, mutta myös varsinainen palvelu sisältää paljon muotoiltavia elementtejä. (Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoiluprosessi jakautuu ongelman määrittelyyn, taustatutkimukseen tavoitteiden

tarkentamiseksi ja suunnitteluvaiheeseen. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja kokeillaan ratkaisuja suunnittelun ja palvelun testaamisen avuksi rakennettujen prototyyppien avulla. Seuraavaksi palvelu viedään kohderyhmälle ja arvioidaan. Tietyn aikajanan sisällä tapahtuva asiakkaan kokemus, eli palvelupolku, jaetaan palvelun toimivuuteen, siinä asioinnin herättämiin tunteisiin ja palvelun saamiin henkilökohtaisiin merkityksiin. Palvelupolun varrella on myös niin sanottuja palvelutuokioita, joissa on kosketuspisteitä: tällaisia voivat olla fyysiset tilat, verkkosivut, puhelu tai vaikkapa toisen palvelunkäyttäjän kohtaaminen (Tuulaniemi 2011; Lovio & Muurinen 2013, 10.)

Vaikka palvelumuotoilussa ajatusmalli yksinkertaisuudessaan on tuottaa tyytyväisiä, jatkossakin maksavia asiakkaita ja näin ollen kielikuvat ovat varsin liiketoiminnallisia, niin palvelumuotoilua ei ole tarkoitettu vain liiketoiminnallista voittoa tavoittelevan yritysmailman käyttöön. Palvelumuotoiluosaaminen tuo tehoa ja kilpailuetua yritysten lisäksi myös julkiselle sektorille ja voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. (Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilun idea säilyy, vaikka sitä hyödynnettäisiin esimerkiksi järjestötasolla. Suomen sosiaali ja terveys ry:n (SOSTE) verkkosivun järjestöoppaassa todetaan, että järjestössä voidaan palvelumuotoilun osalta puhua asiakkaiden sijaan käyttäjistä, kohderyhmästä tai hyödynsaajasta. Taloudellinen kannattavuus taas muuntuu palvelujen käytöksi ja toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. (SOSTE 2021.)

Tuulaniemi (2011) toteaa palvelumuotoilulle muodostuneen yksityisen palvelupuolen kehittämisen ohella vahva yhteiskunnallinen missio, sillä esimerkiksi väestön ikääntyminen ja muunlaiset yhteiskunnalliset muutokset aiheuttavat lisääntyvää painetta julkisten palveluiden rahoittamiseen ja tuottamiseen. Ihmisten tarpeisiin vastaavia palveluita joudutaan kehittää niukkenevilla resursseilla ja tähän tarpeeseen palvelumuotoilu voi osaltaan vastata. Yritysmailmassa käytetty ilmaisu arvontuonti soveltuu siis myös julkisyhteisöjen kohdalla - arvoa luodaan omistajille, joita ovat valtion, kunnan tai organisaation asukkaita tai jäseniä. Arvoa syntyy toimivista palveluista ja ratkaisuista, sillä valtion ja kunnan tehtävä on pyrkiä edistämään asukkaiden ja kansalaisten hyvinvointia.

Sosiaali- ja terveyspolitiikassa on yhä enemmän ryhdytty korostamaan asiakkaiden omaa tietoa, vastuuta ja osallisuutta. Asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä palvelujen järjestämisen ja kehittämisen lähtökohtana ja ongelmien ennaltaehkäisyn edellytyksenä, on myös todettu että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on vahva yhteys koettuun hyvinvointiin. Myös lainsäädännölliset uudistukset ja erilaiset kehittämisohjelmat- ja toiminnot kohdistuvat asiakkaan aseman ja osallisuuden vahvistamiseen. Pyrkimyksenä on toisaalta myös lisäämään palvelujen vaikuttavuutta ja tuottavuutta ja sitä kautta ehkäisemään sosiaali- ja terveydenhuollon menojen kasvua. Kaikkissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakkaiden osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet eivät toteudu eivätkä osallistavat menetelmät niihin aina sovellukaan. (Häyhtiö 2017, 1,2.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistyössä on osallistettu kehittäjäasiakkaita jo 2000-luvun alusta lähtien, mutta lukuisista asiakasosallistamisen mahdollistavista kehittämisessä ei ole nähty merkittäviä määriä aktivoituneita asiakkaita. Kehittäjäasiakkaita on kuitenkin hyödynnetty palveluiden kehittämisessä yhä useammin asia- ja tilannekohtaisesti, johon palvelumuotoilun menetelmät sopivat hyvin. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämishankkeissa on sovellettu erilaisia dialogisia toimintamalleja, joita palvelumuotoilun tilanne- ja asiakokohtaisen osallistamisen menetelmät täydentävät. (Häyhtiö 2017, 63.)

Palvelumuotoiluajattelu onkin tuonut palvelukonseptin, palvelupolun ja palvelutuokion kaltaisia termejä osaksi keskustelua asiakkaiden osallistamisesta ja myös ulkopuolisia konsultteja osaksi osallistamisen käytäntöjä. Tutkimusten mukaan näyttäisi siltä, että palvelumuotoiluprosessit varmistavat, että kansalaisnäkökulmat tulevat vähintään jollain tapaa huomioiduksi palveluiden kehittämistyössä. (Häyhtiö 2017, 63.)

Tapaustutkimuksessa (Häyhtiö 2017), jossa tarkasteltiin päihde- ja mielenterveyspalveluiden kehittäjäasiakkaiden osallistumista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämiseen, päädyttiin siihen, että asiakkaat osallistetaan entistä paremmin päihde- ja mielenterveyspalveluissa, mutta varsinaisessa kehittämisprosessissa heidät osallistettiin mukaan vain rajoitetuin ehdoin. Vaikka palvelumuotoilun ideana on, että ongelmat määritellään asiakaslähtöisesti, ei tähän ollut täysin mahdollisuutta, sillä hallinnolliseen osallistamiseen soveltuvat heikosti käytännöt tai prosessit, joissa asiakkaat muodostaisivat kokonaan omia aloitteita palveluista. Asiakkaiden rooli kehittäjänä oli toimia kehittämisosioissa kuultavana tiedonkeruuvaiheessa ja prosessia konsultoivana osallisena työryhmissä. Asiakkaita osallistavassa rakenteellisessa kehittämisessä on vaarana, että asiakas ulkoistetaan kehittämistoiminnasta ja heille osoitetaan tietty paikka, rooli ja mahdollisuus vaikuttaa. Tämä johtuu siitä, että käsiteltävien prosessien ja asioiden tulkinta edellyttää asiantuntijaretoriikkaa ja -työtä. (Häyhtiö 2017, 62-64.)

Jos palvelumuotoilua käytetään kehittämisessä, menestyksekkään asiakaslähtöisen kehittämisen toteuttamiseksi tulisi hyödyntää palvelumuotoilun keinoja soveltaen, sillä palvelumuotoilussa käytetyt käsitteet ja käytännöt eivät ole tuttuja asiakkaille eikä työntekijöille. Kehittäjäasiakkaiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää kehittämistyön eri vaiheissa ja kytkeä osaksi kehittämistyötä myös merkittävässä asiakasryhmäissä. Myös kriittiseen keskusteluun tulisi rohkaista ja ylipäätään osallistaa kehittäjäasiakkaita kehittämistyöhön riittävän paljon, jotta he uskaltavat esittää rohkeasti omia näkemyksiään. Osallistamiseen tähtäävien toimintamallien käyttöönottoa tulisi harjoitella ja toteuttaa systemaattisesti palveluorganisaatiossa ja myös johdon tuki on tässä ensiarvoisen tärkeää. Yhteiskehittämisessä toimijoiden verkostomainen osallistaminen hyötyisi myös siitä, että moniammatillisen yhteistyön lisäksi otetaan myös eri tahojen asiakaskunta mukaan kehittämiseen. (Häyhtiö 2017, 64-65.)

On myös huomionarvoista, että asiakasosallisuudella on demokraattinen itseisarvo, joka vahvistaa palveluiden tuottamisen ja järjestämisen legitimitettä (Häyhtiö 2017, 65). Lovio ja Muurinen (2013) käsittelevät raportissaan sosiaalitoimistojen käyttäjälähtöistä suunnittelua palvelumuotoilun näkökulmasta, jossa lähtökohtana on asiointikokemuksen ymmärtäminen. He myös rinnastavat palvelumuotoilun ja sosiaalialan kiinnostavalla tavalla: uteliaisuus, empaattisuus, oman erehtyväisyytensä tunnustaminen ja yhteistoiminnalliset menetelmät ovat sekä palvelumuotoilijan työkaluja että sosiaalialan työntekijöiden ammattitaidon kovaa ydintä. Tässä työssä palvelumuotoilua ei käytetä varsinaisena kehittämismenetelmänä, vaan enemmänkin avaamaan palvelukokemuksen ja asiakasymmärryksen tutkimiseen liittyviä näkökulmia.

4.3 Arviointitutkimus

Käyttäjäkokemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä voidaan lähestyä myös arviointitutkimuksen näkökulmasta. Arviointitutkimus on soveltavan tutkimuksen piiriin kuuluva käsite, joka kokoaa yhteen erilaisia pyrkimyksiä selvittää toteutuneen toiminnan vaikutuksia. Arviointitutkimus ei sijoitu minkään tieteenalan piiriin, vaan sitä on hahmotettava osana tieteellisen tiedon, käytäntötiedon ja kehittämisen kokonaisuutta. (Jokinen 2021.) Arvioinnin kohteena on jokin hanke, ohjelma, innovaatio, interventio tai palvelu. Arviointi edellyttää huolellisesti harkittua tutkimusasetelmaa ja aineiston keräämistä, analysointia ja siitä tehtävää tulkintaa. (Robson 2001.)

Keskeinen peruste arvioinnille on sen tuoma oikeutus arvioinnin kohteena olevalle toiminnolle. Sosiaali- ja terveysalan järjestöillä voi olla velvollisuus todistaa toimintansa tehokkuus, vaikuttavuus ja tuloksellisuus muillekin tahoille kuin rahoittajille, sillä niiden keskeinen tehtävä on vaikuttaminen joko jäsenistönsä etujen ajamiseen tai laajempi vaikuttaminen yhteiskuntaan hyvinvoinnin edistämiseksi. Järjestöillä on vastuu toimivien palveluiden tuottamisesta kansalaisille ja vastuu itselleen tarkoituksenmukaisen toiminnan tuottamisesta. Tarvitaan siis näyttöä toiminnan tehokkuudesta ja hyödyllisyydestä ja osoitusta tavoitteiden mukaisesta toiminnasta. Haastetta arviointiin tuo, että arviointikohteet saattavat olla hyvin yksilöllisiä. (Lindberg 2013, 9.)

Arviointi lähtee tarveanalyysistä, kysytään mille on tarve ja vastaako se mitä tarjotaan asiakkaiden tarpeita. Olennainen kysymys on myös, miksi palvelu saa aikaan vaikutuksensa; millaiset mallit ja teoriat selittävät vaikutuksia ja mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa. Arvioinnin kohteena olevan toiminnon prosessia tarkastellaan monelta kantilta. Tarkoitus on miettiä, miten esimerkiksi jokin palvelu toimii, toteutuuko se suunnitellusti, ketkä ovat toiminnassa mukana, täyttääkö palvelu vaadittavat standardit ja kuinka tyytyväisiä palvelun toteuttajat ja käyttävät ovat palveluun. (Robson 2001.)

On myös tärkeää pohtia, miten palvelua voitaisiin parantaa. Jos vaikuttavuutta lähdetään arvioimaan, vaatii se kvasikokeellisen tai kokeellisen asetelman. Vaikuttavuuden arvioinnissa selvitetään, saavutetaanko tavoitteet ja päämäärät ja mitä muita vaikutuksia toiminnalla on siihen osallistuville. Tarkastelun kohteena olevan toiminnan tehokkuutta arvioidaan myös siitä näkökulmasta, millaisia kustannuksia ja hyötyjä siitä saadaan ja tulisiko tulosten perusteella toimintaa ylipäätään jatkaa. (Robson 2001.)

Arvioinnista ovat kiinnostuneita arvioinnin tekijöiden ja palveluiden käyttäjien lisäksi monet muutkin tahot, kuten poliitikot ja päätöksentekijät, rahoittaja ja tukijat, esimiehet, henkilöstö, lähialueen asukkaat ja kilpailevien palveluiden tuottajat. Myös ylemmässä ammattikorkeakoulussa tehdyt opinnäytteet ovat usein luonteeltaan arviointitutkimusta, sillä niissä halutaan tietoa jonkun työelämän käytännön tai hankkeen tarpeellisuudesta, hyödyllisyydestä, toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. (Robson 2001; Juujärvi 2013.) Käsillä olevaan opinnäytetyöhön voidaan ottaa myös arviointitutkimuksellinen näkökulma, sillä monet arviointitutkimuksen kysymyksistä koskettavat opinnäytetyön tutkimusongelmaa. Opinnäytetyössä selvitetään, saavutetaanko toiminnan tavoitteet, tässä tapauksessa tiedon välittämisen ruoka-avusta sitä tarvitseville.

2000-luvun puolella yleistynyt toimintatapojen muuttuminen projektimaisiksi ja yhteiskunnan sitä kautta projektiyhteiskunnaksi tietoyhteiskunnan rinnalle, vaikuttaa myös arvioinnin suosioon ja arviointien ajatellaan sopivan erityisen hyvin projektoituvan yhteiskunnan ohjauskeinoksi. Projektiyhteiskuntaan kuuluu tietty lyhytjännitteisyys, epävarmuus sekä kokonaisuusien pirstaloituminen sekä epäselvyys ja niinpä se heijastuu myös arviointiin tekemällä siitä sirpaleisempaa. Sirpaloitumista on lisännyt lähestymistapojen laajeneva kirjo, arviointien jakaantuminen etukäteis-, väli- ja loppuarviointeihin sekä ulkopuolisiin ja sisäisiin arviointinäkökulmiin. Enää ei myöskään arvioida enää pelkästään vaikutuksia, vaan arviointikohteena voi olla myös tarpeet, tavoitteet, strategiat, tuotokset ja merkitykset. (Roininen 2008 5-6.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaan asema on vaihdellut eri aikakausina vallitsevien moraalisten ja normatiivisten ajattelumallien mukaan. Ihmisten asemaa, ja heidän ajateltua kyvykkyyttään palveluprosessin osapuolina on määrittänyt ajanmukaiset yhteiskunnalliset rakenteet, hierarkiat, toimintakäytännöt ja suhteet. Vasta 1960- ja 1970-luvuilta alkaen palvelujärjestelmä ja sosiaaliturva rakentuivat nykyisen kaltaisiksi, eikä asiakkaita voitu enää ymmärtää vain hoidokkeina ja huollettavina. Tarvittiin käsitteistön uudistamista, mutta analyttisenä kysymyksenä keskustelu sosiaalityön asiakkaan asemasta alkoi herätä vasta 1980-luvun loppupuolella. Koska asiakaskäsitettä ja asiakkaan asemoitumista palveluissa alettiin jäsentää laajemmin vasta runsas neljännesvuosisata sitten, on ymmärrettävää, että palvelujärjestelmän toimintakulttuureissa vie aikansa, jotta päästään puhumaan asiakkaan

aktiivisesta roolista ja osallisuudesta palveluiden kehittämiseen ja vaikuttamiseen. (Pohjola 2017, 309.)

Tarvitaan asiakasta koskevan ihmiskäsityksen muutosta, jotta päästään leimaavista määritelmistä, joissa asiakas nähdään palveluiden kohteena, tavallisista kansalaisista eroavana, avun tarvitsijana ja mahdollisesti poikkeavana yksilönä vailla todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Sen sijaan suhtautumisen muutokseen tarvitaan tarkastelusuunnan vaihtaminen siten, että asiakas nähdään oman elämänsä ja palveluidensa subjektina ja toimijana, jolla on voimavaroja. Loppujen lopuksi tavallisena kansalaisena avuntarpeesta riippumatta, kuka tahansa voi nimittäin joutua yllättävässä elämäncrisissä asiakkaan tilanteeseen. Myös yhteiskunnallista järjestystä koskevan ajattelun tulisi muuttua, jotta saataisiin asiakas mukaan palveluiden kehittämiseen. Palvelut ovat ihmistä varten, eivätkä organisaatiota, itseään tai ammattilaisia varten. (Pohjola 2017, 309-310.)

4.4 Teemahaastattelu arviointimenetelmänä

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytetään metodina teemahaastattelua. Metodina se sopii parhaiten opinnäytetyön tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten ratkaisemiseen. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä käyttää haastattelua päämenetelmänä. Haastatteluun päädytään esimerkiksi silloin, kun halutaan perehtyä vähän kartoitettuun aiheeseen, sijoittaa tulos laajempaan kontekstiin, tutkia arkoja tai vaikeita aiheita tai on syytä arvella tutkimuksen tuottavan vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204-205.)

Haastateltavilla oli mahdollisuus vastata halutessaan varsin lyhyesti ja vailla suurempaa omakohtaisuutta kysymyksiin ruoka-avun etsimisestä ja internetsivuston kehittämisestä. Haastattelu toteutettiin niin, että haastateltavat saivat kertoa omien rajojensa puitteissa kokemuksistaan ruoka-avun etsijänä, eikä esimerkiksi avun tarpeen taustoista kysyty, ellei haastateltava itse halunnut kertoa tarkemmin tilanteestaan. Köyhyys ja sen tuoma avun tarve voi olla aiheena arkaluotonen, mikä on huomioitava tutkimuksessa. Haastattelun avulla voidaan myös selventää ja syventää saatavia tietoja ja vastauksia kysymyksiin. Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti ja tilanteen edellyttämällä tavalla, vastaajia myötäillen. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-205.)

Koska opinnäytetyön yksi tavoitteista on yksittäisten henkilöiden subjektiivisen kokemuksen kuuleminen, oli luontevaa ottaa tutkimusmetodiksi teemahaastattelu, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Haastateltava nähdään tutkimuksessa merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena. Nimensä mukaisesti olennaisinta teemahaastattelussa on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Näin saadaan väljyyttä tutkijan näkökulmaan ja tuodaan tutkittavien ääni kuuluviin.

Teemahaastattelussa huomioidaan ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ja niiden keskeisyys tutkimuksen kannalta. Samoin huomioidaan, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48; Hirsjärvi ym. 2009, 204-209.)

Teemahaastattelu vaatii käsiteltävään aihepiiriin ja haastateltavien tilanteen tuntemista, tässä tapauksessa köyhyyden, huono-osaisuuden, ruoka-avun käytäntöjen ja digitaaliseen syrjäytymiseen liittyviin aineistoihin ja teoriataustaan perehtymistä. Näin haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin, kaikille haastateltaville samoihin teemoihin. Tosin tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä olekaan samoja, joita aineistoa analysoidessa osoittautuvat olennaisiksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässäkin tutkimuksessa nousi tekijälle yllättäviä, toistuvia teemoja aineistoa analysoidessa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 173) mukaan teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle tai jos haastateltavia on yksi, tälle. Teemat saattavat pohjautua haastattelijan olettamiin teemoihin, mutta tavallista on, että esille tulee haastattelussa lukuisia muita teemoja. Nämä voivatkin olla lähtökohtateemoja mielenkiintoisempia ja toisaalta näin syntyviin teemoihin voivat luonnollisesti kuulua myös alkuperäisten teemojen väliset yhteydet. Tutkijan vastuulla on tehdä tulkintoja haastateltavien sanomista ja nostaa ne analyysissä esille yksittäisinä teemoina.

Opinnäytetyön haastattelut suoritettiin neljässä toisistaan poikkeavissa ympäristöissä, joten moni asia vaikutti siihen, miten paljon haastateltava oli valmis uhraamaan aikaa haastattelulle. Yksilöiden välillä oli myös eroja puheliaisuuden ja avoimuuden suhteen. Teemahaastattelun mukaisesti ennalta päätettyjä teemoja pyrittiin käymään jokaisen kanssa läpi, mutta vapaalle puheelle jäi menetelmän mukaisesti tilaa tarpeen vaatiessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyössä päädyttiin yksilöhaastatteluihin, sillä aihe on potentiaalisesti arkaluontoinen ja esimerkiksi ruokajonosta voi olla helpompi saada yksittäinen haastateltava suostumaan haastatteluun. Vaikka ryhmähaastattelu on kustannustehokkaampi, on siinä haittana esimerkiksi valtahierarkia ja ryhmädynamiikka (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63). Koska haastattelijoita oli tässä tutkimuksessa vain yksi, oli jo nauhoitteen kelpoisuuden takia varmistettava keskittyminen yhteen henkilöön kerralla. Tästä huolimatta meluisissa ympäristöissä nauhoittaminen oli haasteellista. Opinnäytetyön kannalta oli myös tärkeää, että jokaisen haastateltavan ääni saadaan kuuluviin tutkimuksessa. Haastateltavien määrä riippuu aina tutkimuksen tarkoituksesta ja kuinka monta yksittäistä haastattelua tarvitaan tarvittavan tiedon saamiseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58.) Tämän opinnäytetyön kohdalla aikataulu, kustannukset ja opiskelijan resurssit vaikuttivat lopputulokseen.

4.5 Aineiston keruu

Opinnäytetyötä suunnitellessa Osallistava yhteisö -hankkeen työntekijät olivat aktiivisesti mukana kertoen hankkeen toiminnasta, tavoitteista ja yleisemmin ruoka-aputoiminnasta. Keskustelujen myötä päädyttiin selvittämään teemahaastattelun keinoin satunnaisten ruoka-avun asiakkaiden kautta Ruoka-apu.fi verkkopalvelun saavutettavuutta ja käyttäjäkokemusta. Koska sivusto on suhteellisen tuore, on kaikki tieto käyttäjäkokemuksesta tarpeen. Opinnäytetyön avulla haluttiin selvittää myös ruoka-apua tarvitsevien kokemusta digiosallisuudesta.

Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään apuna kannettavaa tietokonetta ja älypuhelinia, jotka Osallistava yhteisö -hanke järjesti lainakäyttöön opinnäytetyön tekijälle. Käytössä oli myös nauhuri haastatteluja varten. Teknistä laitteistoa oli liikaa, jotta olisi ollut mahdollista suorittaa haastattelut ulkotiloissa vailla sateensuojaa. Niinpä päädyttiin toteuttamaan haastattelut paikoissa, joissa olisi mahdollista löytää pöytätilaa tietokoneelle ja keskittymisen kannalta riittävän rauhallinen ympäristö.

Haastateltavien valinta ja paikat, joissa haastattelut toteutettaisiin, oli pitkään keskustelun aiheena. Teemahaastattelussa tutkimukseen tulisi valita ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006). Tavoitteena oli löytää mahdollisimman heterogeeninen otos haastateltavia, joiden yhteinen nimittäjä olisi kokemus ruoka-apupalvelujen käyttämisestä. Tätä varten päädyttiin tekemään haastattelut helsinkiläisten ruoka-aputoimijoiden tiloissa.

Vallitsevan koronatilanteen vuoksi ei ollut itsestään selvää löytää paikkoja, jotka olisivat ylipäättään auki tai pystyisivät tarjoamaan sopivan tilan haastatteluja varten. Tarkoitus oli myös valita paikat, jotka edustaisivat ruoka-aputoimintaa mahdollisimman monipuolisesti. Näin voitaisiin löytää haastateltavaksi myös kirjavampi joukko ruoka-avun tarvitsijoita. Lopulta haastattelupaikkoja saatiin neljä. Ensimmäinen oli asumispalveluja helsinkiläisille pitkäaikaisasunnottomille tarjoava Helsingin Vieraskoti, jossa haastateltiin yhteensä kuusi talon asukasta. Toinen haastattelukohde oli yksityisen toimijan ylläpitämä Kannelmäen kierrätyspiste, jossa jaetaan myös ruokakasseja. Kolmas haastattelupaikka oli Myllypurossa sijaitseva Myllyn Murkina, jossa yksityinen taho pitää vähävaraisille kahvilatoimintaa. Neljäntenä haastattelupaikkana toimi Hermannin Diakoniatalo, jossa järjestetään muun toiminnan lisäksi ruokajakoa sekä yhteisöruokailua.

Kaikissa haastattelupaikoissa haastattelut pidettiin toimistotilassa, paitsi Hermannin Diakoniatalolla kirkkosalissa. Helsingin Vieraskodissa haastateltavat olivat talon asukkaita, muissa paikoissa haastateltava pyrki tavoittamaan tutkimukseen osallistujat suoraan ruokajonosta, kahvilasta tai yhteisöruokailutilasta. Vapaaehtoisia haastateltavia löytyi jokaisesta kohteesta huolimatta siitä, että osa palvelujen käyttäjistä kieltäytyi vedoten muun

muassa kiireeseen tai aiheen arkaluontoisuuteen. Tutkimuksen tavoitteena oli saada 5-15 haastateltavaa. Haastateltavia saatiin yhteensä 13, joista 7 oli naisia ja 6 miehiä. Ikäjakauma oli 38-64 vuotta. Suurin osa haastateltavista oli yli viisikymmentävuotiaita. Haastatteluista 12 kappaletta nauhoitettiin, vain yksi haastateltava kieltäytyi nauhoituksesta. Hänen kohdallaan haastattelija teki muistiinpanot kirjallisesti. Haastateltavista 8 käytti haastattelussa itse älylaitetta, 5 vastasi kysymyksiin vain suullisesti. Jokainen sai kahvipaketin palkkioksi osallistumisesta haastatteluun.

Haastattelutilanteessa opinnäytetyön tekijällä oli mukanaan tiedote (liite 2) ja opinnäytetyön suostumuslomake (liite 3) haastateltavalle täytettäväksi. Haastateltaville kerrottiin ennen haastattelua tutkimuksesta ja annettiin lisäksi tiedote, jossa kerrotaan selkokielisesti tutkimuksen tavoite, tausta ja aineiston käsittelyyn liittyvät seikat. Tiedotteessa kerrottiin opinnäytteen tekijän yhteystiedot, mikäli jatkokysymyksiä ilmenee. Tiedote jäi haastateltavalle itselleen, sopimuspaperi jäi opinnäytetyön tekijälle. Opinnäytetyön suostumuslomakkeesta käy ilmi tutkimuksen tavoite, tausta ja aineiston käsittelytapa. Lisäksi haastateltava antoi kirjallisen luvan suostuessaan haastattelun nauhoittamiseen. Kaikki haastateltavien nauhoitteet poistettiin litteroinnin jälkeen. Opinnäytetyön tekijä on ainoa, joka käsittelee aineistomateriaalia.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin 13 ihmistä yksilöhaastatteluna, joista naisia oli seitsemän ja miehiä kuusi. Haastatelluista nuorin oli 38-vuotias ja vanhin 64. Haastattelupaikkoina toimivat Helsingin Vieraskoti, Kannelmäen kierrätyspiste, Myllyn murkina ja Hermannin Diakoniatalo. Kaksitoista haastatteluista nauhoitettiin ja yhdestä tehtiin ainoastaan muistiinpanot. Tukena haastattelussa oli älypuhelin ja kannettava tietokone. Kahdeksan haastateltavaa käytti haastattelussa älylaitteita ja viisin vastasi esitettyihin haastattelukysymyksiin vain suullisesti.

Haastattelun alkuun kysyttiin esitietoina ainoastaan ikä, sukupuoli ja asuinpaikka. Sen enempiä aiheen arkaluontoisuuden kuin tutkimuksen tavoitteiden puolestakaan ei ollut mielekästä kysellä enempiä haastateltavien taustoista. Esitietojen avulla oli mahdollista jaotella hieman haastateltavia ryhmiin ja selvittää ovatko haastateltavat saman kunnan asukkaita vai tulevatko hakemaan ruoka-apua kauempaa. Kyseessä on toisaalta laadullinen tutkimus melko suppealla otannalla, joten tuloksissa korostuu enemmän haastateltavien kertomukset kokemuksistaan ja sivun herättämistä tunnoista, kuin määrällisesti kiinnostavat ilmiöt.

Esitietojen jälkeen kaikilta haastateltavilta kysyttiin, ovatko he ylipäätään etsineet ruoka-apua. Vastausta pyrittiin tarkentamaan kysymällä millä tavoin ruoka-apua oli etsitty ja mistä tarjolla olevasta ruoka-avusta oli kuultu. Haastattelijaa kiinnosti, onko tieto tullut vaikkapa ystävältä tai jonkin instanssin työntekijältä vai onko ruoka-avusta luettu lehdistä, esitteistä

tai internetsivustolta. Haastattelija tiedusteli myös, onko haastateltava etsinyt ruoka-apua viimeisen puolen vuoden tai vuoden aikana, sillä koronaviruspandemian vaikutusta ruoka-apun etsimiseen haluttiin nostaa esille tutkimuksessa. Samassa yhteydessä kyseltiin myös, onko haastateltava etsinyt ruoka-apu ennen korona-aikaa ja onko hänen tapansa etsiä ruoka-apua muuttunut. Tässä yhteydessä kysyttiin myös mielipidettä siitä, miten haastateltava toivoisi saavansa tietoa ruoka-apatapahtumista, jotka ovat lähellä hänen asuinpaikkaansa.

Alkuelvittelyjen perusteella haastattelussa edettiin joustavasti jatkokysymyksiin. Kolmas kysymys koski nimittäin tietoa siitä, onko haastateltava etsinyt tietoa ruoka-avusta internetin välityksellä. Tähän kysymykseen kaikki eivät vastanneet myöntävästi, joten heidän kohdallaan jatkettiin suoraan Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun analysointiin. Sitä ennen kuitenkin häneltä tiedusteltiin syytä siihen, miksi hän ei ole etsinyt ruoka-apua internetistä - jos sitä on kuitenkin tarvinnut - ja voisiko hän kuvitella etsivänsä tietoa ruoka-avusta digitaalisesti. Jos haastateltava vastasi etsineensä tietoa internetistä, kiinnostuksen kohteena oli mistä ja miten tietoa oli internetistä etsitty, mitä hakukonetta haastateltava oli käyttänyt etsinnössään, seuraako hän ruoka-apua tarjoavia tahoja sosiaalisessa mediassa tai onko tietoa löytynyt muussa yhteydessä tutulta sivulta. Tällaisia sivuja ovat esimerkiksi seurakuntien, järjestöjen tai kaupungin sivut. Tutkimuksen kannalta kiinnostavaa oli myös se, onko haastateltavalla ollut jostain saatu suora osoite ruoka-apu tarjoavalle sivulle. Kysyttiin myös, onko haastateltava lähtenyt etsimään itsenäisesti tietoa vai avustettuna jonkun kanssa ja onko ylipäättään tarvittava apu löytynyt etsintöjen päätteeksi.

Ensimmäisen kolmen haastattelukysymyksen perusteella saatiin vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, joka koski asiakkaiden kokemuksia ruoka-apun etsimisestä digitaalisessa ympäristössä. Tämän kysymyksen kannalta olennaisia olivat myös ne vastaukset, joiden perusteella etsintöjä ei ylipäättään ollut syystä tai toisesta. Sen jälkeen lähdettiin tiedustelemaan haastateltavien ajatuksia Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta ja sen käytettävyydestä.

Haastattelija pyysi tutkimukseen osallistuvia näyttämään älypuhelimelta ja kannettavalta tietokoneelta, miten etsii ruoka-apua internetistä. Tämä osuus haastattelusta vei usein eniten aikaa, sillä ymmärrettävästi haastateltavalle täysin uusi laite ja mahdollisesti tuntematon käyttöjärjestelmä hidastivat etsintöjä. Osa haastateltavista ei osannut käyttää joko toista tai kumpaakaan laitetta ilman avustusta, joten tässä kohden saatiin myös tietoa haastateltavan digiosallisuudesta. Haastattelussa ei pyritty jokaisen kohdan orjalliseen noudattamiseen, vaan haastateltavat saivat päättää itse, näyttivätkö tiedonetsintäreittinsä kummallakin älylaitteella vai pelkästään toisella, jos esimerkiksi näiden laitteiden käytössä ilmeni selkeitä ongelmia. Tutkimuksen kannalta oli kiinnostavaa, etsiikö haastateltava tietoa millä hakukoneella ja miten, esimerkiksi etsiikö tutun palveluntarjoajan. Haastattelija saneli nauhalle näkemänsä ja jättäytyi liikaa neuvomasta tai esittämästä omia mielipiteitään haun

järjestyksestä ja tavoista. Ainoastaan siinä tapauksessa, jos haut eivät tuottaneet syystä tai toisesta tulosta, haastattelija ehdotti tarvittavia toimenpiteitä tiedon etsimiseksi.

Kun alkuun oli haastateltavan omat haut suoritettu, lähdettiin kysymään, onko hänelle Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu tuttu, onko hän vierailut sivulla ja tietääkö hän kyseisen sivun. Oli sivu tuttu tai ei, lähdettiin yhdessä katsomaan sivua ja tiedustelemaan haastateltavan arvioita sivusta. Tutkimuksen kannalta kiinnostavaa oli se, mitä haastateltava tekee sivulla ensimmäiseksi: mistä painaa, mihin menee valikoista, osaako liikkua sivulla lehdeltä toiselle ja suurentaa kuvia. Haastateltavalta kysyttiin miltä tapahtumakorttien tekstimäärä näyttää, miltä näkymä näyttää ja löytyykö sivulta hänen käyttämänsä tai tarvitsemansa ruoka-apu. Sivun visuaalinen ilme ja selkeys olivat myös kiinnostuksen kohteena. Erikseen tiedusteltiin, miten mobiili- ja tablettiversio eroavat toisistaan haastateltavan mielestä ja mitä hän ajattelee sivun selkeydestä. Kysymyspatteriston viimeinen kysymys koski sitä, miten haastateltava kehittäisi sivua paremmaksi. Haastateltava pyrki luomaan keskustelua aiheesta huolimatta siitä, että etenkin täysin tuntemattoman sivun arvioiminen on haastavaa kenelle tahansa. Kolmas tutkimuskysymys tuli tässä kohden siis vastattua tavalla tai toisella.

4.6 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä on sovellettu teemoittelua ja erityisesti temaattisen analyysin keinoja. Teemoittelu on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jonka avulla aineistosta etsitään tutkimuskysymyksen kannalta olennaisimmat aiheet eli teemat. Teemat voivat olla keskeisiä asiakokonaisuuksia tai aineistossa usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä.

Analyysin tuloksena syntyvä aineiston teemoittelu ei ole sama asia kuin teemahaastatteluun kuuluvat, haastattelurungon tukena olevat teemat (Juhila 2021). Tässä tutkimuksessa pääteemat tosin myötäilevät tutkimuskysymyksiä, mutta alateemoihin on päätynyt aineiston perusteella löytyneitä asioita. Tutkimusraportin rungon ja analyysin jäsentäminen samojen teemojen mukaan voi johtaa siihen, että aineistoa ei tule tarkasteltua riittävän avoimin mielin. Aineistolle ja siinä haastateltaville ihmisille on annettava tilaa, jotta tutkijan ennakkojäsennykset eivät ohjaisi analyysia. (Juhila 2021.) Tutkimusraportissa voidaan havainnollistaa teemoittelua esittämällä teemojen käsittelyn yhteydessä sitaatteja saadusta haastattelumateriaalista. Tämä antaa lukijalle myös käsityksen siitä, mihin tutkija teemoittelunsa perustaa. (Juhila 2021.)

Temaattinen analyysi on helposti lähestyttävä ja joustava lähestymistapa laadullisen tutkimuksen analyysiin. Se tarjoaakin mahdollisuuden muodostaa runsaan ja seikkaperäisen, mutta silti monitahoisen selonteon analysoitavasta aineistosta. Temaattisesta analyysistä on erotettavissa kaksi pääryhmää. Toisessa temaattinen analyysi liitetään suoraan johonkin metodologiseen kokonaisuuteen, toisessa se taas ymmärretään melko vapaana analyysimetodinä. (Braun & Clarke 2006, 77-97.)

Temaattinen analyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, jolloin viitekehyksenä on aineisto, tai teorialähtöisesti viitekehyksen ollessa jokin teoria, malli tai aiemmin tunnettu teoreettinen rakennelma (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.6). Tutkija ei suunnittele teemoja etukäteen ja valitse aineistosta niihin sopivia kohtia, vaan teemat syntyvät aina analyysin tuloksena (Juhila 2021). Temaattisessa analyysissä on kuitenkin mahdollisuus poimia aineistosta myös harvemmin esiintyviä, mutta tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia seikkoja, joista niin ikään voidaan muodostaa ylä- tai alateema. Toisinaan teemoittelua käytetään aineiston alkuvaiheen jäsentämistapana samoin kuin koodaustakin, mutta temaattisen analyysin kohdalla teemoittelun rooli on suurempi. (Juhila 2021; Braun & Clarke 2006, 77-97.)

Temaattisen analyysin vaiheet litteroinnin jälkeen ovat pääpiirteittäin alustava aineistoon tutustuminen, aineiston koodaus pelkistetyiksi ilmaisuiksi, teemojen muodostaminen ja teemojen tarkentaminen ja lopuksi tutkimusraportin tuottaminen. Haastattelumateriaaliin ensin tutustutaan huolella ja tehdään siitä muistiinpanoja, minkä jälkeen kerätään aineistosta löytyvät kiinnostavat seikat yhteen, koodataan ne pelkistetyiksi ilmaisuiksi ja järjestetään ne potentiaaliin teemoihin. Tässä kohden tutkijan on mietittävä, missä suhteessa nämä pelkistykset, teemat ja eri teemojen mahdolliset ylä- ja alatasot ovat toisiinsa. Ennen kuin lopulliset teemat määritellään ja nimetään, on tarkistettava, että aineisto ylipäätään sopii teemoihin ja analysoitava näin muodostettu temaattinen käsitekartta. (Braun & Clarke 2006, 77-97.)

Temaattinen analyysi sekoitetaan helposti sisällönanalyysiin, joka taas on pääpiirteiltään hierarkkisempi lähestymistapa teemoitteluun. Molemmissa tapauksissa lähtökohta on aineisto, mutta eroja näiden kahden välillä on erityisesti aineistolähtöisen analyysin logiikan suhteen. Aineiston analysoinnin prosessi etenee osittain samaan malliin, kumpikin analyysitapa vaatii hyvää perehtymistä aineistoon ja lopuksi raportin tuottamisen. Temaattisessa analyysissä aineistosta tunnistetaan ensin sitä ohjaavat perus- tai johtoajatukset, joiden ympärille kootaan temaattisen käsitekartan avulla teemaan liittyvä kokonaisuus. Teemoissa tärkeää on se, että ne ovat sisäisesti johdonmukaisia ja ulkoisesti toisistaan eriäviä. Mitään selkeää ohjeistusta ei ole siihen, kuinka monta yksittäistä ”karttaa” analyysistä tunnistetaan, mutta yksittäinen saattaa olla useamman käsitteen varassa. Taas sisällönanalyysissä lähdetään rakentamaan hierarkiaa kokoavan käsitteen muodostamista varten, siirtyen alaluokista yläluokkiin edeten taulukkomaisesti. Temaattista analyysia käytetään kuitenkin monella tapaa: siinä on täysin mahdollista käyttää käsitekarttojen sijaan systemaattisia taulukkoja, joilla voidaan saada lukijalle selkeämpi kuva analyysin etenemisestä. Kuten sisällön analyysin kohdalla, myös temaattisessa analyysissä on olennaista, että analyysi on tehty systemaattisesti niin että lukija ymmärtää, mitä on tehty ja että analyysin tulokset ovat perusteltuja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.6.)

Samasta aineistosta voidaan saada hyvin erilaisia tulkintoja. Tutkija on aina aktiivinen sen suhteen, millaiseksi analyysi lopulta muodostuu. Millaiseen tulkintaan aineiston perusteella päädytäänkin, on ennen kaikkea kiinni tutkijasta itsestään. Sama pätee myös metodin suhteen. Käytettiin sitten temaattista analyysia tai sisällönanalyysia, käytetty metodi voi mahdollistaa monen tasoisia ja -näköisiä tuloksia. Lopputulos on aina kiinni tutkijasta itsestään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.6.) Käsillä olevaan tutkimukseen temaattinen analyysi soveltuu hyvin, sillä

Tarvittava aineisto saatiin kerättyä kolmessa viikossa. Haastattelut kestivät kymmenestä minuutista tuntiin. Yksi haastatteluista oli nauhoittamaton, jonka haastattelija oli kirjannut käsin muistiinpanoihin. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin kokonaisuudessaan, sillä useimmat haastattelut etenivät poukkoillen aiheesta toiseen ja teemojen löytäminen osoittautui haasteelliseksi.

Aineiston analyysin perusteella muodostettiin kolme pääteemaa. Ensimmäinen pääteema on haastateltavien kokemukset ruoka-avun etsimisestä, jonka alateemoja ovat kuulopuheet, esteettömyys, palvelujen läheisyys ja aktiivisuus. Toinen pääteema on ruoka-avun etsiminen digitaalisesti, jonka alateemoja ovat puutteelliset digitaidot, taitojen epätasaisuus, älylaitteiden puute, epävarmuus ja teknologiamyönteisyys. Kolmas pääteema on kehittämis ehdotukset Ruoka-apu.fi -verkkopalvelulle. Sen alateemojen ovat myönteiset huomiot ja kielteiset huomiot.

5 Tulokset

5.1 Haastateltavien kokemukset ruoka-avun etsimisestä

Tutkimukseen osallistuneista henkilöistä lähes kaikki olivat tavalla tai toisella etsineet ruoka-apua. Vain yksi haastateltava kertoi päätyneensä sattumalta leipäjonoon, josta haastattelija etsi vapaaehtoisia osallistujia. Yksi tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia oli se, että epävirallisia kanavia pitkin kulkeva tieto eli haastateltavien ilmaisemana ”puskaradio” on keskeinen tiedon lähde mitä tulee ruoka-apuun. Tämä koski myös niitä haastateltavia, jotka etsivät tietoa internetistä.

No se on vähän sellaista metsäradiohommaa. Mä en oo saanu sitä noin vaan, vaan saanu esmes nyt on se ja se kellonaika...kulkenu suusta suuhun

No kyl se on täällä yleensä, että sä kyllä tiedät, tunnet vähän porukkaa täältä ja mäkin tunnen aika paljon ni kyl se aina joltakin kuulee...

Osalla haastateltavista tieto tulikin tutun porukan kautta, toiset taas etsivät tietoa useammasta hajanaisesta lähteestä ollen näin itse aktiivisempia. Haastateltavien oli hyvin vaikea jäljittää ajallisesti mistä he ovat saaneet ensimmäisen kerran tietoonsa käyttämänsä ruoka-avun. Juuri kukaan haastateltavista ei osannut vastata täysin varmasti, kun heiltä kysyttiin mistä ovat alun perin kuulleet tarjolla olevasta ruoka-avusta. Toisilta ihmisiltä saadun tiedon lähteeksi mainittiin vaihtelevasti ystävät, tuttavat, elämäkumppanit ja esimerkiksi seurakunnan työntekijät, kuten diakonit. Tiedon lähteeksi mainittiin myös internet, lehdet, tv-dokumentit ja uutiset mahdollisina tiedon väylinä. Haastateltava saattoi samassa lauseessa pohdiskellen muistella, mahtoiko tieto tulla internetistä etsimällä, diakonissalta vai jostain muusta tuntemattomasta lähteestä.

No täällä nyt työntekijöiltä saa sen avun, mutta missään telkkarissa tai tämmösissä ei mainita mitään eikä uutisissa mitenkään vakituisesti. Se on kummiskin vähän semmonen pienelle yhteisölle tarkoitettua hommaa se kulkee siellä näin...

Jaa-a. Aina silloin tällöin juttuja jossain sanomalehdessä, mutta en oo erityisesti niinku hakenu etsiäkseni... on osunu silmään...

No lehdestä... ku oli siitä Hurstista juttuu, en muista mikä lehti. Siit oli muuten telkkarissa sellanen dokumentti. Tällasista.

Ruoka-avun etsimisessä korostui useimmilla haastateltavista aktiivisuus, sillä ruoka-apua oltiin valmiita etsimään itse aktiivisesti sekä kyselemällä että kuulostelemalla. Eräs haastateltava ilmaisi osaavansa ”käyttää” ruoka-apupalveluja, ja moni korosti tuntevansa paikat ja olevansa tietoinen paikkojen käytänteistä.

Mä saan sillee ku mä liikun aika paljon ympäriinsä niin mä tiän kaikki paikat

Mun mielestä tota joo... et sitähän ei varsinaisesti löydy mistään... mun pitää niinku koiran kanssa täällä juoksennella ja tutustuu ihmisiin ja jutella niitten kanssa... et siitä tulee se tieto... Sitähän ei tavallaan missään mainosteta, se ei oo missään esillä varsinaisesti

Samassa yhteydessä haastateltava mainitsee paikallislehden yhtenä tiedon lähteenä, mutta huomauttaa ettei lehti tule joka kotiin. Haastateltava myös kertoo löytäneensä itsellensä sopivan ruoka-avun sattumalta, huomattessaan ihmisiä ulkona jonottamassa ja kysellessään heiltä mistä on kyse.

Haastateltavilta kysyttiin, miten he haluaisivat saada tiedon tarjolla olevasta ruoka-avusta. Noin puolet haastateltavista koki, että ”puskaradio” oli riittävä, ellei jopa hyvä tapa saada tietoa ruoka-avusta. Puskaradion suosimiseen ei liittynyt esimerkiksi teknologiavastaisuutta,

vaan sama ihminen saattoi käyttää sujuvasti konetta, pitää Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun ideasta ja silti kokea, ettei tarvitse muuta väylää tiedolle kuin sen, että joku ruoka-avusta tietävä ystävä tai tuttava hänelle kertoo asiasta.

...voin sanoa ihan suoraan et se menee suusta suuhun tää ruoka-apujuttu. Ja sen on mun mielestä hienoo. En mä niinko lehistä... okei sillonku oli Metro-lehti, niin siitä ois voinu nähän sen, mut nyt kun ei oo sitäkään nii menee suusta suuhun. Ystävien kautta menee. Tai siis sillee.

Muitakin toiveita tiedon lähteeksi kuitenkin oli. Kaikki haastatelluista eivät välttämättä suoraan toivoneet itselleen kuulopuheista poikkeavaa tietoa, mutta heillä oli silti ajatuksia siitä, miten tietoa ruoka-avusta voitaisiin jakaa. Ilmaisjakelulehdet arveltiin hyväksi tavaksi ja esimerkiksi Kirkko ja Kaupunki -lehti mainittiin tässä yhteydessä. Yksi haastateltava toivoi, että tieto löytyisi yhdeltä sivulta internetistä, eli hänelle Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu oli toivottu tapa saada tietoa ruoka-avusta. Muutama haastateltava, jotka muutoin nojasivat suusta suuhun -tietoon mieluiten eivätkä osanneet tai halunneet käyttää tietokonetta kokivat kuitenkin, että esimerkiksi asumispalveluyksikön henkilökunnan tulostama tapahtumatieto sivulta olisi kätevä erityisesti sellaisessa tapauksessa, että lähialueen tutut paikat olisivat kiinni. Myös yksikön ilmoitustaulu mainittiin sopivana tapana tiedottaa ruoka-avusta. Tietoa toivottiin myös kotiin postitse, lentolehtisinä, kirkolta, sähköpostitse tai tekstiviestillä ja facebookin kautta.

Huolimatta potentiaalisesti arasta aiheesta useimmat haastateltavat eivät tyytyneet vain vastailemaan niukasti esitettyihin kysymyksiin. Haastateltavien aktiivisuuden taso oli melko korkea, sillä moni rakensi yhteistyötä haastattelijan kanssa kertomalla kokemuksistaan ruoka-avun saajina ja muutama myös mainitsi olleensa itse jakamassa ruoka-apua. Haastateltavat kertoivat seikkaperäisesti niiden ruoka-aputarjoajien käytännöistä ja tarjonnasta, joissa heillä itsellään oli tapana käydä. Päivät, kellonajat, jonottamisen olosuhteet ja siihen keskimäärin käytettävä aika, tarjonta ruoan määrän ja laadun sekä neuvontapalveluiden, vaatejaon tai vaikkapa hengellisen tuen tarjonta tulivat ulkomuistista. Muutama oli tallentanut puhelimeen numeron, johon soittamalla saattoi varata ajan valmiin ruokakassin hakua varten. Osa haastateltavista oli jäänyt tiedotteen perusteella käsitykseen, että haastattelija haluaa nimenomaan tietää ruoka-apua tarjoavista paikoista. Vaikka tämä väärinkäsitys korjattiin, halusivat haastateltavat silti jakaa tietoa ruoka-avun kentästä omasta näkökulmastaan. Tästä oli haastattelijalle toki paljon iloa kokonaiskuvan hahmottumisen kannalta. Haastattelija sai myös tietoa maskien jakopisteistä sekä edullisesta hiustenleikkuusta.

Haastateltavat arvelivat, että ruoka-apua tarjoavat paikat ovat pysyneet samoina pitkin vuosia. Tietyt toimijat muistettiin jo vuosikymmenien ajalta ja osattiin arvioida myös niiden tarjonnan muuttumista tähän päivään asti. Eräs haastateltava kertoi käyneensä ja

kaksikymmentä vuotta samassa paikassa ruoka-apua hakemassa. Joillain haastateltavista oli leipäjonoista muistikuvia 90-luvun laman ajoilta ja muutama osasi myös arvioida ruoka-aputoimijoiden kannalta nykyistä tilannetta ja haasteita toiminnan pyörittämisen suhteen.

Haastateltavat olivat hyvin perillä oman asuinalueensa ruoka-aputarjonnasta. Pidemmälle, esimerkiksi toiselle puolelle kaupunkia tai kuntien rajojen yli ei oltu valmiita lähtemään. Syynä tähän oli matkakustannukset, vaivalloisuus ja se, että apua sai lähempääkin. Osa haastateltavista tiesi pidemmänkin matkan päästä itselleen sopivasta ruoka-avusta ja harmitteli välimatkan pituutta. Toisaalta ruoka-avun tarjonnan määrä yllätti useimmat haastateltavat. Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun avulla tarjolla olevan avun määrä havainnollistui helposti. Eräs haastateltavista hämmästyti, että ruoka-apua oli tarjolla myös alueelle, jonka hän koki ”hienostoalueeksi”.

Mutta tiedätkö mitä, eihän tuolla oo mitään ruoka-apuja näin hienossa... nehän on kaikki täällä, ymmärrätsä mitä mä tarkoitan?

Haastatteluista nousi esille esteettömien palveluiden tärkeys. Tähän kiinnitettiin huomiota Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua arvioidessa, mutta myös ruoka-avun käytänteistä ja haastateltavan omista tarpeista keskustellessa. Huomionarvoista oli se, että esteellisyystekijät nostettiin esille vaikka haastateltava ei olisi itse ollut esteettömien palveluiden tarpeessa. Selkeät ja ajantasaiset tiedotteet ruoka-apua tarjoavalla sivulla laskettiin eduksi tässäkin asiassa, sillä etenkin liikuntarajoitteiselle on riittävän vaivalloista ylipäättään saapua paikalle, puhumattakaan siitä, että tapahtuma olisikin peruttu. Esteettömiä palveluita kaivattiin myös elämäkumppanin tilanteen vuoksi. Ruoka-apua lähdettiin hakemaan yhdessä ja oli tärkeää, että määränpäässä oli helpotusta jonottamisen tai liikkumismahdollisuuksien suhteen. Haastateltavien puheessa liikuntarajoite käsitti sekä pysyviä että väliaikaisia ruumiillisia vammoja. Pyörätuolin, proteesin tai murtuneen käden takia haluttiin suosia esteettömiä ruoka-apua tarjoavia tapahtumia.

Ja sitten mä oon käyny sielä Hurstin jonossa ja siellä... ku mulla on pyörätuoli ne on niin ystävällisiä siellä... että aina tää ketä mun kanssa on se pääsee niinkö jonon ohi ja mulle tuodaan kassi sieltä sisältä ku siellä on ne portaat.

Moni oli huolissaan ikääntyneistä ruoka-avun tarvitsijoista ja heidän oikeuksistaan, internetinkäyttötaidoistaan ja saatavilla olevista palveluistaan. Haastateltavat arvelivat, että vaikka moni ikääntynyt osaa jo nykyään käyttää tietokonetta, olisi silti niitäkin, joilta se ei luonnistu. Yksi haastateltavista suositti, että Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta saisi kaupunginosan mukaan tiedon lähellä olevasta ruoka-avusta ja perusteli sitä muun muassa liikuntaesteisen iäkkäämmän henkilön mahdollisuudella löytää useampi ruoka-apua tarjoava vaihtoehto itselleen sopivalta etäisyydeltä. Kyseisen ryhmän ajateltiin olevan sidottu kodin piiriin ja pääsevän huonosti liikkumaan ympäri kaupunkia. Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun

pöytäkoneversiota arveltiin selkeämmäksi vaihtoehdoksi kuin mobiiliversiota niiden vanhusten kannalta, joiden digitaidot ovat puutteelliset.

Liian pienellä oleva teksti internetpalvelussa oli rasite haastateltaville itselleenkin, sillä monella heistä oli käytössä vähintäänkin lukulasit. Haastattelutilanteessa ne olivat harvalla mukana. Tekstiä kaivattiin suuremmalle myös ikäihmisiä ajatellen ja eräs haastateltava arveli, etteivät ikääntyneet ryhdy lukemaan pientä tekstiä, vaikka olisivat muutoin kykeneviä käyttämään digitaalisia välineitä tiedonhakuun. Haastateltavat pohtivat iäkkäämpien kansalaisten tilannetta myös esimerkiksi sosiaalisen median käytön ja kartanluvun taitojen suhteen. Asiasta ei oltu yksimielisiä, vaan mielikuvat vanhusten kyvyistä ja tavoista vaihtelivat. Yksi haastateltava arveli monien vanhempien ihmisten olevan jo facebookin käyttäjiä, mutta epäili silti monien tarvitsevan perinteisempiä tiedonlähteitä avukseen.

No facebook on aika hyvä, sielläkin on jo ikäihmiset... Mut kyl mä luulen et ihan vanhanajan lentolehtiset, mainoslehtiset...niitäkin jos jakaisi postiluukuista. Niin ne vois aina jäädä ihmisten käsiin. Se on selkokielellä yleensä, siitä tajutaan osotteet ja muut. Ja lehti-ihmiset. Tietysti on näitä alueuutisia, mitä ne nyt on, joka kaupunginosan lehdet. Mut tota iäkkäämmät ihmiset niitä kyllä lukee. Koska tota ei tuolt mun mielestä... joku sosiaali- ja kotihoito ja tämmöset... onhan siellä ihmisiä, jotka sitten infoo vanhuksia mistä saa mut sitte...

Tilanteesta ja ihmisestä kiinni sit mistä sitä...

Joo kyllä, kuka sitten auttaa ja hakee sitä tietoa.

Myös kirkon työntekijöitä pidettiin hyvänä tietolähteenä iäkkäämmille.

... mut sit on sellasia vanhuksia, jotka ei käytä nettii, et mun mielestä niit pitäis ohjaa vaikka diakonissa. Se vois kertoa sitte.

Esteettömyystekijät eivät toisaalta liity pelkästään iän tuomiin tekijöihin tai liikuntarajoitteisiin. Eräs haastateltava kertoi kärsivänsä paniikkihäiriöstä ja joutuvansa siksi valitsemaan tarkkaan, millaisesta ympäristöstä hän lähtee ruoka-apua etsimään. Ihmispaljous ja pitkä jonottamisaika estivät häntä hakemasta ruoka-apua monen sadan ihmisen jonoista.

...se Hurstin jonokin on paisunu niin mahdottomaksi, että musta ei oo paniikkihäiriöitten ja muitten takia en pysty... tiedän jo etukäteen siitä ei tuu mitään et mä päädyn sitten sairaalaan.

Valtaosa (7) haastateltavista kertoi etsineensä ruoka-apua sekä ennen koronaa että koronan aikana. Muut olivat joko turvautuneet ruoka-apuun koronan aikana (3) tai ennen pandemian

puhkeamista (3). Syitä siihen, ettei ruoka-apua haettu korona-aikana oli pärjääminen ilmankin johtuen muuttuneesta työmarkkinatilanteesta tai muutoin paremmasta taloudellisesta tilanteesta. Haastateltavilta tiedusteltiin, onko korona vaikuttanut kokemuksiin ruoka-avusta. Kuusi haastateltavista koki palveluiden huonontuneen, neljä ei osannut sanoa ja kaksi koki, ettei korona ole vaikuttanut tilanteeseen.

Haastateltavat kertoivat, että osa ruoka-apua tarjoavista tapahtumista oli suljettu tai ainakin tauolla koronatilanteen pahennuttua. Asumispalveluyksilön asukkaat kertoivat, etteivät saaneet enää aamupalaa talon puolesta, vaan palvelu oli tauolla koronan takia. Osa haastateltavista kertoi, että niissä paikoissa, jotka vielä olivat auki, oli tarjonta käynyt vaatimattomammaksi. Ruoka-kassit eivät enää sisältäneet samalla tapaa monipuolisia aineksia vaan tarjolla oli lähinnä leipää ja vihanneksia.

On se hivenen muuttunu et esimerkiks tosta kirkosta saanu normaalisti kaksi kertaa ruoka, sai lämpimän ruoan ja siellä sai syödäkin, nyt on pelkkä kassi ja leipää ja vihanneksia.... mutta ei enää lihatuotteita oikeestaan enää mistä tehdä normaalisti ruokaa.

lökkäämpi haastateltava kertoi ottaneensa yhteyttä omaan seurakuntaansa, koska ei kyennyt jonottamaan ruoka-apua ulkona. Hän oli kuitenkin liian nuori saadakseen palvelua kotiovelle. Kyseinen palvelu oli Helsingin kaupungin, Helsingin seurakuntien ja kansalaisjärjestöjen korona-aikana lanseerattu Helsinki-apu. Kohderyhmällä oli mahdollisuus soittaa palvelunumeroon ja saada kotiovelle kuljetettuna ruoka- ja lääkeostokset. Haastateltava oli saanut diakonilta apua ruoka-apumahdollisuuksien selvittelyyn, mutta sillä erää yritykset eivät olleet tuottaneet tulosta. Yksi haastateltavista totesi lapsiperheiden määrän leipäjonoissa kasvaneen. Haastateltava piti tärkeänä, että ruoka-apua hakeva ei tuntisi turhaa häpeää tilanteestaan, sillä avun tarve voi tulla kenelle tahansa eteen. Leipäjonoissa seisoessa tiesi muiden olevan samassa tilanteessa, mikä helpotti häpeän tunnetta.

...kyllä siellä aina tietenkä ihmisiä on semmosia keitä ei oo aikasemmin nähny...Mut sitte täytyy myöntää et siellä oli ihan oikeesti täämösi...niinku alko huomaa et lapsiperheitä tuli, keillä oli rattaat....niitä alko näky siellä. Tai sit sellanen lapsi joka kävelee itte. Niitä alko näky siinä nyt kesän loppuvaiheessa.

... mä muistan ensimmäisen kerran, kun kävin Hurstilla... voi herranjumala mä häpesin! Mä häpesin! Tähänkö mä oon joutunu mä sanoin miks mä oon täs jonossa miks miks miks... Sit toinen kerta mä olin pikkusen rohkeempi sit mä uskalsin jo kattoo niinku ihmisiin. Aluks mä katoinkin tiätsä maahan, mä häpesin itteeni ihan. Sit kolmas meni jo sillee, mä olin et okei hei, me ollaan kaikki samassa... et ei. Heil on vaikeeta ja mullon vaikeeta.

Ruoka-apupaikkojen käytänteistä, avustuskassien sisällöstä, jonojen pituudesta ja palvelujen huonontumisesta tullut kritiikki oli hyvin maltillista ja keskittyi selvästi enemmän korona-ajan vaikutuksiin, vaikka aiemminkin -leipäjonojen pidentyessä- saattoi huomata tarjolla olevan ruoan niukentuneen. Jos haastateltavan tarve ruoka-apuun ei ollut erityisen akuutti, hän oli saattanut lähteä liian pitkästä leipäjonosta. Ruoka-avusta puhuttiin myös hyvin pragmaattisesti. Eurolla saatava ruoka-annos koettiin halvaksi, niissä tarjoiltava ruoka aivan riittävän hyväksi. Eräs haastateltava totesi löytämänsä avun olevan riittävää, kun parempaakaan ei ole tarjolla. Ruoka-apua tarjoavat paikat arvotettiin ruoan määrän ja laadun perusteella, toisinaan jonojen pituuden. Ruoka-apua tarjoavat tahot saivat myös kehuja osakseen. Runsas ja laadukas tarjoilu houkuttaa paikalle enemmänkin väkeä.

Joo se tarkoitti että tässä talossa oli hiljasta. Söivät sitä soppaa ahneuksissaan. Kaikki tuodaan pöytään ei muuta ku istua.... Kyllä niitä virsiä jaksaa tunnin kuunnella ihan kevyesti, nälkä vaan lisääntyy.

Ruoan laadun ja määrän lisäksi myös paikalla olevan henkilökunnan ystävällisyys ja järkevät käytännöt sai haastateltavilta kehuja. Eräs haastateltava myös kertoi kokemuksistaan leipäjonoissa hyvin lämpimään sävyyn. Hänelle ruoka-avun jonottaminen oli ollut yhteisöllinen kokemus ja häiriötekijöitä, kuten päihtyneitä tai aggressiivisia asiakkaita, ei ollut juuri näkynyt. Hänen mukaansa jonoissa ei etuilla ja ihmiset olivat muutoinkin ystävällisiä toisiaan kohtaan. Sama tilanne avun tarpeen suhteen yhdisti ihmisiä, ja hän oli saanut uusia ystäviä jonottaessa. Kritiikkiä sen sijaan tuli huonosti organisoidusta ruoka-avusta.

...mä en oikeen sillee, en valita, sain ruokaa ja tollee, mutta kun sinne menee porukka. Ensin ne jonottaa siellä, ymmärrän sen... mut ne antaa ihmisten ite valikoida mitän ne ottaa. Miksei ne tee niinku Hurstilla ja täällä, kassi auki ja heippa. Sit ne saa kauheen jonon aikaseks... ja sitte jäädään ihmettelee en mä haluukaan tätä mitä täs on mitä täs on... Ihmisillä on kylmä ja muutenkin nälkäsii.

5.2 Ruoka-avun etsiminen digitaalisesti

Haastateltavilta kysyttiin, olivatko he etsineet tai voisivatko kuvitella etsivänsä tietoa tarjolla olevasta ruoka-avusta internetin välityksellä. Jos he eivät olleet etsineet tietoa internetistä, haastattelija tiedusteli syytä siihen. Digitaalisesta ympäristöstä tietoa oli etsinyt vain viisi haastateltavista. Tutkimusta varten haastatelluista suurimmalla osalla digitaaliset taidot olivat puutteellisia. Vain yksi haastateltavista oli hakenut tietoa pelkästään internetistä itsenäisesti.

Haastateltavat ilmoittivat käyttämättä jättämisen syyksi sen, ettei osaa käyttää tietokonetta, ei omista tietokonetta tai älypuhelimia tai ei pidä älypuhelimista eikä siksi omista sellaista. Kaikki eivät olleet halukkaita opettelemaan digitaalisten laitteiden käyttöä ja jotkut

haastateltavat kertoivat käyttävänsä internetiä niin harvoin, etteivät uskoneet etsivänsä jatkossakaan sieltä tietoa ruoka-avusta.

No en oo ku oon tienny muualta. Aika harvoin sitä (ruoka-apua) on tarvinnu enää, joskus tulee sellainen tilanne.

Haastateltava muistelee, että ruokajonoja etsimällä internetistä löytyy tietoa helposti ja monta vaihtoehtoa.

Digitaitojen opetteluun suhtauduttiin toisaalta myös myönteisesti. Haastateltavista moni uskoi löytävänsä tarvittavia tietoja sivulta, jos vain olisi tarvetta ja digitaalisia taitoja. Oli henkilöstä kiinni, miten nopeasti tai helposti hän uskoi oppivansa tietokoneenkäyttöä. Asumispalveluyksilön asukkaat arvelivat joutuvansa tukeutumaan henkilökunnan laitteisiin, sillä omia digitaalisia laitteita oli harvalla.

Viikon kurssin, intensiivinen kahdeksan tuntia päivässä ja tosissaan eikä mitään leikkihommaa. Kertaus on opintojen äiti.

Varmaan se työntekijän läppäri. Ei oo älypuhelinta, sellanen vanhanaikainen luuri ja mä en käytä sitäkään kaks kolme kertaa vuodessa.

Moni haastateltava arvioi internetsivun teknisten ratkaisujen mahdollisuuksia kiinnostuneesti ja realistisesti. Esimerkiksi eräs haastateltava, jolla ei ollut kokemusta tietokoneenkäytöstä arveli, ettei karttaa saa millään mobiiliversioon. Kaikkea teknistä ei mahdu pienelle näytölle. Kysyttäessä Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun toimivuudesta ja tietojen riittävydestä haastateltavat huomioivat digitaalisten taitojensa puuttumisen.

No kyllä se varmaan on kun osaa hakee ja se antaa ne tiedot... jos ne tiedot on riittävät... Jos siellä on tarvittavat tiedot ja enempiä ei ole, sehän riittää sitten.

Mut tässä nyt pitää tietysti jo osata ja siinä mielessä... Mäkin niin vähän käytän näitä ja oon vähän keltanokka siin mielessä. Mutta kyl nyt sen ymmärrän et tota käyttää ja selailee niin pääsee aina sinne tänne.

No se on vaan et se pitää tietää että tota selataan erikseen. Esimerkiks minä nyt tässä katson sitä niin minähän en tiedä mitä tuolta löytyy, ennenku joku näyttää et se haetaan tuolta hiiren kanssa. (skrollaus)

Verkkopalvelu herätti kaikissa haastatelluissa vähintäänkin mietoa kiinnostusta. Palvelua pidettiin enimmäkseen selkeänä ja sen kommentoitiin olevan suurin piirtein sellainen, kuin haastateltava oli ennakkotietojen perusteella kuvitellutkin.

Haastateltavat lähtivät etsimään tietoa erilaisilla versioilla sanasta ”ruoka-apu”, tai ”ruokajono”, ”ruokajako”. Riville saatettiin lisätä myös esimerkiksi päivämäärä, ”Helsinki 2020”, ”Helsingin ruoka-apu”, ”ruoka-apu Helsinki” tai ”mistä saisin ruoka-apua”. Muutama haastateltava, joilla ei ollut kokemusta internetin käytöstä, ehdotti hakua suoraan tunnetun ruoka-apua jakavan tahon nimellä. Kaikki, jotka ylipäätään lähtivät etsimään tietoa pyydettyäessä, käyttivät hakukoneena Googlea. Osalle näppäimien koko oli ongelma, sillä silmälaseja ei ollut kaikilla mukana. Tietoa oli haettu yksinkertaisilla hakusanoilla, mutta parhaiten tieto oli löytynyt niiltä sivuilta, joiden palveluista oli aiempaa tietoa. Tällaisia sivuja olivat seurakuntien ja ruoka-apua tarjoavan tahon sosiaalisen median sivut (facebook).

Haastateltavista lähes kaikki osasivat käyttää nuolinäppäimiä tai ainakin ymmärsivät toimintaperiaatteen. Tämä ei kuitenkaan pätenyt kaikissa tilanteissa, vaan sama henkilö saattoi liikkua välillä sujuvasti nuolinäppäimillä ja seuraavassa hetkessä unohtaa, miten päästään sivulta toiselle. Moni tarvitsi hiiren tietokonetta varten ja kosketusnäppäinten käyttö oli ylipäätään haasteellista. Erityisesti mobiililaitte oli osalle lähes mahdoton käyttää, joko tottumuksen puutteesta tai huonontuneesta käsien motoriikasta. Tässäkään asiassa ei ollut selkeää kaavaa sen suhteen, vaan yllättäen mobiililaitteen kosketusnäytön skrollaaminen saattoikin olla haastateltavalle helpompaa kuin tietokoneen hiiren käyttäminen, vaikka haastateltavalla ei olisi ollut itsellään älypuhelinä käytössä. Useimpien kohdalla näiden kahden laitteen käytön sujuvuuteen kuitenkin vaikutti se, oliko heillä enemmän kokemusta pöytäkoneen kuin mobiililaitteen käytöstä.

Useimmille Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun tiedoissa käytetyt symbolit olivat ymmärrettäviä, mutta sekaannuksiakin tapahtui. Esimerkiksi WhatsApp-pikaviestinpalvelun symbolia luultiin merkiksi, josta painamalla voisi soittaa suoraan ruoka-apua tarjoavalle taholle ja toistuva tapahtuma -symbolia julkisen liikenteen merkiksi. Googlen hakutuloksien näkymän ja logiikan hahmottaminen oli osalle haasteellista, esimerkiksi karttanäkymät sekoittivat tiedon etsinnässä. Kaikille ei myöskään ollut selvää millaisia vaihtoehtoja hakukone tarjoaa, kuten karttapalvelua. Kaikkien hakutulosten kohdalla taas ei erotettu olivatko ne haun tarkoituksen kannalta relevantteja. Hankkeen sivun päivittymisessä oli ongelmia ja osa haastateltavista oli tarkkanäköisempiä siinä kohden kuin toiset. Digiosaaminen ei kuitenkaan vaikuttanut asiaan, sillä osa haastateltavista vain kiinnitti enemmän huomiota tapahtumakorttien symboleihin ja tietoihin. Toiset taas lähtivät etsimään tietoa yksi hakutulos kerrallaan. Haastateltavalla saattoi olla kokemusta tietokoneen käytöstä esimerkiksi työelämästä, mutta harjoituksen puutteen vuoksi tiedonhaku oli hieman kankeaa. Sivua arvioidessa ilmeni, että digiosaaminen ei aina vaikuttanut siihen, hahmottiko haastateltava sivun kaikkia yksityiskohtia tai kokonaisuutta. Haastateltavalta saattoi jäädä huomaamatta keskellä sivua oleva rajausvalikko, vaikka muutoin sivulla liikkuminen ja sen havainnointi olisi sujunut oikein sujuvasti.

Ruoka-apu.fi -verkkopalvelua arvioidessaan muutama haastateltava mainitsi virastojen vaikeaselkoiset, ”kapulakieliset”, huonosti päivittyvät sivut. Hankkeen sivua pidettiin niihin nähden helppolukuisena. Käyttäjystävällistä, selkokielistä lähestymistä arvostettiin.

Tää on kyl selkee... jotkut on tosi vaikee menee vähän aikaa ku kattoo mut seon just se et siinäkin huomaa et sivuston tekijätki jotkut näkee sen helppona ku toisille se on vaikee.

Haastateltavien itsevarmuus digitaalisten laitteiden käytön suhteen vaihteli. Tietokonetta käyttäneet arvioivat olevansa suhteellisen digitaitoisia. Oli haastateltava digiosaava tai ei, kaikki kuitenkin arvioivat tiettyjen taitojen olevan internetin käytön perustaitoja. Haastateltavat laittoivat siis monet vaikeudet omaan tiliinsä, eivätkä kovin kärkeästi arvioineet vaikkapa hankkeen sivua toimimattomaksi.

Ne haastateltavat, jotka olivat etsineet tietoa ruoka-avusta internetistä, kertoivat löytäneensä tarvitsevansa avun. Haastattelua tehdessä huomio kiinnittyi kuitenkin siihen, miten vaikeaa tiedon etsiminen oli internetsivuilta. Jos haastateltava lähti näyttämään tiedonetsinnän väylää tietokoneelta, päädyttiin helposti seurakuntien sivuille. Kaksi haastateltavista arvioi tiedon löytyvän helposti ja tiesi ulkomuistista ajan ja paikan tarjolla olevasta avusta. Sivuille päädyttyä oli kuitenkin vaikeaa löytää tietoa, joka saattoi löytyä useamman klikkauksen päästä, eikä suinkaan esimerkiksi etusivulta. Sivulla oli niin paljon tietoa, että diakoninkaan numeroa ei ollut helppo löytää. Haastateltavat olivat tästä hieman hämmästyneitä ja eräs heistä totesi, että neuvoisi ruoka-apua etsivän ennemminkin Ruoka-apu.fi -verkkopalveluun. Yhtä lukuun ottamatta kaikki internetistä tietoa etsineet kuitenkin kokivat suusta suuhun -tiedon olevan keskeinen tapa löytää tietoa ruoka-avusta.

Yleensä se (tieto) tulee joltain ihmiseltä ku sä tuolla jonoissa liikut niin sieltä sitten joku sanoo että siellä on hei sitte sellanen kanssa. Ja sit mä oon sen jälkeen netistä niinku...

Ainoo mitä ettiny netistä millon aukee, mikä päivä on auki ja monesta moneen. Se on ainoo mitä mä oon ettiny netistä.

Joskus olen netistä joo paikkoja. Et tota tietyt paikat mulla oli tiedossa mut sit mä aina sain kuulla joltakin et jossain muuallakin on. Et olen netistä hakenut kyllä ja saanut tietoakin.

Mut jo mä saan jonku vihjeen niin sitä mä haen niinku sillä. Mutta olikohan aikoinaan kun mä aloin käymään... nyt mäen oo kahteen kolmeen vuoteen käynykkään mutta aikoinaan kun kävin must mä hain vaan pelkästään sillä niinku jonolla, mistä niitä sitte.

Kyllä se sieltä sitte antaa missä paikoissa niitä on. Mut kyl mä kaiken tiedon oon saanu ensin ihan ihmisten kautta.

5.3 Kokemuksia Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun käytettävyydestä ja kehittämisehdotuksia

Haastateltavat suhtautuivat Ruoka-apu.fi -verkkopalveluun myönteisesti. Sivua pidettiin enimmäkseen selkeänä ja informatiivisena. Verkkopalveluun toivottiin pieniä muutoksia koskien ohjeistusta, sivun asettelua ja päivitystä. Suoria kehitysehdotuksia tuli enimmäkseen niiltä, jotka olivat digitaitoisempia. Haastateltavat pohtivat sivun käytettävyyttä myös muiden kuin itsensä kannalta, erityisesti ikääntyneet ja liikuntarajoitteiset käyttäjät huomioitiin kehittämisehdotuksissa. Kaiken kaikkiaan sivu arvioitiin tarpeelliseksi ja sivun olemassaolo ilahdutti niitäkin haastateltavia, jotka eivät olleet aikeissa käyttää itse sivua omiin tarpeisiinsa. Lisäksi verkkopalvelusta löytyvän tarjolla olevan ruoka-avun määrä yllätti haastateltavat positiivisesti. Haastateltavista ainoastaan kolme oli kuullut Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta, mutta kukaan heistä ei ollut aiemmin käynyt sivulla. Heillä ei myöskään ollut tarkkaa muistikuvaa siitä, mistä olivat alun perin sivusta kuulleet. Eräs haastateltava arveli tiedon tulleen televisiosta tai internetistä tietoa etsiessä. Verkkopalvelun näkymä oli kaikille uusi ja vain muutamalla oli käsitys palvelun tarkoituksesta. Niinpä verkkopalvelun arvioiminen sujui hyvin vaihtelevasti haastatteluun osallistujilta. Haastateltava saattoi tuoda esille digitaitojen puutteensa, mutta analysoida silti hyvin palvelun käytettävyyttä. Haastateltavat myös hahmottivat sivun hyvin eri tavoin - yksittäistä selkeää käytettävyyteen vaikuttavaa tekijää ei ollut.

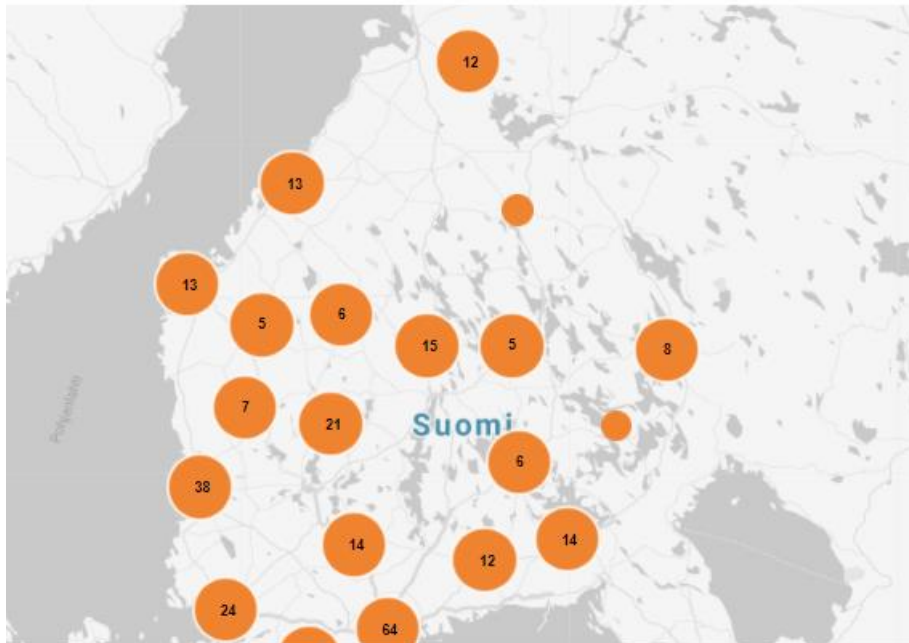
Verkkopalvelun pöytäkoneversiosta on mahdollista etsiä tietoa tarjolla olevasta ruoka-avusta syöttämällä sivun etusivulla olevaan hakukenttään kaupungin tai käyttämällä hakukentän yläpuolella olevaa karttaa. Suomen kartassa on oransseja palloja, joita painamalla lähentäen ja loitontaen päästään liikkumaan eri puolilla maata ja etsimään zoomaamalla ruoka-avun tarjoajia. Hakukenttää käyttäessä on mahdollista myös saada esille joko tapahtumakortti- tai kalenterinäkymä. Oikealla sivun reunassa on valikko, jonka avulla voi rajata hakua esimerkiksi sen suhteen haluaako noutaa ruoan mukaansa, syödä paikan päällä tai onko tapahtuma esteetön. Mobiilinäkymässä verkkopalvelun kartta skaalautuu pois ja rajausvalikko löytyy alamarginaalista. Yksi tutkimuksen tarkoitus olikin selvittää, miten haastateltava asiakkaan roolissa hahmottaa palvelun periaatteiltaan, kuten asettelun, rajausmahdollisuudet ja toiminnot. Haastateltavilta kysyttiin myös mahdollisia kehitysehdotuksia sivulle.

Ruoka-apu.fi

Enemmän kuin ruokaa.

Löydä lähimmät ruokajakelut ja yhteisruokailut.

[i](#) Koronavirustietoa ruoka-aputoimijoille täältä [>](#)



↖ Alue: _____

Hae

NÄYTÄ TAPAHTUMAT: listana kalenterina

Kuvio 2. Ruoka-apu.fi -verkkopalvelun pöytäkoneversion etusivu. Kuvakaappaus on syksyiltä 2020.

Eniten kiitosta palvelun yksityiskohdista sai tapahtumakortit, joita pidettiin selkeinä ja tekstimäärältään riittävinä. Haastateltavat kokivat, että korteilla oli sopivasti tietoa tapahtumista ja kohta, josta sai avuttua lisätietoja, löytyi helposti. Muita korjausehdotuksia ei tullut kuin lisäys, millä kulkuneuvoilla pääsisi helpoiten ruoka-apua tarjoavaan kohteeseen. Tätäkään tietoa ei pidetty täysin välttämättömänä, sillä haastateltavat kokivat ihmisten osaavan liikkua kaupungilla ja ottavan itse selvää reiteistä. Tapahtumakortteja, kalenteria ja karttaa vertaillen kävi ilmi lähinnä makuasiat, oli henkilöstä kiinni mitä tiedonetsinnän tapaa piti itselleen luontevimpana. Kalenterinäkömännin koettiin antavan riittävästi tietoa kohteesta, mutta osa koki tekstin olevan liian pientä verrattuna tapahtumakorttien tekstiin. Kartta arvioitiin myös melko positiivisesti, tosin vain harva piti sitä ensimmäisenä

vaihtoehtona ruoka-avun etsimiseen näistä kolmesta näkymästä. Kaikki eivät toisaalta äkkiseltään hahmottaneet, miten karttaa käytetään. Eräs haastateltavista luuli, että syöttämällä aluehakukenttään kartalta näkyvän pallon numeron saataisiin esille kartalla oleva ruoka-apu. Tämä sekaannus johtui siitä, että hakukentän edessä oleva nuoli osoitti hänen mielestään kohti karttaa. Jos kartta erityisesti miellytti, johtui se siitä, että henkilö oli kokenut kartanlukija, tietokoneenkäyttäjä tai koki että tutusta lähiympäristöstä ruoka-apua etsiessä kartta oli riittävä väline.

Haastateltavilta tiedusteltiin, kumpi versio sivusta oli parempi, mobiili- vai kannettavan tietokoneen versio. Kumpikaan versio ei saanut selkeästi enemmän kannatusta, vaan kumpaakin pidettiin enimmäkseen selkeänä ja ainoastaan muutama haastateltava pystyi äkkiseltään kertomaan kumpaa itse käyttäisi käytettävyyden puolesta. Jos selkeä mielipide löytyi, siihen liittyi sivun asettelu, tekstin koko, mieltymys kartan käyttöön tai haastateltava kertoi suosivansa ylipäätään kannettavan tietokoneen käyttöä älypuhelimien sijasta. Visuaaliselta ilmeeltä sivua pidettiin enimmäkseen hyvänä, tosin muutama haastateltava koki sivun esteettisesti hieman ankeana. Toisia juuri pelkistetty tyyli ja värien vähäisyys miellytti.

Ehkä parempi et se on tämmönen ku... jotkut näkee nälkää niin kaikki ois vaan niinku purppuraa, Rion karnevaaleja!

Hakujen rajausvalikkoa myös arvostettiin, symboleita pidettiin selkeinä ja vaihtoehtoja riittävinä. Erityisesti maksuttomuutta ja esteettömyysmerkintöä, mutta myös keskusteluapuun ja kotiinkuljetukseen kiinnitettiin huomiota ja oltiin vaihtoehtoihin tyytyväisiä.

Onko maksutonta ja kotiinkuljetus, ja mä sanoinkin et se on varmaan mahoton yhdistelmä.... Tällasta hakuahan alkaa käyttämään. Hyvin on vaihtoehtoja.

Muutama seikka kuitenkin herätti selvästi enemmän keskustelua. Sivun kohta ”alue” oli epäselvä osalle haastateltavista. Osa ymmärsi heti siihen täytettävän kaupungin, jonka alueelta ruoka-apua ollaan etsimässä. Osa taas yritti syöttää kohtaan kaupunginosan tai esimerkiksi tuntemansa ruoka-apua tarjoavan tahon nimen. Kehittämisehdotuksena esitettiin kohtaan mahdollisuutta syöttää kenttään edellä mainittuja vaihtoehtoja. Kaupunginosan suhteen ehdotusta perusteltiin silläkin, että ruoka-apua on ylipäätään vaikea löytää noin vain internetistä hakusanalla etsimällä ja kuitenkin lähtökohtaisesti apua haetaan mahdollisimman läheltä omaa asuinalueetta, eikä suinkaan esimerkiksi koko Helsingin alueelta.

Mä veikkaan et se on aika iso ongelma koska ei sitä tietoa helposti löydy mistään. Et jos tänne kirjottaa googleen Kannelmäestä ruoka-apua niin en tiedä löytyykö tietoo.

Ainoastaan yksi haastateltavista kiinnitti huomiota kyseisen kohdan vihjelaatikkoon, muut eivät havainneet kursorin avulla esiin tulevaa ohjetekstiä. Tekstin esiin saaminen vaati myös tarkkaa kättä, hiirellä piti osua juuri oikeaan kohtaan. Ohje kohdan täyttämiseen oli myös liian pienellä. Haastateltava arveli, että vanhukset tai huononäköiset eivät näe pientä printtiä. Joko kursorilaatikossa tai täytettävän kentän yläpuolella voisi olla riittävän isolla kirjoitettuna ohje, jossa kehoitettiin hakemaan paikkakunnan tai postinumeron mukaan, esimerkiksi ”00650 Helsinki”. Tämä selventäisi sivulla vierailevalle henkilölle, mitä alue - kentän täyttäminen vaatii. Myös rajausvalikon mahdollisuus etsiä ruoka-avun tarjoajaa nimellä sai kritiikkiä, sillä esimerkiksi haastateltaville tuttua ja muutoinkin nimekästä ruoka-avun tarjoajaa ei löytynyt vielä haastattelujen aikaan syöttämällä kenttään nimi suurpiirteisesti. Joko hakukenttä ei ottanut ruoka-apua tarjoavaa tahoa ilman sanatarkkaa ilmaisua, tai kyseinen taho ei ollut vielä itseään sivuille avun tarjoajaksi rekisteröinyt. Joka tapauksessa haastateltavat lähtivät etsimään herkästi nimenomaan tuttua tarjoajaa sivua tutkaillessaan.

Sunhan pitäis sit tietää kaikki paikat mistä sä voisit hakee. Enkä mä ees tiedä millä nimellä ne menee oikeesti tai jotain.

Sivun asettelu oli osalle haastateltavista vaikeasti hahmotettava. Pöytäkoneversiossa ongelma johtui kartan ja muiden toimintojen asettelusta toisiinsa nähden. Jos haastateltava ei hallinnut ”skrollaamista”, ei hän myöskään huomannut eri tapoja etsiä tietoa. Toisaalta digitaalisemmatkin haastateltavat antoivat saman suuntaista palautetta, vaikka heille asettelu ei yleensä ollut tiedon etsintää vaikeuttamassa. Mobiiliversion asettelussa rajauslaatikon sijoittuminen sivun loppuun teki hakujen tekemisestä kankeampaa. Korjaukseksi ehdotettiin rajauslaatikon nostamista ylemmäs, aluehaun jälkeen täydentämään hakua.

Sivun päivittämisessä oli myös käyttäjien kannalta ongelmallisuutta. Hakujen vaihtaminen aiheutti sen, että alueeseen laitettu kaupunki poistui hausta ja haastateltava joutui hakemaan kaupungin uudelleen. Haastateltava päätteli myös tapahtumakorttien symboleista hakunsa päivittyneen, mutta sivun käyttäytyminen tuntui sekavalta. Osaa haastateltavista häiritsi se, että sivun päivittyessä näytöllä ei tapahtunut näkyvää päivittymiseen viittaavaa toimintoa, kuten kuvan pysähtymistä. Rasitteena pidettiin myös sitä, että siirtyessä alhaalla sivulta toiselle näkymä pysyi alamarginaalissa, josta sitten piti siirtyä takaisin ylös lukemaan allekkain olevia tapahtumakortteja. Eräs haastateltava totesi leikkisästi tämän olevan ”väärinpäin lukemista”.

Haastatteluista saatu palaute sisälsi lisäksi muutamiin pieniin yksityiskohtiin. Esimerkiksi infolaatikon kohdalla toivottiin, että kursori osoittaisi samalla tapaa käden kuvan kuin sivun logon kohdalla ja sivun yhteystiedot olisivat selkeämmät. Haastatteluun käytetty aika oli

rajallinen, mutta suurin osa haastateltavista löysi sivulta tuttuja ruoka-apua tarjoavia tahoja. Muutama haastateltava löysi myös uutta tietoa itselleen sopivasta ruoka-avusta.

6 Pohdinta

Yksi selkeimpiä tuloksia oli haastateltavien mieltymys saada tarvittava tieto ruoka-avusta epävirallisten tietokanavien eli kuulopuheiden kautta. Näin oli useimpien kohdalla riippumatta siitä, millaiset heidän digitaitonsa ja siihenastinen kokemuksensa digitaalisesta teknologiasta olivat ja mitä he Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta ajattelivat. Jopa kaikkein teknologiamyönteisimmin kysymyksiin vastanneet henkilöt totesivat suusta suuhun tiedon riittävän tiedonlähteeksi. Osalla haastateltavista oli myös riittävät digitaidot sivun etsimiseen hakukoneella ja sen käytön opettelemiseen itsenäisesti. Tämä herätti ajatuksia sivun motivaatiotekijöistä. Asennoituminen hämmästytti haastattelijaa, sillä kaikki haastateltavat pitivät sivua lähtökohtaisesti hyvänä palveluna, ja osa suhtautui siihen hyvinkin myönteisesti.

Yksi syy siihen, miksi Ruoka-apu.fi -verkkopalvelu ei tuntunut haastateltavista heidän itsensä kannalta tarpeelliselta oli se, että heillä oli jo muistiin talletettuna tieto juuri heille sopivasta ruoka-avusta. Kukaan ei ollut halukas lähtemään kovin pitkälle omalta asuinalueelta ruoka-apua etsimään, joten tutut paikat olivat jo tiedossa. Osalla digitaalojen puute esti ylipäättään älylaitteiden käytön. Eräs haastateltava kertoi toisessa yhteydessä oppivansa paremmin kuuntelemalla. Myös oppimistyyli vaikuttavat siihen, miten kukin haluaa saada itselleen tarpeellista tietoa.

Suurin osa haastateltavista ei osannut arvioida tiedon alkuperää ja puskaradiosta muodostuikin haastateltavien puheissa ilmiö, jota on lähes mahdoton hallita tai määritellä. Tätä taustaa vasten heräsi epäilyksiä, onko Ruoka-apu.fi -verkkopalvelulla mahdollista tavoittaa juuri ne ihmiset, jotka eniten tarvitsevat ruoka-apua tai ainakin vähentääkö epävirallisia kanavia pitkin tulevan tiedon ensisijaisuus jollain tapaa verkkopalvelun käyttäjämääriä tai lisäarvoa.

On kuitenkin hyvä muistaa, että jostain tieto on alun perin lähtenyt leviämään ruoka-avun asiakkaiden keskuuteen. Ei tarvita kuin yksi ihminen, joka vieraillee sivulla, löytää tarvitsemansa tiedon ja levittää tietoa eteenpäin nimenomaiselle puskaradiolle. Epäilemättä ajantasaiset tiedot verkkopalvelussa olisivat monelle puskaradion kuuntelijalle mieleen. Tiedon ”syötteenä” voi toimia myös palveluohjausta tekevä taho, esimerkiksi diakonissa tai sosiaalityöntekijä. Tästä näkökulmasta sivu oikeuttaa olemassaolonsa tarpeellisenä tiedonlähteenä ruoka-avun suhteen.

Haastateltavista vähemmistö oli etsinyt ruoka-avusta tietoa internetistä. Ne, jotka näin olivat tehneet, muistelivat löytäneensä tarvitsemansa tiedon. Kuitenkin haastattelun aikana näitä

hakuja toistettiin ja ilmeni, ettei tiedon löytyminen ollutkaan yksinkertaista. Ruoka-apu.fi - verkkopalvelun avulla tieto löytyi helpommin, kunhan haastateltavat ensin totuttelivat käyttämään sivua.

Haastateltavat pitivät verkkopalvelua informatiivisena ja hyödyllisenä. Moni haastateltava yllättyi iloisesti verkkopalvelun olemassaolosta. Myös ruoka-apua tarjoavien toimijoiden määrä hämmästytti haastateltavia. Opinnäytetyön tuloksena saatuja kehittämissuosituksia on jo hyödynnetty verkkopalvelua kehitettäessä ja suurin osa haastateltavien ehdottamista muutoksista tehty.

Haastateltavien kertoma korona-ajan ruoka-apuun liittyvissä kokemuksista löytyy yhtymäkohtia Alppivuoren (2021, 73-76) tutkimuksessa esille tulleiden espoolaisten ruoka-avun tarvitsijoiden kokemusten kanssa. Otanta tämän opinnäytetyön tutkimuksessa oli toki huomattavasti pienempi. Haastateltavat kertoivat ruoka-avun huonontuneesta tarjonnasta ruoka-avun aikana. Toisaalta ruoka-aputoimijoiden tilanne myös ymmärrettiin ja Koronan vuoksi tehtyjä muutoksia pidettiin pääasiassa hyvinä ja olosuhteet huomioiden ruoanjakelu oli järjestetty hyvin.

Suurimmalla osalla haastateltavista oli puutteelliset digitaidot. Mukana oli niitäkin, joilla ei ollut minkäänlaista kokemusta tietokoneen käytöstä. Tästä huolimatta kaikki haastateltavat osasivat arvioida verkkopalvelua käytettävyyden kannalta realistisesti ja analyttisesti. On vaikea arvioida, kuinka paljon haastattelujen kulkuun vaikutti se, että osa haastateltavista ei pyydettyä lähtenyt itse kokeilemaan tiedonhakuja äylaitteilla. On syytä olettaa, että mahdollisuus keskittyä vain tietokoneen näytön tapahtumien seuraamiseen vaikutti haastateltavan keskittymiseen positiivisesti.

Digitaidoissa silmiinpistävä seikka oli taitojen epätasaisuus. Haastateltava saattoi liikkua sujuvasti verkkosivulta toiselle, mutta hakukoneen tuloksia silmäillessä hahmottaa heikosti olennaisia sisältöjä hakujen kannalta. Haastattelijalle tuli usein yllätyksenä kunkin henkilön osaaminen eri toiminnoissa. Esimerkiksi heikko käsien motoriikka ja kokemattomuus älypuhelimien käytössä ei aina tarkoittanut sitä, että kosketusnäytön käyttö ei olisi onnistunut.

Taitojen epätasaisuus ja toisaalta haastateltavien teknologiamyönteinen asenne puoltaa digituen kohdistamista ruoka-avun asiakkaisiin. Osa haastateltavista myös ilmaisi selkeästi halukkuutensa oppia tietokoneen käyttöä ja uskoi oppivansa, mikäli apua olisi tarjolla. Muutoinkin monella haastateltavista toistui puheissa aktiivinen toimijuus, ei vain jääty odottelemaan, josko puskaradiosta kuuluisi uutisia ruoka-avusta, vaan tietoa oli etsitty tarvittaessa itse. Suurin osa raportoi puskaradion lisäksi muita, tosin haastateltavien näkökulmasta vähemmän relevantteja kanavia tiedolle.

Ruoka-avun ja digiosallisuuden kontekstissa puhutaan paljon osallisuudesta. Osallisuuden kokemus suuntaa toisaalta myös yksilön toimijuutta, sillä myönteisesti virittynyt ihminen näkee enemmän mahdollisuuksia, motivoituu ja rohkaistuu tarttumaan haasteisiin (THL 2021). Itsemääräämisteorian (Ryan & Deci 2000, 68-78) mukaan ihmisellä on kolme psykologista perustarvetta, joiden toteutuminen on ensiarvoista kehitykselle ja hyvinvoinnille. Näitä ovat omaehtoisuus, kyvykkyyden ja yhteys toisiin ihmisiin. Sisäinen motivaatio ja tunne, että selviää haasteista luovat hyvinvointia. Tarvitaan myös yhteys toisiin ihmisiin ja yhteenkuuluvuuden kokemus.

Digitaalinen osallisuuden avulla voidaan lisätä hyvinvointia ja osallisuutta (Heponiemi ym. 2020; THL 2021) Tutkimuksen perusteella voikin suositella, että haavoittuvien ryhmien, kuten ruoka-avun tarvisijoiden digiosallisuuden lisäämiseen panostettaisiin riittävän tuen, teknologisen laitteiston, koulutuksen, uusien hankkeiden ja innovaatioiden sekä rahoituksen osalta.

7 Tutkimuseettiset kysymykset ja luotettavuuden arviointi

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos hyvää tieteellistä käytäntöä on noudatettu tutkimusprosessin alusta loppuun saakka. Tutkimuksen teossa on sovellettava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Hyvä tieteellinen käytäntö velvoittaa tutkijan noudattamaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. Tutkimuksen luotettavuus kärsii, jos näiden ohjeiden noudattamista laiminlyödään. (Hyvä tieteellinen käytäntö... 2012, 6.) Opinnäytetyöprosessi suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitettiin nämä ohjeistukset huomioon ottaen.

Tutkimuslupien osalta opiskelija noudatti kohdeorganisaation tutkimuslupakäytänteitä (Laurea ammattikorkeakoulu 2021). Opinnäytetyö tehtiin Osallistava yhteisö -hankkeelle, joten erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu. Sen sijaan opiskelija teki hankkeen kanssa kirjallisen opinnäytetyösopimuksen. Opinnäytetyösopimuksessa on sovittu käytännön järjestelyistä, kuten opinnäytetyöprosessin etenemisestä ja aikataulusta, haastatteluja varten tarvittavista älylaitteista, opinnäytetyön ohjauksesta työelämän taholta ja opiskelijan velvollisuudesta noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita, kuten salassapitovelvollisuutta opinnäytetyössään. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2018, 6; Hyvä tieteellinen käytäntö... 2012, 6.) Kaikille osapuolille oli siis selvää, miten oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämisestä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset sopimuksen osapuolia koskevat (Hyvä tieteellinen käytäntö... 2012, 6).

Opinnäytetyön tekijä, työelämän edustaja ja Laurea ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä ohjaava lehtori saivat kaikki omat kopionsa sopimuksesta.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa haastateltiin haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä suhteellisen lyhyellä ennakkovaroituksella. Tutkittavien aseman kannalta oli erittäin tärkeää tuoda esille selkeästi heidän oikeutensa tutkimukseen liittyen. Opinnäytetyötä sitoo myös ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet, joissa korostuu tutkittavien ihmisarvoinen ja tasa-arvoinen kohtelu. (Vuori 2021.) Haastateltavilta saatu tieto on arvokasta, siihen on osattava suhtautua objektiivisesti eivätkä tutkijan eriävät mielipiteet saa vaikuttaa tutkimuksen tulkintoihin vääristävästi. Tutkimuksen eettiset ratkaisut eivät aina rajaudu vain tutkittaviin, vaan ne voivat koskea kokonaisia ihmisryhmiä tai kulttuureita, tämän opinnäytetyön tapauksessa ruoka-avun tarvitsijoita. Tutkija ei saa käyttää asemaansa niin, että tutkittavien elämä hankaloituu ja tämä korostuu esimerkiksi silloin, kun haastateltavat ovat siinä määrin hankalassa asemassa, kuin tämän tutkimuksen haastateltavat olivat. (Vuori 2021; Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen... 2019, 6.)

Kun ihmisiä haastatellaan tutkimusta varten, keskeisenä eettisenä periaatteena voi pitää tietoon perustuvaa suostumusta osallistua tutkimukseen. Tiedon on oltava selkeästi ilmaistua ja haastateltavan ikä tai mahdollisesti alentunut toimintakyky on otettava huomioon tiedotettaessa. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen... 2019, 8-13.) Oman ammattialan eettisten ohjeiden mukainen toiminta ulottuu myös opiskelujalle, tässä tapauksessa haastattelutilanteeseen. Sosiaalialan työ on suhdeperustaista työtä, jossa luottamuksen merkitys korostuu työn onnistumisen perustana (Arki, arvot ja etiikka... 2017).

Opinnäytetyön tekijä pyrki huomioimaan haastatteluprosessissa myös olosuhteet järjestämällä haastattelut mahdollisimman rauhalliseen ympäristöön ja pitäytymällä haastateltavan aikatauluissa haastattelun keston suhteen. Koska haastattelut tehtiin koronapandemian aikana, haastattelijalla oli luonnollisesti mukanaan maskeja ja desinfiointiainetta myös älylaitteita varten. Ne puhdistettiin jokaisen haastattelun jälkeen ja tästä kerrottiin haastateltaville.

Ennen haastatteluja haastateltavat saivat luettavakseen tiedotteen, jossa kerrottiin selkokielisesti mistä opinnäytetyössä on kysymys, kuka haastattelee, minne ollaan tulossa haastattelemaan, haastattelun arvioitu kesto, vapaaehtoisuus ja mahdollinen haastattelun tallentaminen. Tiedotteesta kerrottiin myös haastateltavalle annettava korvaus vaivannäöstä. Lisäksi tiedotteesta käy ilmi haastattelijan yhteystiedot, mikäli haastatteluun osallistuneilla ilmenisi kysyttävää haastattelusta jälkikäteen. Tätä tarkoitusta varten opiskelijalle oli järjestetty Osallistava yhteisö -hankkeen kautta prepaid liittymä haastattelussa käytettävään puhelimeen sille ajanjaksolle, kun lainassa olevat älylaitteet olivat opiskelijan käytössä. Tällä pyrittiin osaltaan luomaan luottamusta opinnäytetyön tekijän ja haastateltavien välille.

Tiedotteen luettuaan haastateltava sai allekirjoitettavakseen suostumuksen opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun osallistumisesta, jossa niin ikään ilmenee opinnäytetyön tavoite, tekijä, aineiston käsittely, julkaisualusta ja tulosten vapaa hyödynnettävyys, sekä tiedonkeruun menetelmä, haastattelun perustuminen vapaaehtoisuuteen ja haastateltavien oikeus keskeyttää haastattelu halutessaan ilman perusteluja. Sopimuksessa on ilmaistu selkeästi, että haastattelut nauhoitetaan haastateltavan luvalla ja tätä varten haastateltavilta pyydettiin kirjallisesti lupa nauhoitteeseen. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin allekirjoitus suostumuslomakkeeseen. Opinnäytetyöstä saatua aineistoa käsitteli koko opinnäytetyönprosessin ajan vain opiskelija itse ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen haastatteluista saadut tallenteet poistettiin ja myös muu haastattelumateriaaliin liittyvä aineisto hävitettiin.

Suunnittelun ja toteutuksen lisäksi tutkimus myös raportoitiin tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Opinnäytetyötä kirjoittaessa opiskelija perehtyi tutkimustietoon syvällisesti, pyrkien löytämään uusia näkökulmia käsiteltäviin aiheisiin. Tämä vaati huolellista paneutumista, sillä monet tutkimukseen liittyvät teemat sisältävät laajoja käsitteitä, joita on tutkittu useilla eri tieteenaloilla. Pohjatyö on kuitenkin tärkeää, sillä hyvä tieteellinen käytäntö vaatii muiden tutkijoiden työn kunnioittamista, antamalla heidän saavutuksilleen sen arvon ja merkityksen opinnäytetyössä ja sen tuloksissa, mikä niille kuuluukin. Tämän vuoksi lähdeviittaukset on tehtävä huolellisesti, tiedon alkuperäistä lähdettä kunnioittaen. Tutkimuksen tulosten raportointiin kuuluu ylipäätään avoimuus ja vastuullisuus. (Hyvä tieteellinen käytäntö... 2012, 6.)

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Laihiala, T. 2020. Mitä leipäjonot kertovat lapsiperheiden huono-osaisuudesta? Teoksessa Kallio, J. & Hakovirta, M (toim.) 2020. Lapsiperheiden köyhyys ja huono-osaisuus. Tampere: Vastapaino.

Norris, P. 2001. Digital divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide. Cambridge University Press.

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. & Blomberg, H. (toim.) 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Ragnedda, M. & Muschert, G. (toim.) 2019. Theorizing digital divides. New York: Routledge.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

van Dijk, J. 2018. Afterword: the state of digital divide theory. Teoksessa Theorizing Digital Divides. Ragnedda, M. & Muschert, G.W. (toim.) New York: Routledge.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Alppivuori, K. 2020. Ruoka-avun toteutuminen koronakriisin aikana Espoossa. Espoon kaupungin verkkosivut. Viitattu 2.6.2021. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Ruokaavun_toteutuminen_koronakriisin_aik\(186137\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Ruokaavun_toteutuminen_koronakriisin_aik(186137))

Alppivuori, K. 2021. Mitä kertovat ruoka-apua hakevat ihmiset. Espoolainen ruoka-apu, avun tarve ja palvelukokemukset ruoka-avun hakijoiden näkökulmasta. Espoon kaupungin verkkosivut. Viitattu 2.6.2021. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Ruokaapu_valttamatonta_sen_saajille\(192868\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Ruokaapu_valttamatonta_sen_saajille(192868))

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2018. Arene. Viitattu 4.6.2021.

<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2017. Viitattu 7.6.2021.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3:2, 77-101. Viitattu 2.6.2021.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londen, P. & Saikku, P. 2020. Sosiaalibarometri 2020. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. Helsinki. Viitattu 4.6.2021.

<https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>

Euroopan komissio 2021. The Digital Economy and Society Index (DESI). Viitattu 6.6.2021.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

Fagernäs, M. 2020. Jäsenyhdistysten ruokajakelu. Työttömien keskusjärjestö. Viitattu

1.6.2021. <https://tyottomat.fi/wp-content/uploads/2020/06/Ruokajakeluserveys-2020.pdf>

Grekula, E-M., Järvinen, A. & Saarinen, E. (toim.) 2020. Köyhyysvahti. Suomen

köyhyysraportti 2020. Suomen köyhyyden vastainen verkosto EAPN-Fin. Viitattu 6.6.2021.

<http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2020/10/Koyhyysvahti-Suomen-Koyhyysraportti-2020.pdf>

Hansen, H-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. 2018. Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 67-90. Viitattu 7.6.2021.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/spol.12283>

Hargittai, E. 2002. Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, 7(4). Viitattu 8.6.2021.

<https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942>

Harrison, E., Kaustell, K. & Silvennoinen, K. 2020. Ruoan uudelleenjakelu ja ruokahävikin vähentäminen. Luonnonvarakeskus. Viitattu 4.6.2021.

<https://jukuri.luke.fi/handle/10024/545898>

Helsper, E. & Reisdorf, B. 2017. The emergence of "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253-1270.

Viitattu 7.6.2021. <https://journals-sagepub-com.nelli.laurea.fi/doi/full/10.1177/1461444816634676>

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A-M. & Hyppönen, H. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), Viitattu 7.6.2021.

<https://www.jmir.org/2020/7/e17616/>

Hiilamo, H. 2016. Miten perustulokeikeilu onnistuisi? *Yhteiskuntapolitiikka* 81(3), 343-351.

Viitattu 5.6.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130722/YP1603_Hiilamo2.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hyppönen, H. & Ilmarinen K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. THL. Viitattu 25.5.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137697/SH%202018_17%20S%c3%a4hk%c3%b6isten%20sosiaali-%20ja%20terveyspalvelujen%20tarjonta%20_%20H%20Hypp%c3%b6nen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 5.6.2021.

https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M. & Silvasti, T. 2008. *Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa*. Helsinki: Stakes. Viitattu 3.6.2021.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/76966>

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, S. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osat: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 8.6.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf?sequence=1

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan kehittämissäätöön julkaisu 4. 2.versio. Viitattu 6.6.2021. <https://kaks.fi/wp->

content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla_toinenversio.pdf

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. Viitattu 4.6.2021.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

ISO 9241-11:2018: Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. Viitattu 7.6.2021. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

Jokinen, E. 2021. Laadullinen arviointitutkimus. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 6.6.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/laadullinen-arviointitutkimus/>

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 5.6.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Laihiala, T. 2018. Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonoista: huono-osaisuus, häpeä ja ansaitsevuus. Väitöskirja. Kuopio: University of Eastern Finland. Viitattu 24.5.2021. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2699-9/

Laihiala, T. & Nick, R. 2020. Koronakriisin vaikutukset ruoka-apuun keväällä 2020. Ruoka-apu.fi -verkkosivu. Viitattu 29.6.2021. https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2020/09/Koronakriisin-vaikutukset-ruoka-apuun_Laihiala-ja-Nick-2020-1.pdf

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 6.6.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Liubinienė, V. & Persson Thunqvist, D. 2015. Media literacy and digital divide: a cross-cultural case study of Sweden and Lithuania. *Creativity Studies*, 8(2), 134-148. Viitattu 6.6.2021. https://www.researchgate.net/publication/282971488_Media_literacy_and_digital_divide_a_cross-cultural_case_study_of_Sweden_and_Lithuania

Lindberg, A. 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Suomen mielenterveysseura. Viitattu 7.6.2021. https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/horisontti_evaita_arviointiin_0114_0.pdf

Lovio, I. & Muurinen, H. 2013. Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan. E-kirja. Helsinki: Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 4.6.2021.

http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_teenne_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.pdf

Niemi, T. & Winter, T. 2020. Osallisuutta ruoka-avun rinnalle? Havaintoja ja näkökulmia toiminnan ääreltä. Sininauhaliitto. Viitattu 4.6.2021.

https://storage.googleapis.com/sininauhaliitto-production/2020/12/b0cc8892-ruokajonosta-osallisuuteen_taitto_verkkoversio_korj.pdf

Ohisalo, M. 2017. Murusia hyvinvointivaltion pohjalla: leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus. Väitöskirja. Kuopio: University of Eastern Finland. Viitattu 14.5.2021.

<https://erepo.uef.fi/handle/123456789/18218>

Passoja, J., Ahonen, J. & Jokelainen, S. 2021. Yhteistä näkemystä etsimässä. Selvitys ruoka-apukentän yhteistyöstä. Sininauhaliitto. Viitattu 3.6.2021.

<https://www.sininauhaliitto.fi/julkaisut/yhteista-nakemysta-etsimassa/>

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019 Valtioneuvoston julkaisuja - 2019:31. Viitattu 4.6.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rantamäki, N. 2017. Co-Production in the Context of Finnish Social Services and Health Care: A Challenge and a Possibility for a New Kind of Democracy. *Voluntas*, 28(1), 248-264. Viitattu 3.6.2021.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56126/kasikirjoitus%20kirjastoon.pdf?sequence=1>

Rosenlund, M. & Kinnunen, U.-M. 2018. Ikäihmisten kokemukset terveydenhuollon sähköisten palvelujen käytöstä ja kokemusten hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä - kuvaileva kirjallisuuskatsaus. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 10(2-3), 264-284. Viitattu 5.6.2021. <https://journal.fi/finjehew/article/view/69136>

Roininen, J. 2008. Projektiyhteiskunnan haaste arvioinnille. Teoksessa Karjalainen, P., Koivisto, J. & Kotiranta, T. (toim.) *Sosiaalialan menetelmien arviointi*. FinSoc sosiaalipalvelujen arviointiryhmä. Stakes. Viitattu 5.6.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77517/FinSoc1_2008vedos4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruoka-apu 2021. Viitattu 4.6.2021. <https://ruoka-apu.fi/tietoa-ruoka-avusta/>

Ruoka-avun tilannekatsaus 2020. Viitattu 4.6.2021. <https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2020/12/Ruoka-avun-tilannekatsaus-7.12.2020.pdf>

Ruokavirasto 2021. EU:n ruoka-apu yhteisön vähävaraisimmille. Viitattu 4.6.2021. <https://www.ruokavirasto.fi/yhteisot/tuet-ja-kehittaminen/ruoka-apu/>

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychological Association, 55(1), 68-78. Viitattu 8.6.2021. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 5.06.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Smythe, S., Pelan, D., & Breshears, S. (2018). The LinkVan Project: Participatory Technology Design in Vancouver. Language and Literacy, 20(3), 9-25. Viitattu 5.6.2021. <https://journals.library.ualberta.ca/langandlit/index.php/langandlit/article/view/29406>

SOSTE 2021. Soste järjestöopas. Viitattu 4.6.2021. <https://www.soste.fi/jarjestoopas/>

THL 2019. Osallisuus. Viitattu 4.6.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL 2021. Osallisuuden edistämisen mallit. Viitattu 2.6.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum. Viitattu 4.6.2021. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521416880>

Valkoniemi, I. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön myöntämän valtionavustuksen vaikutus järjestöjen ruoka-avustustyöhön 2017-2018 Samarian avustuskokonaisuuksissa. Arviointiraportti 1/2019. Samaria RF. Viitattu 4.6.2021. https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2020/01/Ruoka-apuraportti_2019.pdf

VM 2019. Digitaalinen Suomi - yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 1797/9714. Viitattu 5.6.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VM 2021. Digituki ja digituen toimintamalli. Viitattu 8.6.2021. <https://vm.fi/auta-hanke>

Vuori, J. 2021. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 3.6.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimuseiikka/tutkimuseiikka-ihmistieteissa/>

Yhteinen pöytä 2021. Viitattu 24.5.2021. <https://www.yhteinenpoyta.fi/>

Julkaisemattomat

Juujärvi, S. 2013. Arviointitutkimus t&k -strategiana. Terveiden edistämisen ylempi amk-tutkinto. Luentomateriaali 9.10.2013. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Liitteet

Liite 1: Opinnäytetyön haastattelurunko.....	61
Liite 2: Tiedote	62
Liite 3: Sopimus.....	63

Liite 1: Teemahaastattelun runko

1. Esitiedot

- Ikä, sukupuoli, asuinkunta

2. Oletko etsinyt ruoka-apua?

- Miten olet etsinyt tietoa ruoka-avusta?

- Oletko löytänyt tarvitsemasi tiedon?

3. Oletko etsinyt tietoa ruoka-avusta internetin välityksellä?

- Millä hakusanoilla ja / tai miltä verkkosivuilta olet etsinyt tietoa?

- Oletko löytänyt tarvitsemasi tiedon?

4. Näyttäisitkö älypuhelimelta ja / tai kannettavalta tietokoneelta miten olet etsinyt ruoka-apua?

5. Oletko kuullut Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta?

6. Mitä mieltä olet Ruoka-apu.fi -verkkopalvelusta? Onko sinulla kehitysehdotuksia verkkopalvelun parantamiseksi?

7. Oletko etsinyt ruoka-apua koronaviruspandemian aikana?

- Onko ruoka-aputarjonnassa tapahtunut muutoksia aiempaan verrattuna?

Liite 2: Tiedote

TIEDOTE

Hei!

Olen tulossa tekemään opinnäytetyöhöni liittyviä haastatteluja Hermannin diakoniatalolle 19.11.2020. Opiskelen sosiaali- ja terveysalan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa.

Olen kiinnostunut, miten ruoka-avusta löytyy tietoa internetistä. Lisäksi tutustumme yhdessä Ruoka-apu.fi -verkkosivustoon. Haastattelu kestää arviolta puoli tuntia.

Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja haastattelun voi keskeyttää koska tahansa. Jos sinulle sopii, nauhoittaisin haastattelun mielelläni. Haastattelussa annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä haastatteluun osallistunutta voida tunnistaa jälkikäteen.

Kiitokseksi haastattelusta minulla on Sinulle kahvipaketti vaivan palkaksi. Kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Pia Puutio
(puhelinnumero)

Liite 3: Suostumus haastatteluun

