



Teemu Holopainen
Camilla Riikonen

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sairaanhoitaja (AMK), Diakoninen hoitotyö
Opinnäytetyö, 2023

ZEKKI-DIGIPALVELU NUORILLE HYVINVOIN- NIN TUEKSI

Kyselytutkimus käyttäjille

TIIVISTELMÄ

Teemu Holopainen

Camilla Riikonen

Zekki-digipalvelu nuorille hyvinvoinnin tueksi – kyselytutkimus käyttäjille

31 sivua, 3 liitettä

Kevät, 2023

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja (AMK), Diakoninen hoitotyö, 240 op

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää Zekki-digipalvelun käyttäjien kokemaa palvelun hyödyllisyyttä ja käyttäjäkokemuksia nuorten hyvinvoinnin tueksi. Tavoitteena oli saada palautetta Zekki-digipalvelun käyttäjiltä palvelun kehittämistyötä varten.

Kyselytutkimus toteutettiin palautekyselyn muodossa Zekki-digipalvelun omalla sosiaalisen median alustalla Instagramissa. Kysely muodostui yhteensä viidestä eri kysymyksestä ja se toteutettiin 1.–2.3.2023 välisenä aikana. Kyselyyn osallistui enimmillään 38 vastaajaa. Viimeinen kysymys, jossa hyödynnettiin vapaan palautteen mahdollisuutta, keräsi yhteensä 16 vastausta.

Kyselystä saadun palautteen perusteella suurin osa Zekki-digipalvelun käyttäjistä hakeutuu käyttämään palvelua enemmänkin kokeilun vuoksi kuin hakeakseen suoraan tukea omalle tietylle elämänosa-alueelleen. Suurin osa käyttäjistä oli kuitenkin kokenut palvelun hyödylliseksi ja hyväksi. Käyttäjät antoivat myös vapaa-muotoisesti palvelulle kehitysehdotuksia liittyen Zekki-digipalvelun saavutettavuuteen ja käyttöön eri muodoissa sekä nuorten parissa.

Asiasanat: Zekki-digipalvelu, käyttäjäkokemus, nuoret, nuorten hyvinvointi, palautekysely

ABSTRACT

Teemu Holopainen

Camilla Riikonen

Zekki digital service as a supporter of young people's well-being - user survey
31 pages, 3 appendices

Spring, 2023

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Program in Health Care, Diaconal Nursing

Bachelor's Degree in Health Care

The purpose of the thesis was to find out the usefulness and user experiences of Zekki- digital service as a support for the well-being of young people. The goal was to get feedback from Zekki's users for the service development work.

The survey was carried out in the form of a feedback survey on the Zekki- digital service's own Instagram account. The survey consisted of a total of five different questions and was carried out between 1st and 2nd of March 2023. A maximum of 38 respondents took part in the survey and the last question which provided the opportunity for free feedback collected a total of 16 answers.

Based on the feedback received from the survey most of the users of the Zekki- digital service apply to use the service more for the sake of experimentation than to directly apply for support for a specific area in their lives. However, the majority of users have found the service to be useful and good. Users also gave suggestions for the service development related to the accessibility, and use of the Zekki digital service in different formats and among young people.

Keywords: Zekki-digital service, feedback survey, user experience, youth well-being, young people

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 NUORET JA MIELENTERVEYS.....	5
2.1 Nuoruus elämänvaiheena	5
2.2 Nuorten mielenterveys	6
2.3 Mielenterveyttä suojaavat tekijät	8
2.4 Mielenterveyttä kuormittavat tekijät	11
3 DIAKONIA NUORTEN MIELENTERVEYDEN EDISTÄJÄNÄ	13
4 ZEKKI NUORTEN HYVINVOINNIN TUKENA.....	15
5 PALVELUN KÄYTTÄJÄKOKEMUS	16
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	17
7 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI	18
7.1 Tutkimusmenetelmä.....	18
7.2 Aineiston keruu	20
7.3 Toteutus ja analysointi	21
8 TULOKSET	22
9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	27
10 POHDINTA	28
10.1 Johtopäätökset.....	28
10.2 Ammatillinen kasvu	30
10.3 Jatkokehitysehdotukset.....	31
11 LÄHTEET	33
LIITE 1. Kyselyn kysymykset	38
LIITE 2 Zekin instagramissa olleet kysymykset.....	39

LIITE 3 Koonti kyselystä tulleista avoimista palautteista stilisoituna Zekki- digipalvelun työntekijöille.	40
--	----

1 JOHDANTO

Nykypäivänä jopa neljäs osa suomalaisista nuorista voi henkisesti huonosti ja mielenterveysongelmat nuorten keskuudessa ovat olleet kasvussa viimeisten vuosien aikana (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2021). Nuorten hyvinvoinnin tukemisen kehittämiseksi on globaalisti kehitetty erilaisia mittareita ja palveluita, kuten Zekki-digipalvelun käytössä oleva elämäntilannemittari (Zekki, i.a).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla Zekki-digipalvelun käyttäjien käyttäjäkokemuksia. Tavoitteena opinnäytetyölle oli saada hyödyllistä käyttäjäpalautetta Zekki-digipalvelun kehittämiseen.

Yhteistyökumppanimme Zekki-digipalvelu käsittelee elämäntilannekartoituksessa vastaajan terveydentilaa, kykyä kohdata elämässä eteen tulevia vaikeuksia, asumisolaja, päivittäistä pärjäämistä, sosiaalisia suhteita, taloudellista tilannetta, omien vahvuuksien kehittämistä, itsetuntoa ja elämän kokemista kokonaisuutena (Zekki, i.a-a). Tässä opinnäytetyössämme käsitelimme elämäntilannekartoituksessa käsiteltäviä teemoja ja niiden tekijöiden vaikutuksia nuorten hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Toimme esille myös diakonian osuutta osana nuoren mielenterveyden tukemista.

Zekki perustuu 3X10D-elämäntilannemittariin, tutkimuksiin ja asiantuntijatietoon. Diakonia-ammattikorkeakoulu on kehittänyt Zekki-digipalvelun. Yhteistyössä Zekki-digipalvelua kehittämässä ovat mukana olleet Diakonissalaitoksen Vamos, Ehyt, HelsinkiMissio, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Marttaliitto, Mieli, Nuori-soasuntoliitto, Nuorten Ystävät, Pelastakaa Lapset, Takuusäätiö, Väestöliitto ja Yeesi. Kehitystyötä on ollut rahoittamassa STEA. (Zekki, i.a.)

2 NUORET JA MIELENTERVEYS

2.1 Nuoruus elämänvaiheena

Nuoruus voidaan jakaa ikävuosittain kolmeen eri vaiheeseen, joita ovat varhaisnuoruus (noin 11–14-vuotiaat), keskinuoruus (noin 15–18-vuotiaat) ja myöhäisnuoruus (noin 19–25-vuotiaat). Nuoruuden eri vaiheissa kasvetaan lapsesta aikuiseksi. (Hiipakka, 2011, s. 5.) Kokonaisuudessaan eri ikävaiheiden kokeminen voi tuntua hankalalta välitilalta, jolloin ei enää olla lapsia, mutta ei vielä aikuisia-kaan (Kosola, 2021).

Kasvun aikana koetaan yleensä nopea fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kasvu ja kehitys, johon liittyy myös muutokset omaan seksuaalisuuteen, vanhempiin, ystävyssuhteisiin ja omaan persoonaan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022a). Rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset aivoissa kiihtyvät entisestään nuoruuteen kuuluvien hormonaalisten muutosten vuoksi (Kosola, 2021). Joskus nopeat muutokset elämässä voivat tuntua hämmentäviltä ja etenkin fyysiset muutokset kuuluvat kuohuttavimpaan vaiheeseen, jolloin mielialoissa ja käytöksessä voi tapahtua ailahtelua. Keskinuoruudessa tunnekuohut alkavat yleensä tasaantumaan ja nuorella on enemmän kykyä suunnitella omaa toimintaa ja hallita omia tunnetiloja. Myöhäisnuoruudessa käytös- ja luonteenpiirteet alkavat vakiintua ja kiinnostus lisääntyy ympäröivään yhteiskuntaan. Nuoruusiän kehitys on kuitenkin yksilöllistä ja ilmenee nuorilla eri tavoin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022a.)

Nuoruusiän kehitystä voidaan arvioida tarkastelemalla toimintakykyä elämän eri osioissa (koulupärfääminen, terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen sekä sosiaaliset suhteet). Vakavissa mielenterveyshäiriöissä nuoren kehitys voi olla juuttunut. Erilaisten oireiden tunnistaminen on tärkeää, jotta ongelmat eivät vaikeudu ja pitkity entisestään. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022a.) Yleinen nuoren toimintakyvyn arviointi kuuluu tärkeimpiin hyvinvoinnin mittareihin. Toimintakyvyn ollessa normaali, sujuvat pääsääntöisesti myös arkeen liittyvät velvoitteet. Mielen hyvinvoinnista kertoo kyky solmia ikätasoisia sosiaalisia suhteita,

terve suhtautuminen omaan kehoon, psyykkinen kehitys asiaankuuluvasti sekä ikätasoinen tunteiden ilmaisu. (Hakulinen ym., 2021.)

Persoona ja käytös muuttuvat normaalin kehityksen mukaan nuoruudessa jonkin verran, mutta hälytysmerkkejä nuoren mielenterveydentilasta kertoo ongelmat koulunkäynnissä, ihmissuhteissa, vahingoittava käytös itseä tai muita kohtaan sekä rajut persoonalliset muutokset. Selkeä muutos persoonassa voi olla tilanne, jossa esimerkiksi aiemmin virkeä ja sosiaalinen nuori muuttuu hiljaiseksi ja vetäytyneeksi. (Hakulinen ym., 2021.) Aikuisilta vaaditaankin erityistä herkkyyttä aistia nuorta ja sitä, milloin tarvitaan enemmän tukea sekä rajoja, milloin taas enemmän vapautta ja valtaa vaikuttaa päätöksentekoon (Kosola, 2021). Oireilun tunnistamista ja varhaista puuttumista helpottaa myös ymmärrys nuoren mielenterveyttä suojaavista- ja kuormittavista tekijöistä (Aalto-Setälä & Marttunen, 2021).

2.2 Nuorten mielenterveys

WHO:n määritelmän (2013) mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen tunnistaa omat kykynsä ja kykenee selviytymään tavallisista elämään kuuluvista haasteista, sekä työskentelemään ja olemaan osallisena yhteisönsä toimintaa (Suomen mielenterveys ry, 2021). Mielenterveyteen kuuluu kyky huolehtia itsestään ja halu vaikuttaa omaa elämää koskeviin päätöksiin. Siihen liittyy myös kyky ja tahto työskennellä, opiskella, harrastaa ja kehittyä. (Yeesi, i.a.) Mielenterveyttä voidaan kuvata myös tasapainon tilana, jossa tasapainottelevat mielenterveydelle kuormittavat ja suojaavat tekijät. Mitä enemmän suojaavia tekijöitä elämässä on, sen paremmin pystyy käsittelemään myös kuormittavia tekijöitä. (Hiipakka, 2011, s. 12.)

Mielenterveyshaasteet ovat yleistyneet nuorten keskuudessa vuoden 2019 jälkeen ja mielialaongelmia kokeneiden osuus on kasvusuuntainen. Psykykelääkkeitä käytetään myös enemmän. Osittain mielenterveyshäiriöiden kasvu selittyy paremmalla tunnistamisella ja kouluterveydenhuollon laajennetuilla tarkastuksilla, jonka lisäksi mielenterveysongelmista puhumista ja avun hakemista ei

myöskään koeta yhtä leimaavana kuin ennen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021.)

Laajassa yhdysvaltalaisessa National Comorbidity Survey Replication-tutkimuksessa todettiin 18–29-vuotiaiden kaikkien mielenterveyshäiriöiden kokonaisesiintyvyydeksi 52 %. Sama tutkimus osoitti myös, että noin puolella tutkittavista mielenterveysongelmat olivat alkaneet ennen ikävuotta 14 ja suurin osa kaikista mielenterveysongelmista oli todettu ennen 24 vuoden ikää. (Kessler RC ym., 2005.) Yleisimpiä mielenterveyshäiriötä ovat masennus sekä ahdistuneisuus- ja päihdehäiriöt. Työillä on noin puolet korkeampi riski sairastua masennukseen verrattuna poikiin. Masennukseen sairastuvista valtaosa toipuu, mutta riski uusiutumiselle on korkea. (Aalto-Setälä & Marttunen, 2021.)

Nuorten mielenterveysongelmat alentavat merkittävästi elämänlaatua ja hoitamatta jäänyt mielenterveyshäiriö tai muu kehityksen taantuma voi vaikuttaa pitkälle tulevaisuuteen. On kuitenkin todettu, että vain noin neljäsosa on päässyt avun piiriin ja tällöin valtaosa taas on jäänyt kokonaan vaille tarvitsemaansa hoitoa. Naispuoliset hakeutuvat aktiivisemmin avun piiriin kuin miespuoliset. (Aalto-Setälä & Marttunen, 2021.)

Omasta mielenterveydestä pystyy ja on syytä pitää huolta. Omien tunteiden tunnistaminen, ilmaiseminen, kyky huolehtia arjen tasapainosta ja tulla toimeen muiden kanssa, ihmissuhteista ja menettelytavat selviytyä myös pettymyksistä ovat tärkeitä taitoja, joissa jokainen ihminen voi myös kehittyä. (Yeesi, i.a.)

Elämässä tapahtuvat ikävät asiat kuuluvat elämään, eikä mielenterveys ja hyvinvointi tarkoita sitä, ettei mitään ikäviä tunteita, ahdistusta, kriisiä tai diagnosoitua mielenterveyden häiriötä saisi olla. Mielenterveyshäiriöön sairastuneellakin voi olla hyvin mieluinen ja hyväksi koettu elämä. Erilaiset tunnetilat, huonommat ajanjaksot elämässä ja menetykset ovat osa elämää. Jotta ihminen kykenee pysyvänsä kohtaamaan elämässään myös vaikeat hetket, on tärkeää, että voimavaroja olisi kerrytetty arjessa jo entuudestaan. (Yeesi, i.a.) Kyse on siis mielen-terveyttä suojaavien tekijöiden kompensoinnista mielenterveyttä kuormittaviin ris- kitekijöihin (Aalto-Setälä & Marttunen, 2021).

Nuorten mielenterveyden arvioinnissa oleellista on varhainen keskusteluyhteyden avaaminen ja puheeksi otto, mikä vaatii arvioivalta taholta empaattista kohtaamista sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. On myös tärkeää tarjota apua oireiden lievittämiseen. Vakavia mielenterveyshäiriötä ovat esimerkiksi itsetuhoisuus ja psykoottiset häiriöt, jotka katsotaan akuuteiksi ja jopa henkeä uhkaaviksi. Näin vakavat mielenterveyshäiriöt ovat yleensä harvinaisempia, mutta eivät poikkeuksellisia. Avun piiriin on tällöin ohjattava nopeasti. (Hakulinen ym., 2021.)

2.3 Mielenterveyttä suojaavat tekijät

Kokonaisuudessaan ihmisen elämä muodostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista tukipilareista (Hiipakka, 2011, s. 15). Mielen hyvinvointia edistäviä tekijöitä ovat positiiviset ihmissuhteet, fyysisestä terveydestä huolehtiminen, itsensä arvostaminen ja itsetunnon vahvistaminen, armollisuus, ongelmanratkaisutaidot, hyvät vuorovaikutustaidot ja mahdollisuus toteuttaa itseään. Ulkoisina tekijöinä mielenterveyttä tukee turvallinen elinympäristö, matalalla kynnyksellä saatavat yhteiskunnan palvelut, läheiset ihmiset, opiskelu- ja työmahdollisuudet, taloudellinen toimeentulo, työyhteisön- tai esihenkilön tuki, vaikuttamismahdollisuudet ja kuulluksi tuleminen. (Suomen mielenterveys ry, i.a-a).

Jokainen voi itse yrittää vahvistaa omaa mielenterveyttä ja hyvinvointia huolehtimalla tasapainoa tukevista tekijöistä, joita ovat esimerkiksi riittävä uni ja palautuminen, monipuolinen ravitsemus, positiiviset ihmissuhteet, fyysinen aktiivisuus, harrastukset ja luova toiminta. Säännöllinen unirytmii auttaa jaksamaan paremmin ja on oleellinen osa ihmisen hyvinvointia. Monipuolinen ravitsemus kuuluu osana itsestä huolehtimiseen ja auttaa myös jaksamaan. Liikunta lisää elimistössä mielihyvää tuottavia hormoneja ja tekee hyvää niin keholle kuin myös mielelle. (Yeesi, i.a.)

Jokaiseen päivään olisi hyvä sisällyttää mielekästä ja virkistävää toimintaa. On siis tärkeää jokaisen ihmisen itse miettiä, mitkä asiat omassa elämässä lisäävät hyvinvointia ja miten hyvinvointia voisi omalla kohdallaan vahvistaa. (Yeesi, i.a.)

Nuoren mielenterveyttä voidaan myös edistää kannustamalla vapaa-ajan harrastuksiin, tukemalla opintoihin ja työelämään liittyvissä asioissa sekä tarjoamalla mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (Terveystiedon ja hyvinvoinnin laitos, 2019).

Itsetunto kehittyy lapsuuden ja nuoruuden aikana osana persoonan kehitystä (Mehiläinen, i.a-a). Minäkäsitys alkaa muovautumaan nuoruuden keskivaiheen aikana, jolloin nuori alkaa nähdä itsensä uusista perspektiiveistä (Hiipakka, 2011). Hyvän itsetunnon omaksumisessa olennaista on, miten suhtautuu itseensä ja kykenee kehittymään siinä. Itsensä arvostaminen ja siinä kehittyminen vaatii armollisuutta ja anteeksiantoa sekä myös hyväksyntää itseä kohtaan. (Mehiläinen, i.a-a.) Hyvä itsetunto on kokemusta itsensä arvostamista ja siihen liittyy myös muiden arvostaminen sekä muiden onnistumisista ja menestytyksestä puolesta iloitseminen (Turpeinen, 2018). Tämän lisäksi itsetuntemusta voi kehittää tiedostamalla omia vahvuuksia, elämäänsä liittyviä tavoitteita ja tekemällä elämässä tavoitteiden mukaisia valintoja (Suomen mielenterveys ry, i.a-b).

Koulu on tärkeä ympäristö nuorille ja se voi parhaimmillaan kehittää itseluottamusta, sosiaalisia taitoja, luoda onnistumisen kokemuksia ja antaa valmiuksia tiedolliseen ja taidolliseen oppimiseen ja toimimiseen yhteiskunnassa. Myönteiset kokemukset kouluympäristössä parantavat hyvinvointia. Opettajan tuki on myös monelle tärkeää vaikeuksissa auttamiseen ja omissa vahvuuksissa tukemiseen. Koulu tukee myös terveellisiä elämäntapoja ja antaa hyviä malleja hyvinvoinnin lisäämiseksi esimerkiksi koululiikunnan, terveystiedon ja koululounaan osalta. Kiusaamiseen puuttuminen ja sen ennaltaehkäiseminen on myös ehdottoman tärkeää. (Terveystiedon ja hyvinvoinnin laitos, 2019.) Ammatillisia opintoja suorittavien nuorien hyvinvointia tulisi edistää oppilaitoksissa ja siihen tulisi panostaa entistä enemmän. Nuorille tulee tarjota yhdenvertaisesti matalan kynnyksen palveluja elämän erilaisissa tilanteissa. Hyvinvointi paranee, kun nuorelle tarjotaan erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä. (Terveystiedon ja hyvinvoinnin laitos, 2019.)

Perhetausta on yhteydessä nuorten psyykkisiin voimavaroihin. Ydinperheessä asuminen, vanhempien korkeampi koulutus ja parempi toimeentulo ovat

kytköksissä suojaaviin tekijöihin nuorten hyvinvoinnissa ja mielenterveydessä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2019.) Ihminen myös tarvitsee elämäänsä erilaisia ihmissuhteita ja läheisyyttä, joten erilaisten tunteiden kokeminen kuuluu olennaisena osana ihmisen hyvinvointia ja mielenterveyttä. Tunteista ja erilaisista huolista puhuminen keventää myös henkistä kuormaa ja helpottaa oloa. (Yeesi, i.a.)

Taloudellinen turva käsittää hallintaa omasta taloudellisesta tilanteesta arjessa, kuin myös pärjäämistä ja turvallisuuden tunnetta elämän yllättävissä tilanteissa (Haikola & Puputti, 2020). Kokemus taloudenhallinta-taidoista ja turvallisesta olosta suhteessa rahaan suojaa mielenterveyttä ja on myös tekijä, jota voidaan vahvistaa siinä, missä muitakin mielenterveyttä suojaavia tekijöitä. Se, että kykenee sanoittamaan omia taloushuolia ja hakee apua omaan tilanteeseen, kuuluu osaksi ihmisen mielenterveystaitoja. (Suomen mielenterveys ry, i.a-c.)

Hyvät työolosuhteet, kuten oikeudenmukainen esihenkilöstö ja työstä saatu arvostus sisältäen miellyttävän työn ovat yhteydessä parempaan mielenterveyteen työpaikalla. Sen lisäksi työyhteisö ja mielekäs tekeminen tukee hyvinvointia. (Työterveyslaitos, i.a.)

Asuminen kuuluu ihmisen perustarpeisiin ja -oikeuksiin. Asunnolla ja elinympäristöllä on yhteys hyvinvointiin, turvallisuuteen ja yksityisyyteen. Elinympäristöllä, palveluiden saatavuudella ja virikkeillä on vaikutusta ihmisten kokemuksiin asuminen tyytyväisyydessä ja ohjaa tekemään sellaisia asioita, mitä ympäristö tarjoaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022b.) Maaseudulla on vähemmän toimipaikkoja, pidemmät välimatkat ja suppeampi julkinen liikenne, mikä heikentää palveluiden saavutettavuutta (Karvonen & Kestilä, 2018, s. 73). Siitä huolimatta on todettu, että maaseudulla asuvat nuoret kokevat vähemmän mielenterveyshäiriötä, kuin kaupungissa asuvat (Aalto-Setälä & Marttunen, 2021). Yleisesti ottaen suomalaiset ovat varsin tyytyväisiä omaan asuinalueeseen ja siihen liittyviin olosuhteisiin, eikä tyytyväisyys ole vaihdellut ainakaan 2010-luvulla (Karvonen & Kestilä, 2018, s. 75).

2.4 Mielenterveyttä kuormittavat tekijät

Mielenterveyttä kuormittavia tekijöitä ovat yksinäisyys, turvattomuuden tunne, köyhyys, läheisten ihmisten puute ja uhka syrjäytymiselle (Suomen mielenterveys ry, i.a-a). Sen lisäksi huono itsetunto, huonommuuden tunne, väkivallan uhka tai kokeminen, kiusaaminen ja päihteiden käyttö heikentävät mielenterveyttä. Kuormittavat tekijät lisäävät turvattomuuden tunnetta ja sairastumisen mahdollisuutta. Vaikutus on suurempi, mitä enemmän kuormittavia tekijöitä on. Osaan heikentävistä tekijöistä pystyy myös vaikuttamaan itse, mutta osa kuormittavista tekijöistä liittyy myös perittyihin ominaisuuksiin. (Yeesi, i.a.) Kuormittavana perittynä ominaisuutena voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että osa nuorista kasvaa perheissä, joissa on jo valmiiksi huonommat lähtökohdat, kuten sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia (Tays, 2020). Myös yhteiskunnan rakenteet vaikuttavat nuorten suoja- ja riskitekijöihin elämässä (Yeesi, i.a).

Jopa joka viides tuntee jossain kohtaa elämässään ahdistusta yksinäisyyden tunteesta. Yksinäisyyttä kokee siis useat ihmiset, vaikka se voikin jäädä helposti huomaamatta. Ihminen voi kokea sosiaalista yksinäisyyttä, jossa ei koe kuuluvansa joukkoon tai kokee puutetta sosiaalisista verkostoista. Emotionaalinen yksinäisyys tarkoittaa lähinnä sitä, ettei ole ketään yksittäistä läheistä ystävää. Yksinäisyys voi johtua erinäisistä syistä ja sen kokeminen voi myös alkaa yllättäen, yleensä silloin, jos ihmissuhde loppuu. Taustalla voi olla myös muita vaikuttavia tekijöitä yksinäisyydelle, kuten elämässä tapahtuvat muutokset, lapsuudessa koettu trauma vaikuttaen kiintymyssuhteiden luomiseen tai perityt ominaisuudet, joiden vuoksi kokee syystä tai toisesta torjuntaa. Perittyjä ominaisuuksia voi olla fyysinen vamma, erilaisuus, sosiaalisesti heikot lahjat tai opitut käytösmallit. Vanhempien yksinäisyys heijastuu usein myös lapseen. (Suomen mielenterveys ry, i.a-d.) Yksinäisyys on kaikkia ikäryhmiä koskettava ja eniten hyvinvointia ja terveyttä heikentävä yksittäinen tekijä (Huhanantti & Wallenius, 2022, luku Tavoitteena työ, jolla on vaikutusta).

Syrjäytyminen tai sosiaalinen vetäytyminen tarkoittaa ihmisen jäämistä ulkopuolelle tavanomaisista sosiaalisista suhteista- ja tapahtumista, kuten koulutuksen ja työelämän tarjoamista mahdollisuuksista. Syrjäytyminen on helposti myös

yhteiskunnan ulkopuolelle jäämistä ja sitä esiintyy Suomessa eniten nuorten keskuudessa. Arvioin mukaan Suomessa on yli 60 000 syrjäytynyttä nuorta ja etenkin miehet ovat naisia alttiimpia syrjäytymiselle. (Mehiläinen, i.a-b.) Syrjäytymistä voi siis tapahtua eriasteisesti elämän eri osa-alueilla. Koulutuksellinen syrjäytyminen on selkeästi yhteydessä matalampaan koulutustasoon, mikä taas puolestaan ennakoii työttömyyttä, heikkoa työmarkkina-asemaa ja myös muita ongelmia elämän osa-alueilla. (Hämäläinen, 2016.)

Ongelmat taloudenhallinnassa suurentavat riskiä sairastua mielenterveyshäiriöihin ja toisaalta myös mielenterveyshäiriöt suurentavat riskiä huonoon taloustilanteeseen. Tämä selittyy mielenterveyshäiriöiden vuoksi työelämästä poisjäämisen seurauksena. Helsingin yliopiston tutkimus nuorten aikuisten kokemista taloudellisista haasteista osoittaa, että huono taloustilanne heikentää hyvinvointia jopa vuosien ajaksi. Rahahuolet ja velkaantuminen voi aiheuttaa huolen lisäksi häpeän tunnetta ja sosiaalista vetäytymistä. (Haikola & Puputti, 2020.)

Myös muut sosioekonomisen asemaan vaikuttavat tekijät ovat yhteydessä siihen, miten ihminen kokee hyvinvointinsa. Pienituloisemmat ja työttömät ihmiset kokevat terveytensä huonommaksi, kuin suurituloiset tai työssä käyvät. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2022c.) Sosioekonomiset terveyserot on Suomessa yritetty huomioida erilaisissa poliittisissa ohjelmissa ja päätöksenteoissa viime vuosikymmenten aikana, mutta siitä huolimatta kaventumista ei ole nähty tapahtuvan (Karvonen & Kestilä, 2018, s.14).

Viihtyisän ja jokaiselle ihmisille kuuluvan perusoikeuden, eli asumisen äärimmäinen käänköpuoli on asunnottomuus. Erilaiset elämänmuutokset ja elämänhallintaan liittyvät ongelmat voivat joskus olla syynä tällaiselle kriisille. Elämäntilanteesta riippumatta tärkeänä osasyynä pidetään myös korkeita asumiskustannuksia ja sopivien asuntojen rajallista tarjontaa. Valtakunnallisesti asunnottomuusilmiöitä on yritetty rajoittaa vähentämisohjelmilla. Tilastollisesti asunnottomuus on vähentynyt vuodesta 2012 alkaen. Vuonna 2017 asunnottomia oli tilaston mukaan yli 7000 ihmistä. Nuorien (alle 25-vuotiaiden) asunnottomuus kasvoi vuonna 2017 ja asunnottomia nuoria oli tällöin lähes 1600, joista joka viides kärsi pitkäaikaisasunnottomuudesta. Tämän lisäksi kaikki asunnottomuus ei edes näy

tilastoissa, vaan osa ihmisistä asuu tilapäisesti esimerkiksi sukulaisten tai tuttavien luona. (Karvonen & Kestilä, 2018, s. 75.)

Velkaantumista johtuvia juurisyitä olisi hyvä tiedostaa, kun aletaan etsiä ratkaisua velkaongelmiin. Tällä hetkellä vallitseva kulutuskulttuuri vaikuttaa monien ihmisten kulutuskäyttäytymiseen, mutta myös hintojen nousu ja energiakriisi aiheuttaa lisää taloushuolia. (Suomen mielenterveys ry, i.a-c.) Yhteiskuntamme onkin melko vaativa kasvuympäristö nuorille, jonka lisäksi se haastaa myös nuorten vanhempia ja muita kasvattajia. Valitettavasti kaikissa perheissä ei pystytä tarjoamaan turvallista ja henkistä hyvinvointia tukevaa ympäristöä. (Hämäläinen, 2016.)

3 DIAKONIA NUORTEN MIELENTERVEYDEN EDISTÄJÄNÄ

Elämässä tapahtuvien yllättävien kriisien keskellä vakaumukseen liittyvä osa ihmisessä voi aktivoitua ja haastaa pohtimaan elämän syvimpiä kysymyksiä ja arvioimaan uudelleen elämää ja tehtyjä valintoja. Elämän erilaisiin kysymyksiin olisi tärkeä saada empaattista kohtaamista. (Ruusukallio, 2014, s. 19.)

Suomen luterilaisen kirkon diakoniatyöllä on ollut vakiintunut rooli auttavana tahona jo vuosikymmenten ajan. Työtä ohjaava periaate on pysynyt pitkälti samana. (Huhanantti & Wallenius, 2022, luku Diakonia eilen, tänään ja huomenna.) Diakonian viranhaltijan tehtävään kuuluu kokonaisvaltainen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kohtaamalla ihmisen henkiset, sosiaaliset, aineelliset, fyysiset ja hengelliset tarpeet (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-a). Diakoniatyöntekijän arvot perustuvat kristilliseen ihmiskäsitykseen, eettisyyteen ja uskoon (Jokela, 2011, s. 91).

Diakoniatyön keskeistä osaamista on ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen, johon liittyy myös mielenterveysasiat. Diakonia tekee ennaltaehkäisevää ja

tukevaa mielenterveystyötä sekä pyrkii kaventamaan mielenterveyspalveluiden saatavuudessa esiintyviä alueellisia eroja. Diakoniatyö edistää ihmisen mielen-terveyttä kulkemalla rinnalla, aktiivisesti tukemalla ja ihmistä arvostamalla. Keskeisiä toimintamuotoja ovat palveluihin ohjaaminen, edunvalvonta, kotikäynnit, vertaistukiryhmät ja vapaaehtoistoiminta. (Suomen ev. lut. kirkko, i.a-b.)

Asiakastyön kannalta oleellista on yksilötyö, jossa jokainen asiakaskohtaaminen on henkilökohtaisesti suunniteltu. Monesti asiakaskohtaamisten sisältö on hyvin henkilökohtaista ja arkaluonteisia. Kohtaamisten aikana pyritään löytämään ratkaisuja eri elämäntilanteisiin ja kannustetaan löytämään asiakkaan omia voimavaroja. Asiakkaan on tarkoitus saada tukea ja aikaa käsitellessään erilaisia elämänskysymyksiä. Parhaimmiksi kokemuksiksi asiakkaat ovat kuvanneet sielunhoidollisen keskustelun yhdistettynä taloudelliseen neuvontaan sekä oikeiden palveluiden äärelle ohjaamiseen. (Jokela, 2011, s. 84–87.)

Diakoniatyöntekijät edistävät nuorten mielenterveyttä käytännössä esimerkiksi ylivelkaantuneen nuoren kanssa velkojen selvittämisellä ja talousasioissa ohjaamalla. Aina nuorilla ei ole kotoa opittua mallia raha-asioista huolehtimiseen. (Antila, 2013.) Diakoniatyöntekijä arvioi asiakkaan tilanteen ja taloudellisen avun tarpeen. Taloudellisen avun saaminen ei siis ole automaattinen, mutta siitäkin huolimatta seurakunnan diakoniatyö lukeutuu harvoin paikkoihin, josta käytännön apua taloushaasteisiin voidaan saada, vaikka laskelmien mukaan tulojen tulisi alun perin olla riittävät. (Jokela, 2011, s. 108–109.)

Velkojen selvittelyjen lisäksi täytyy myös ohjata vastuuta ja herättää toivoa niissä asioissa, jotka ovat hyvin. Ohjaustyö palveluiden piiriin kuuluu oleellisesti diakoniseen mielenterveystyöhön, minkä lisäksi voidaan tehdä yhteistyötä moniammatillisesti esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. (Antila, 2013.)

Seurakunnan työnjaossa diakoniatyöntekijän vastuualueeseen kuuluvat erityisesti ne ihmiset, jotka ovat suurimman avun tarpeessa eivätkä saa muilta tahoilta tarvittavaa apua. Tutkimukset osoittavat, että asiakkaiden luottamus auttaviin tahoihin ja yhteiskuntaan ovat yhteydessä kykyyn selviytyä arjesta. Epävarmuutta kokevat kohtaavat enemmän epäonnistumisia ja syrjäytymistä, eikä

elämänkriisien sietokyky ole yhtä hyvällä tasolla kuin järjestelmiin luottavien ihmisten. (Jokela, 2011, s. 83.) Kansalaisten luottamus hallintoon ja demokratiaan Suomessa on huonontunut eriarvoisuuden lisääntyessä (Huhanantti & Wallenius, 2022, luku Tavoitteena työ, jolla on vaikutusta).

Diakoniassa halutaan vaikuttaa asenteisiin mielenterveyskuntoutujen aseman parantamiseksi (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-b). Psykkiset sairaudet ovat merkittävä kuormitustekijä myös yhteiskunnallisesti, ja diakoniatyössäkin mielenterveysongelmat ovat arkipäiväisiä. Diakoniatyöntekijällä on erityinen vastuu ja kutsumus kohdata ihmisiä erilaisten vaikeuksien äärellä. On myös tärkeää muistaa, että vaikeista ja pitkäkestoisista mielenterveysongelmista on mahdollista toipua, vaikkakin usein pitkäaikaisen prosessin myötä. (Penttilä, 2014, s. 23.) Oleellista on, ettei uupunut tai masennukseen taipuvainen ihminen jäisi yksin vaikeiden asioiden äärelle, jottei tulisi tehtyä sellaisia ratkaisuja, joita katu myöhemmin (Matti, 2021, s. 6–7).

Myös muiden haasteiden edessä kirkko tarjoaa erilaista apua, ja diakoniatyöntekijään voi olla yhteydessä, jos haluaa keskustella luottamuksellisesti mieltä painavista tai hengellisistä asioista (Helsingin seurakuntayhtymä, 2022). Hengellisenä elementtinä diakoniatyössä voi olla esimerkiksi yhteinen rukous (Jokela, 2011, s. 94). Diakonian piiristä löytyy myös erityistä toimintaa kehitysvammaisille, kuulo- sekä näkövammaisille. Avun saaminen ja toiminta on maksutonta eikä edellytä kirkkoon kuulumista. (Helsingin seurakuntayhtymä, 2022.)

4 ZEKKI NUORTEN HYVINVOINNIN TUKENA

Nuorille suunnattu Zekki-digipalvelu on tarkoitettu kartoittamaan nuorten elämäntilannetta ja hyvinvointia kymmenen kysymyksen avulla. Kyseessä on 3X10D-elämäntilannemittari, jossa nuori arvioi itse omaa elämäntilannettaan vastamalla kysymyksiin. Vastausten perusteella Zekki tarjoaa nuorelle

ammattilaispalautteen ja rohkaisee oikeanlaisen palvelun löytämiseen. Palvelu on syntynyt nuorten tarpeesta saada tietoa matalalla kynnyksellä tukimahdollisuuksista. Sen lisäksi, että nuoret tarvitset tietoa erilaisista palveluista, he tarvitsevat myös rohkaisua tukipalveluiden hakemiseen omaan tilanteeseen sopivalla tavalla. (Paananen ym., 2021, s. 48.)

Zekki soveltuu parhaiten 15–25-vuotiaille nuorille sekä myös työkaluksi ammattilaisille, jotka työskentelevät nuorten kanssa. Palvelu löytyy verkosta ja se on helpokäyttöinen. Vastaamalla 10 kysymykseen nuori saa muutamassa minuutissa elämää laajasti kartoittavan yhteenvedon, joka antaa erilaisia vinkkejä sekä kannustaa pohtimaan omaa elämää ja tulevaisuutta. (Zekki, i.a.) Tämän lisäksi nuori saa 3–5 tukipalveluehdotusta, joiden avulla nuori voi helposti hakea omaan tilanteeseen sopivaa tukea. Yhteenvedon nuori voi myös itse kirjata mieleen heränneitä toiveita ja ajatuksia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Kokonaisuudessaan yhteenvedon palvelusuosituksineen voi tallentaa pdf-tiedostona itselleen tai myöhemmin ammattilaisen kanssa hyödyntämiseen. (Zekki, i.a-b.)

Zekki tarjoaa kaikille asuinalueesta riippumatta saatavilla olevia, lähtökohtaisesti järjestöjen tarjoamia digitaalisia palveluita (esimerkiksi Kuluttajaliiton asumisneuvontaa ja Takuusäätiön tarjoamaa velkaneuvontaa), minkä lisäksi se pystyy tarjoamaan myös paikkakuntaakohtaisesti palveluilta niissä kunnissa, joissa on tiedossa olevia sopivia palveluita. Zekki-analyysi on täysin anonymisti tehtävissä Zekki- digipalvelussa. (Zekki, i.a-b.)

5 PALVELUN KÄYTTÄJÄKOKEMUS

Käyttäjäkokemus kiinnittää huomion siihen, kuinka laajasti on kyetty palvelemaan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti, ja mikä on käyttäjän oma kokemus palvelun käytön aikana ja kuinka paljon palvelun tuottama tieto on auttanut käyttäjää. Käyttäjäkokemuksen kehittämällä voidaan päästä tarkastelemaan oman

palvelun tuottamaa käyttäjäkokemusta sekä sitä, millainen on palvelun tuottajan mielestä paras mahdollinen käyttäjäkokemus, eli millaisena toivotaan käyttäjän tuotteen kokevan. (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 23.)

Palvelunkäyttäjän hakeutuessa käyttämään palvelua, on käyttäjällä todennäköisimmin jonkinlainen ennakko-odotus siitä, millaista palvelun käyttäminen mahdollisesti on. Tähän ennakko-odotukseen vaikuttavat monet asiat, esimerkiksi käyttäjän aiemmat kokemukset sekä palvelun tuottama mielikuva palvelustaan. Yleisiä käyttäjien odotuksia ovat myös palvelun käytön helppous, nopeus, sekä vaivattomuus. Nämä vaikuttavat täysin omalta osaltaan siihen, millä tavalla palvelunkäyttäjä kokee palvelun toiminnan ja siitä saamansa avun. (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 94–97.)

Käyttäjien tyytyväisyydellä tarkoitetaan kokemusta odotusten, laadun sekä tarpeiden suhteen. Tyytyväisyyteen vaikuttaa palvelunkäyttö, sen tuomat seuraukset sekä käyttäjän tavoitteleva tarpeentyydytys. Näiden lisäksi palvelunlaatuun vaikuttavat tekijät, kuten palvelun luotettavuus sekä palvelun ympäristö. (Ylikoski, 1999, s. 149, s. 151–153.) On jokaisen käyttäjän oma yksilöllinen asia, mitä asioita pitää tärkeänä palvelun käytön yhteydessä. Nuoren elämäntilanteet eroavat toisistaan, joten käyttäjän tyytyväisyyteen vaikuttaa aina yksilö- ja tilannetekijät. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 132.)

Käyttäjien antama palaute on siitäkin syystä tärkeää, että sen perusteella palvelua ja sen toimintaa on mahdollista kehittää. Useammin palautetta antavat tyytymättömät käyttäjät, kuin tyytyväiset tai neutraalisti suhtautuvat käyttäjät. Tyytymättömän ja negatiivisenkin palaute on tärkeää ja parempi, kuin olla saamatta palautetta ollenkaan. Jokainen palaute on arvokas. (Hämäläinen & Patjas, 2018 s. 103–105.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Zekki-digipalvelun käyttäjien käyttäjäkokemuksia nuorilta sekä nuorilta aikuisilta. Kyselystä saatujen tietojen perusteella Zekki-digipalvelua on mahdollista jatkossa kehittää yhä enemmän vastaamaan palvelun käyttäjien tarpeita. Tavoitteena oli tuoda esille hyödyllistä palautetta, jonka avulla Zekki-digipalvelua pystyttäisiin kehittämään.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Miten nuoret hakeutuvat käyttämään Zekki-palvelua?
2. Miten käyttäjät ovat hyötynet Zekki-palvelusta?

Opinnäytetyömme yhteistyökumppanina toimi Diakonia-ammattikorkeakoulun Zekki-digipalvelu. Yhteyshenkilönämme yhteistyökumppaniin toimi Zekki-digipalvelun erikoisasiantuntija. Olemme olleet yhteydessä yhteistyökumppanimme kanssa sähköpostitse ja antaneet Zekki-digipalvelun työryhmälle mahdollisuuden kertoa mielipiteitään suunnittelemastamme kyselystä, sen kysymyksistä ja toteutustavasta.

Zekki-digipalvelun toimiessa kokonaan sähköisessä muodossa, oli johdonmukaista ja käyttäjäystävällistä toteuttaa kysely verkossa. Suunnitelman mukaisesti toteutus tapahtui Instagram-sovelluksen tarinat-osiossa. Tällä tavoin nuoret pystyivät vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman vaivattomasti, nopeasti ja itselleen luonnollisessa ympäristössä.

7 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytimme kyselytutkimusta. Etuina kyselytutkimuksissa pidetään sitä, että tietoa voidaan kerätä laajasti. Lisäksi tiedon analysointi sekä käsittely on nopeaa, varsinkin, jos lomake on

sähköisessä muodossa. Haittana taas pidetään, että vastaukset voivat jäädä helposti pinnallisiksi, eikä voida tietää onko vastaaja paneutunut vastatessaan kyselyyn. Lisähaittaa tuovat vastaamattomuus ja matalat vastausprosentit, jotka ovat mahdollisia. Kyselyn tulee siis olla hyvin suunniteltu kokonaisuus. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 193, s.195; Vehkalahti, 2019, s. 20; Vilka, 2015, s. 100, s.105.) Tutkimuksemme oli määrällinen tutkimus, joka tarkoittaa, että olemme kiinnostuneita vertailusta ja tahdomme saada numeerisia tuloksia, joihin perustuu tutkimuksen tulokset. Tämä antaa meille mahdollisuutta tutkia kyselyn vastauksia tilastoimalla. (Jyu, 2015.)

Verkkokysely on kyselytutkimusten keinoista nopein ja vastaajalleen vaivattomin aineistonkeruutapa. Kuitenkin tällöin kyselyn vaarana on jo aiemmin mainittu vastaamattomuus ja sen myötä matala vastausprosentti. Valittaessa kyselylomakkeen muotoa on tärkeää ottaa mietintään kohderyhmä, jolta vastauksia toivotaan. Joskus on tarpeen olla olemassa sekä paperinen että sähköinen lomake. Matalaan vastausprosenttiin on kuitenkin mahdollista vaikuttaa, sillä esimerkiksi kyselyn osoittaminen tietyille kohderyhmälle, kuten tietyn palvelun käyttäjille. Myös se, että käyttäjä tuntee, että hänen antamalla palautteella on merkitys vaikuttaa vastaajan motivaatioon. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 196; Vehkalahti, 2019, s. 48.)

Kyselyn tulee olla mahdollisimman selkeä, helposti ymmärrettävä, eikä siinä tule käyttää liian vaikeaa kieltä kuten esimerkiksi ammattisanastoa. Kysymysten tulee olla mahdollisimman rajattuja sekä lyhyitä. Tarkoitus on, että kysymykset eivät ole tulkinnanvaraisia. Vastaus vaihtoehtoista tulee myös tarvittaessa olla neutraali vastausvaihtoehto. Kannatta aloittaa helppoista kysymyksistä, ja loppua kohti kysymykset voivat olla myös spesifisempiä. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 204; Vilka, 2015, s. 107.)

Kyselyssämme olleet kysymykset (Liite 1) olivat kohdennettuja Zekki-käyttäjille sekä valikoitu yhdessä yhteistyökumppanin kanssa käydyn keskustelun perusteella. Lyhemmät kyselyt motivoivat paremmin kyselyyn vastaajia vastaamaan, jonka vuoksi päädyimme viiden kysymyksen mittaiseen palautekyselyyn (Ocon ym. 2019). Instagram muodossa kysely on nähtävissä liitteenä (Liite 3).

7.2 Aineiston keruu

Kohderyhmämme palautekyselylle oli Zekki-digipalvelun käyttäjät ja tutkimusympäristöksi valikoitui Instagram- sovellus, tarkemmin kuvattuna Zekki-digipalvelun Instagram-tilin tarinat-osio. Instagramin tarinat-osiossa voit jakaa kuvia, videoita, tehdä kyselyitä tai vaikka mainostaa jotakin yritystä. Tarinat ovat näkyvissä 24 tuntia niiden julkaisemisesta, ellei niitä erikseen tallenna. (Facebook i.a-a.)

Palautekyselyn julkaisuhetkellä Zekin omalla Instagram-tilillä oli 724 seuraajaa. Palautekysely tavoitti Zekin Instagram-seuraajista vuorokauden aikana 152 seuraajaa. Viimeiseen palautekyselyn kysymykseen oli seuraajista jatkanut katsomista 113 seuraajaa. Palautekyselyn kysymyksistä ensimmäinen kysymys keräsi 38 vastausta, joka määrällisesti oli eniten vastauksia viidestä palautekyselyn kysymyksestä. Viimeinen kysymys, jossa hyödynsimme ”Sana vapaa”- boksia, keräsi vähiten, yhteensä 16 vastausta. Vastausmäärät alenivat pienillä yksittäisten vastausten määrällä kysymysten edetessä, mutta viimeisen kysymyksen kohdalla huomattavan moni jätti kokonaan vastaamatta. Kuviolla (1) kuvaamme sitä, kuinka kyselymme kysymykset jakautuivat selvittämään opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä.



Kuvio 1. – Kysymysten jakautuminen.

Instagramissa on mahdollista asettaa yhdelle kysymykselle enintään neljä vastausvaihtoehtoa, joka on otettu huomioon kyselyn toteutuksessa. Tutkimuksen mukaan Instagramissa toteutetut lyhyet ja helposti vastattavat kyselyt tuottavat useammin enemmän vastauksia, kuin pitkät ja monta kysymystä sisältävät usean vastausvaihtoehdon kyselyt. (Ocon ym. 2019).

7.3 Toteutus ja analysointi

Kävimme yhteistyökumppanimme ohjeistuksen mukaan Zekki- digipalvelun sosiaalisesta mediasta vastaavan henkilön kanssa keskustelua tulevasta kyselystä sekä käyttöehdoista ennen kyselyn toteutusta. Teimme keskustelun ja suunnitelmamme pohjalta versiot feed- ja tarinatosion päivityksistä somevastaavalle, joka hyväksyttyään toteutustavan antoi meille käyttäjätunnuksen Zekki- digipalvelun Instagram-tilille.

Julkaisimme ensin feed-postauksen Zekin Instagram-tilille, jossa tiedotimme vuorokautta ennen tulevasta kyselystä ja mainostimme samalla arvontaa, jossa vastaajien kesken arvottaisiin kaksi elokuvalippua. Tiedotimme, että arvonta on yksityinen, eikä siinä ole mukana muita tahoja. Teimme myös selväksi, että kyselyyn vastanneiden käyttäjätietoja ei julkaista, vaan ainoastaan palautekyselyn tuloksia tarkastellaan opinnäytetyötä varten. Arvontaan osallistuneilta vaadittiin jokaiseen kysymykseen vastausta, myös viimeiseen, jossa pyysimme vapaasti kuvailemaan mielipidettä Zekistä tai kertomaan, mitä palvelusta on jäänyt kaipaamaan. Näin toimiessamme ajattelimme saavamme tasalaatuisesti kaikkiin kysymyksiin vastaukset.

Ensimmäisen tiedotuksen jälkeen julkaisimme seuraavana päivänä Zekin Instagram-tarinat osioon postauksen, jossa ilmoitimme uudestaan palautekyselystä ja arvonnasta sekä muistutimme Zekin Instagramin seuraajia tekemään Zekin itsearviointikyselyn, jos se oli vielä tekemättä. Kyselyyn laitoimme postauksessa suoran linkin. Tähän perään lisäsimme meidän varsinaisen

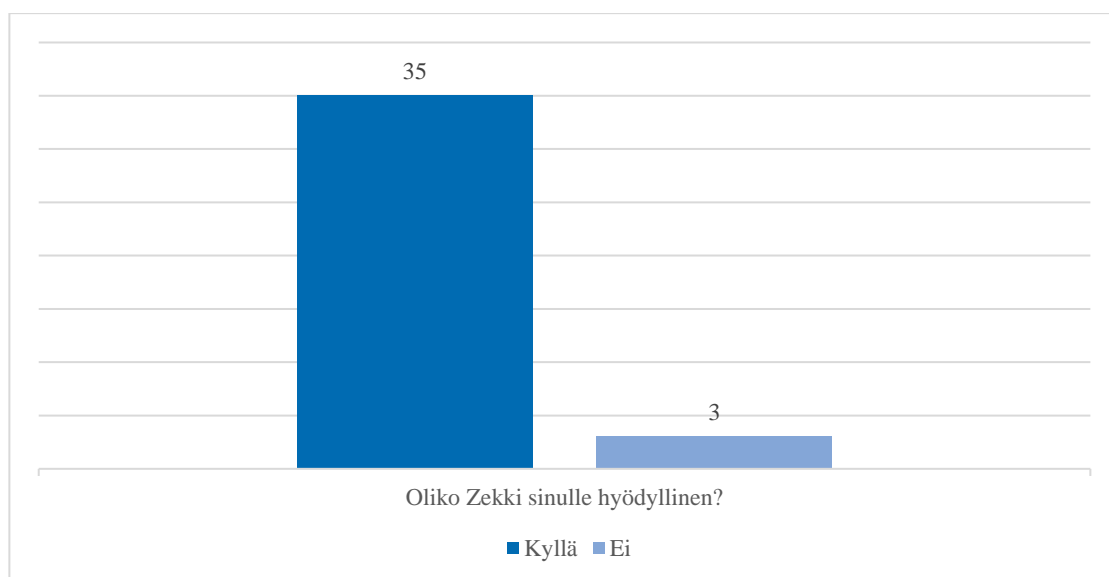
palautekyselymme, johon oli päätynyt viisi kysymystä, Liitteissä on nähtävillä kyselyn kysymykset (Liite 1) Instagramissa olleen kyselyn ulkonäkö (Liite 3)

Seuraavana päivänä ennen kyselyn sulkeutumista arvoimme kyselyyn vastanneiden kesken henkilön, jolle lähetimme onnistuneesti sähköpostitse kaksi elokuvalippua lupauksemme mukaan. Tarkistimme, että henkilö on vastannut jokaiseen kysymykseen. Arvonta oli tehtävä juuri ennen kyselyn sulkeutumista, koska kyselyn sulkeutuessa vastaajien tiedot katoavat kokonaan. Keräsimme siis myös vastausaineistoa kyselyn aikana, jotta emme menetä arvokasta tietoa. Vastausaineisto kerättiin omalle tiedostolleen, josta analysoimme vastausmääriä sekä vastauksia kategorioineen. Palautekyselyn kysymysten perusteella tutkittiin, millaisena palveluna Zekki- digipalvelu on nuorten keskuudessa koettu.

8 TULOKSET

Kyselyn jokainen kysymys on mainittu edellisessä luvussa (Kuvio 1). ja löytyy myös opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Kyselyssä oli myös viides avoin kysymys, johon sai vastata vapaalla palautteella liittyen Zekki-digipalvelun kehittämiseen. Mahdollisuus oli antaa myös muuta kommenttia tai palautetta.

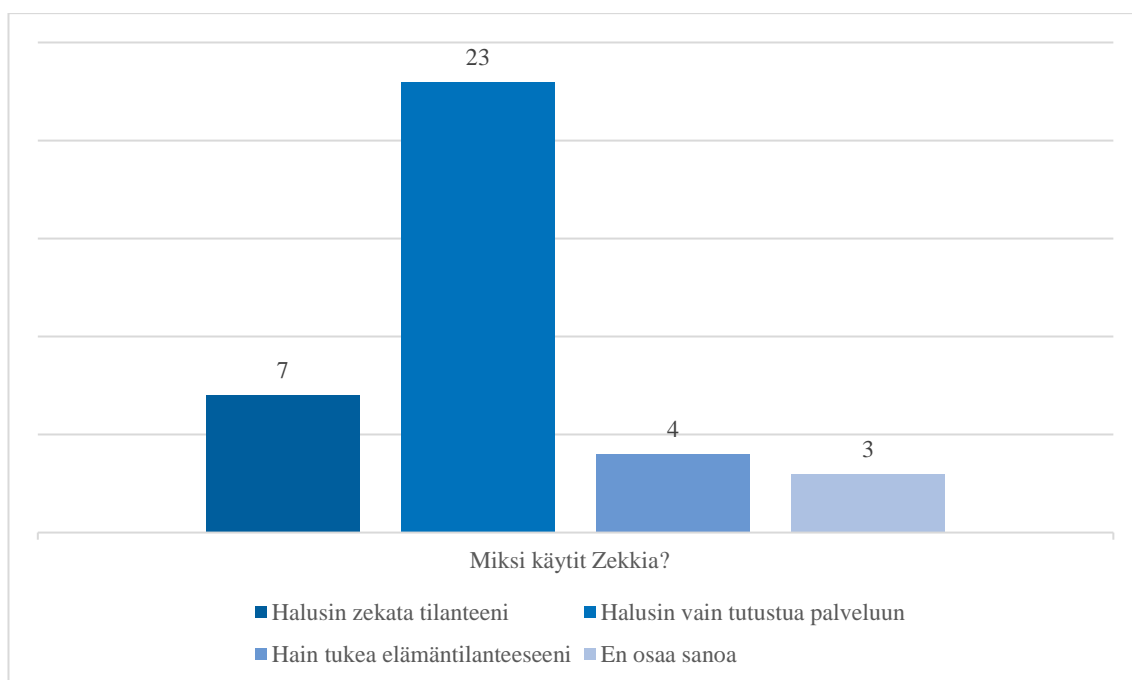
Ensimmäisessä kysymyksessä (Kuvio 2.) selvitimme palvelun hyödyllisyyttä ja annoimme vastausvaihtoehdoiksi kysymykselle kyllä tai ei. Kysymykseen vastasi yhteensä 38 Zekki-digipalvelun käyttäjää, joista 35 henkilöä piti Zekki-digipalvelua hyödyllisenä. Kyselyyn vastanneista kolme (3) henkilöä oli kokenut palvelun hyödyttömäksi tai ei ollut saanut palvelusta tarpeeksi hyötyä, tähän vastaukseen päätyi siis vähemmistö kokonaisuudessaan 8 %. Tulos kertoo, että enemmistö, eli 92 % Zekki-digipalvelun käyttäjistä on hyötynyt palvelusta.



Kuvio 2. – Oliko Zeki sinulle hyödyllinen?

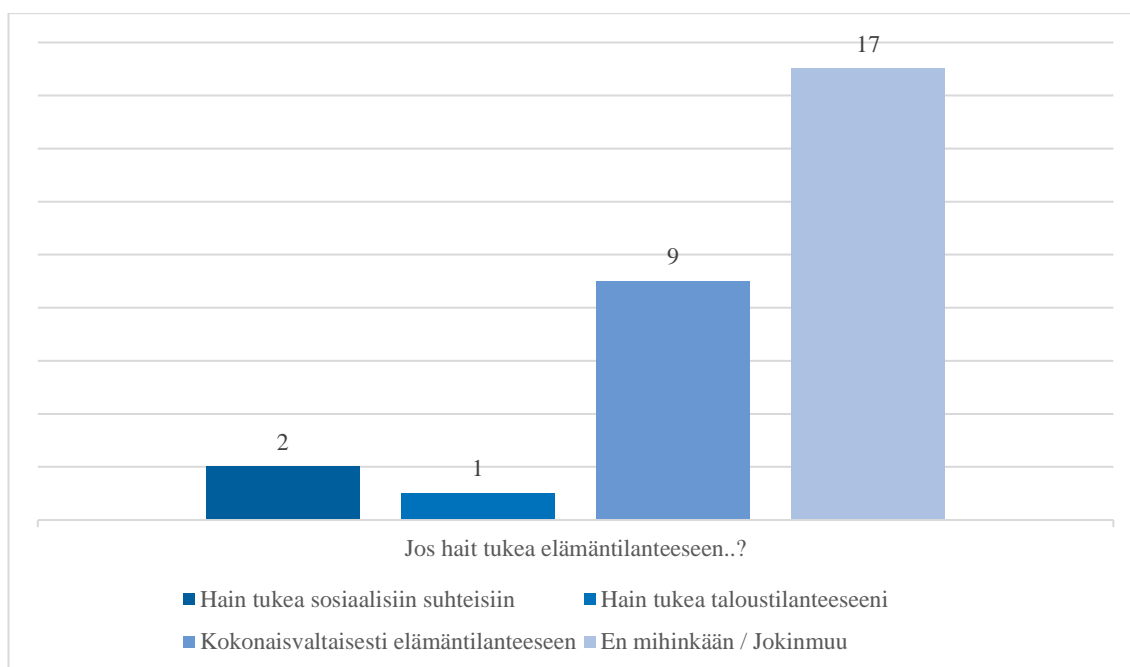
Toinen kysymys (Kuvio 3.) oli nelikohtainen monivalintakysymys, jossa selvitimme syitä Zekki-digipalvelun käyttämiseen. Edelliseen kysymykseen vastanneista ainoastaan yksi henkilö on jättänyt tässä kohtaa vastaamatta, muutoin vastausprosentti pysyy vielä tässä kohtaa ennallaan. Vastausten osalta on nähtävissä kuitenkin enemmän hajontaa. 62 % vastaajista on käyttänyt Zekki-digipalvelua vain tutustuakseen palveluun ja taas 19 % vastaajista halusi ”zekata oman tilanteensa” eli tarkastuttaa oman tilanteensa täyttämällä itsearviointilomakkeen Zekki-palvelussa ja saamalla palautteen tilanteestaan.

Tämän kysymyksen osalta voimme todeta, että enemmistö ei hakeudu suoraan Zekki- digipalvelun äärelle tuen tarpeen vuoksi, vaan lähinnä kokeilumielessä tai muussa tarkoituksessa. Syynä voi olla, ettei tiedosteta Zekki-digipalvelun tarjontaa, jolloin ei myöskään sitä kautta osata hakea tukea elämäntilanteeseen tätä kautta. Tärkeä on kuitenkin huomioida, että 11 % vastaajista on hakeutunut palvelun ääreen juuri elämäntilanteeseen tukea hakeakseen. Vastaajista 8 % ei ole osannut sanoa syytä Zekki- digipalvelun käyttämiseen tai eivät ole kokeneet muuta vastausvaihtoehtoa itselleen sopivaksi.



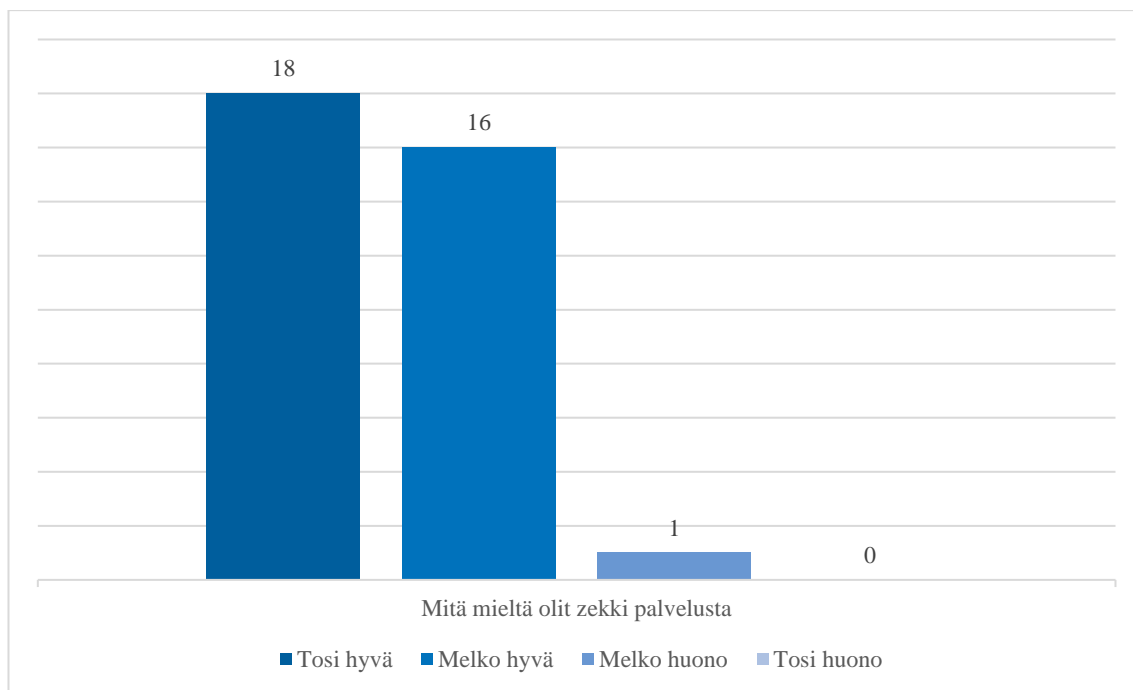
Kuvio 3. – Miksi käytit Zekkiä?

Kolmannen kysymyksen kohdalla (Kuvio 4.) vastaajista on edelliseen kysymykseen verrattuna pudonnut tässä kohtaa viisi (5) henkilöä, jotka eivät ole antaneet vastausta. Tässä kysymyksessä halusimme tähdentää, mitkä elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät ovat syynä sille, että elämäntilanteeseen on haettu tukea Zekki- digipalvelusta. Vastanneista 59 % on vastannut, ettei ole hakenut mihinkään osa-alueeseen tukea, joka tukee osaltaan aiempaa tulosta. 31 % vastanneista vastasi hakeneensa tukea kokonaisvaltaisesti elämäntilanteeseen. Sosiaalisiin suhteisiin haki tukea 7 % ja vähemmistönä 3 % haki tukea taloudellisiin vaikeuksiin. Hyvä asia on, että osa ihmisistä on tiedostanut oman tuen tarpeen ja löytänyt palvelun äärelle.



Kuvio 4. – Jos hait tukea elämäntilanteeseen, mihin osa alueeseen se oli?

Neljännessä kysymyksessä (Kuvio 5.) halusimme selvittää vastanneiden mielipidettä Zekki-digipalvelusta ylipäätään. Tässä kohtaa vastaajien määrä oli edelliseen verrattuna noussut 35 henkilöön, joka on määrällisesti kuusi vastaajaa enemmän, kuin edellinen kysymys. Äänet jakautuivat lähes yksimielisesti melko hyvän ja tosi hyvän – välille, yhteensä 97 % vastanneista siis piti palvelua hyvänä. Melko huonoksi palvelun oli kokenut vain 3 %, joka vastaa yhtä henkilöä vastanneista. Kukaan palautekyselyyn vastanneista ei kokenut palvelua tosi huonoksi.



Kuvio 5 – Mitä Mieltä olit Zekki-palvelusta?

Viides kysymys oli avoin kysymyskohta, jossa halusimme antaa Zekki-käyttäjille vapauden antaa kehitysehdotuksia tai valita itse, mitä asiaa haluaa kommentoida. Tässä kohtaa vastaajamäärä pieneni melko radikaalisti ja kokonaisvastaajien määrä oli 16. Vastanneiden määrä väheni siis 58 % ensimmäiseen kysymyseen vastanneihin verrattuna. Tämä selittyy osittain sillä, että monivalintakysymyksiin on huomattavasti helpompi vastata, kuin avoimen kysymyksen kaltaisiin, joihin täytyy itse kirjoittaa jotain.

Avoimissa kysymyksissä esiintyi positiivisia ja tsemppaavia palautteita, myös kehitysehdotuksia sekä suoraa palautetta yleisesti Zekistä. Eräs vastaaja oli esimerkiksi jäänyt kaipaamaan Zekki-digipalvelun Instagram-sovelluksen "*miten sulla menee*" - tarinapostauksia. Toinen vastaaja ehdotti, että Zekki-digipalvelusta voisi myös olla saatavilla mobiilisovellus, jossa voisi vastata kyselyn kysymyksiin samoilla tavoilla. Palautetta annettiin myös siitä, kuinka hienoa olisi saada Zekki-digipalvelun postereita tai mainoksia, joita ammattilaiset voisivat hyödyntää työn ohella nuorten parissa esim. koulussa. Toiveena tuotiin myös esille selkeitä ohjeita, miten tulisi edetä, jos olisi tarvetta ottaa yhteyttä ammattilaiseen. Kaikkien avoimien kysymysten vastaukset kokosimme omaan

liitteeseen, jotta ne voidaan myös antaa nähtäväksi sekä tietoon yhteistyökumppanille (Liite 4.)

Moni nuori oli siis hakeutunut käyttämään Zekki-digipalvelua omasta mielenkiinnostaan palveluun, tutustumismielessä tai vaihtoehtoisesti kokonaisvaltaisen tuen saamiseksi elämäntilanteeseen liittyen. Suurin osa palvelua käyttäneistä koki palvelun hyväksi ja hyödylliseksi omalle kohdalleen tai ammattikäytössä.

9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Olemme tehneet opinnäytetyömme noudattaen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia, jossa sitoudumme käsittelemään henkilötietoja asianmukaisesti ja huomioimme tekijänoikeudet. Eettisiin suosituksiin kuuluu myös hyvä tieteellinen käytäntö, esteellisyyden arviointi, plagioinnin välttäminen sekä suunnitelmallinen aineistohallinta. Lisäksi suosituksiin kuuluu; opinnäytetyön julkisuus, sopimukset, riittävä aineistoon perehtyminen ja eettinen ennakoarvio. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene, 2020; Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.).

Opinnäytetyömme palautekysely haluttiin julkaista sosiaalisessa mediassa, jotta se saavuttaisi mahdollisimman monia Zekki-digipalvelua käyttäneitä nuoria. Tästä syystä emme tarvinneet erikseen Diakonia-ammattikorkeakoululta tutkimuslupaa, koska palautekyselyyn vastaajat muodostuivat Zekki-digipalvelun käyttäjistä, jotka tavoitettiin sosiaalisesta mediasta. Instagram-sovelluksen omien käyttöehtojen puitteissa sekä yhteistyökumppanimme kanssa tehdyn sopimuksen perusteella emme julkaise kenenkään yksilön henkilökohtaisia tietoja eteenpäin tai loukkaa tekijänoikeuksia. (Facebook i.a. b) Näiden säännösten puitteissa vastaukset, mitä saimme Instagramin tarinat-osiossa toteutetun kyselyn perusteella, olivat käytettävissämme. Keräsimme ainoastaan vastaukset, emme

henkilötietoja. Vastauksia käsiteltiin anonymisti. Näin toimiessamme henkilötietoja käsiteltiin opinnäytetyöprosessin aikana tietosuojalakia noudattaen (L1050/2018).

Oli tärkeää, että saadut vastaukset käsiteltiin asiallisesti ja turvallisesti. Noudattimme tietosuojalakia siirtämällä vastaukset nimettömänä omalle tiedostolleen, josta ne poimittiin käsiteltäväksi taulukkoon. Vastaukset saatuamme taulukkoon, tiedosto tuhottiin säännösten ja ohjeiden mukaisesti. (L1050/2018).

10 POHDINTA

10.1 Johtopäätökset

Palautekyselyn toteuttaminen Instagram-sovelluksessa oli mielestämme hyvä tapa tavoittaa palvelun käyttäjiä suoraan. Instagram-sovellus antoi suoraan helposti tulkittavaa dataa, jossa pystyimme tarkastelemaan, kuinka moni käyttäjistä oli nähnyt tarinat, vastannut tarinoihin ja/tai siirtynyt linkin kautta ohjatuille nettisivuille. Sen lisäksi kyselyyn vastanneiden osalta Instagram-sovellus antoi näkyville suoraan vastausprosenttien jakautumisen. Toteutustapamme oli siis mielestämme tehokas ja toimiva.

Pidimme hyvänä ratkaisuna sitä, että palautekysely jätettiin kokonaisuudessaan lyhyeksi, vaikka siitäkin huolimatta kyselyyn määrällisesti vastanneiden joukossa näkyi ilmiö, ettei kaikkiin kysymyksiin vastattu viiden kysymyksen mittaisesta kyselystä huolimatta. Kysymysten asettelulla oli tässä kohtaa iso merkitys huomioiden tutkittu tieto siitä, että lyhyet kyselyt saavat paremmin vastauksia (Ocon ym. 2019).

Vaikka palautekyselymme tavoitti kokonaisuudessaan 113–152 Zekki-digipalvelun käyttäjää ja vastanneita lopuksi oli vain 16–38 vastaajaa, se oli mielestämme

silti kohtalaisen hyvä luku vuorokauden kestäväälle palautekyselylle. Emme nähneet tarpeelliseksi uusia kyselyä hyvän kokonaisuuden vuoksi. Uusittu kysely olisi myös vaikeuttanut palautekyselyyn vastanneiden tulosten arviointia, jonka lisäksi myös arvonta olisi pitänyt tehdä toistamiseen.

Tiedossamme oli myös se, että valmiit vastausvaihtoehdot ovat kyselyyn vastaajille helpompia, mutta melko yllättävää oli silti se, kuinka moni jätti viimeiseen avoimeen kysymykseen vastaamatta. Viimeisen kysymyksen kohdalla korostimme kuitenkin vastaajille sitä, että arvontaan osallistuminen vaatii kaikkiin kysymyksiin vastauksen. Taktisesti oli järkevää asettaa kysymys viimeiseksi, muutoin kyselyyn vastanneita olisi voinut kariutua pois aikaisemmassa vaiheessa. Näin toimimalla saimme kuitenkin oleellisimpiin kysymyksiin vastaukset ja vain avoin kohta jäi puuttumaan kokonaisuudesta. Mielestämme kysely oli hyvä aloittaa helpommalla kysymyksellä, jotta vastaaja innostuisi jatkamaan kyselyyn vastaamista.

On toki vaikea sanoa, kuinka paljon elokuvalippujen arvonta vaikutti vastausprosenttiin, mutta uskoisimme että se loi motivaatiota ainakin osassa vastaajien joukossa. Kaikkien vastaajien osalta se ei kuitenkaan ole ollut merkittävä asia ottaen huomioon viimeiseen kysymykseen vastaamatta jättämisen.

Tuloksia tarkasteltaessa huomioimme, että Zekki-digipalvelun käyttäjät ovat kokeneet palvelun itselleen hyödylliseksi ja hyväksi. Voidaan päätellä, että Zekki-digipalvelun itsearviointilomakkeen täyttämisen jälkeen saatava yksilöllinen palaute on koettu oikeanlaiseksi ja vaikuttanut positiivisella tavalla nuorten hyvinvointiin tarjoamalla erilaisia palvelumahdollisuuksia. Tämä on mielestämme tärkeä huomio, kun ajatellaan nuorten mielenterveyshäiriöiden kasvusuuntaista ilmiötä, kuten jo teoriassa kerroimme terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemästä tutkimuksesta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021). Matalalla kynnyksessä palvelujen ääreen löytäminen ja niiden tavoittaminen on nuorten hyvinvoinnin kannalta tärkeää, jotta nuori kokee tulevansa nähdyksi ja saa helposti tukea omaan elämäntilanteeseen (Suomen mielenterveys ry, i.a-a).

Saatu palaute Zekki-käyttäjiltä oli siis pääsääntöisesti hyvää, mutta avoimiin kysymyksiin vastanneet käyttäjät toivat esille, ettei palvelu ole kovin tuttu nuorille tai ammattilaisille. Myös aiemmassa kvalitatiivisessa tutkimuksessa on noussut esiin Zekki-digipalvelun kehittämistarve saavutettavuuteen liittyen (Koskinen, 2022, s. 29).

10.2 Ammatillinen kasvu

Yhteistyö opinnäytetyöprosessin aikana on sujunut pääsääntöisesti hyvin. Tasa-
puolinen ja selkeä työnjako oli meille tärkeää, mutta prosessin myötä yhteistyön
merkitys on kuitenkin korostunut ja olemmekin lopulta tehneet yhdessä suurim-
man osan. Yhdessä tekemällä pystyimme hyödyntämään toistemme vahvuuksia
ja kompensoimaan myös omia heikkouksiamme. Kahdestaan opinnäytetyön te-
keminen on ollut siinäkin mielessä positiivista, että on ollut mahdollisuus saada
tukea toisesta tarpeen mukaan. Prosessin aikana havaittavissa oli erilaisia tun-
teita laidasta laitaan ja erityisen vaikeaa olikin itse työn aloitus. Lopussa koimme
jo enemmän onnistumisen kokemuksia, ylpeyttä ja huojennusta tehdystä työstä.

Valmistuttuamme olemme oikeutettuja toimimaan laillistettuna sairaanhoitajana,
ja evankelisluterilaisen kirkon diakonian viranhaltijana. Opinnäytetyön prosessin
aikana olemme saaneet uusia näkökulmia nuorten hyvinvoinnin edistämiseen,
sen tukemiseen ja mielenterveystyöhön. Lisääntynyt tietoisuus nuorten hyvin-
voinnista sekä mielenterveyttä suojaavista ja kuormittavista tekijöistä on kehittä-
nyt ammattiosaamistamme. Prosessi on myös valmistanut meitä kohtaamaan
nuoria ja edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan erilaissa elämän-
vaiheissa niin sairaala-, kuin seurakuntaympäristössäkkin. Ymmärrämme parem-
min nuorten hyvinvoinnin kannalta merkittäviä tekijöitä ja osaamme ohjata heitä
erilaisten palvelujen piiriin.

Prosessi on myös opettanut meille tilastotietojen ja tilastollisten tutkimusten mer-
kitystä. Tutkimustyö ja sen ymmärtäminen on oleellinen osa ammattityötä. Kyke-
nemme itsenäisesti hakemaan sekä tulkitsemaan jo tutkittua tietoa, jonka lisäksi
osaamme kerätä sekä analysoida tietoa. Olemme todenneet, miten käyttäjien

kokemuksien ja palautteiden kerääminen on tärkeää, jotta palveluja voidaan kehittää. Palautteiden esiin nostaminen luo parhaimmillaan uusia innovaatioita ja kehittää palveluja paremmiksi.

Osana diakonian viranhaltijan tehtävää meidän kuuluu tunnistaa ihmisten hätää ja terveyden edistämisen ammattilaisina nuorten hyvinvoinnin edistäminen vaatii meiltä empaattista kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, rohkeutta puuttua ongelmakohtiin, aitoa kiinnostusta ihmisen elämäntilanteesta ja tietoa löytää tarvittavat tukitoimet. Tehtävänä on kokonaisvaltainen terveyden- ja hyvinvoinnin edistäminen kohtaamalla ihmisen henkiset, sosiaaliset, aineelliset, fyysiset ja hengelliset tarpeet. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-c.) Opinnäytetyön tekeminen on edistänyt ja vahvistanut meidän terveyden- ja kirkonalan ydinosaamistamme.

10.3 Jatkokehitysehdotukset

Kannustamme kokeilemaan jatkossakin sosiaalisen median tarjoamia palveluita palautekyselyjen toteutukseen. Tällä hetkellä erityisesti Instagram-sovelluksen tarjoamat mahdollisuudet palautekyselyjen suhteen kannattaa hyödyntää ainakin meidän kokemuksemme mukaan.

Zekki-digipalvelu on koettu käyttäjien mielestä hyväksi, mutta mahdollisesti palvelun saavuttavuudessa on haasteita, koska se ei ole monelle tuttu palvelu. Avoimien palautteiden perusteella mielestämme olisi hyvä idea monipuolistaa mainontaa, jotta se saavuttaisi enemmän ammattilaisia ja nuoria esimerkiksi kouluissa.

Koemme, että hyvänä jatkeena opinnäytetyöllemme voisi olla Zekki-digipalvelun kehittäminen avoimien palautteiden perusteella sekä samankaltaisten palautekyselyjen toteutus myös jatkossa.

Toinen vaihtoehtoinen tutkimus voisi kuvata enemmän sitä, miten Zekki-digipalvelun avulla on kyetty tukemaan nuoria. Tässä tutkimuksessa vapaaehtoiset Zekki-käyttäjät voisivat kertoa konkreettisia kokemuksia Zekki-digipalvelun

käytöstä ja siitä, miten oikean palvelun ääreen löytäminen on tukenut omassa elämäntilanteessa.

11 LÄHTEET

- Aalto-Setälä, T., & Marttunen, M. (23.11.2021). Mielenterveyshäiriöiden esiintyvyys nuorilla. Oppiportti. Duodecim.
https://www.oppoportti.fi/op/ote00225/do?p_haku=nuoruus#g=nuoruus
- Antila, H. (24.9.2013). Kysyn vaan: miten diakoniatyöntekijä voi auttaa syrjäytynyttä nuorta? *Kirkko ja kaupunki*.
<https://www.kirkkojakaupunki.fi/-/kysyn-vaan-miten-diakoniatyontekija-voi-auttaa-syrjaytynyttä-nuorta->
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020*. Arene.
<http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoideneettiset-suositukset/>
- Facebook (i.a.-a) Saatavilla 21.1.2023
https://www.facebook.com/help/instagram/1660923094227526/?helpref=hc_fnav
- Facebook (i.a.-b) Saatavilla 21.1.2023 https://www.facebook.com/help/instagram/581066165581870/?helpref=hc_fnav
- Haikola, M., & Puputti M. (17.11.2020). Käsitys työhyvinvoinnista on syytä päivittää 2020-luvulle. <https://www.takuusaatio.fi/julkaisu/kasitys-tyohyvinvoinnista-on-syyta-paivittaa-2020-luvulle/>
- Hakulinen, T., Mäenpää, T., Sarvasmaa, A., & Putkuri, T. (12.2.2021). Mielen-terveysongelmien kohtaaminen kouluterveydenhuollossa [Verkko-kurssi]. Oppiportti. Duodecim. <https://www.oppoportti.fi/op/dvk00205>
- Helsingin seurakuntayhtymä. (20.12.2022). Apua ja tukea diakoniatyöstä.
<https://www.helsinginseurakunnat.fi/artikkelit/o4m6kcizf>
- Hiipakka, H. (2011). *Nuoruuden aalloilla – opas nuorille ja heidän vanhemmilleen*. [Opinnäytetyö, Vaasan ammattikorkeakoulu].
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/34059/Liite2_Opas.pdf?sequence=1
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Kustannusyritys Tammi.

- Huhanantti, S., & Wallenius, S. (2022). *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön.* (p. 2022). Kirjapaja.
- Hämäläinen, J. (8.4.2016). Yhteiskunnalliset kysymykset. Oppiportti. Duodecim. https://www.oppiportti.fi/op/ljn00311/do?p_haku=k%C3%B6yhyys#q=k%C3%B6yhyys
- Hämäläinen M., & Patjas, L-M. (2018). *Palvelun taitajaksi.* Sanoma Pro Oy
- Jokela, U. (2011). *Diakoniatyön paikka ihmisen arjessa.* [Väitöskirja. Helsingin yliopisto]. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 34). Diakonia-ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140387/A_34_ISBN_9789524931496.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jyväskylän Yliopisto. (2015). *Määrällinen tutkimus.* Saatavilla 13.3.2023 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmäpolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Karvonen, S., & Kestilä, L. (toim.) (2018). Suomalaisen hyvinvointi. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kessler RC, Berglund P, Demler O, Jin R, Merikangas KR, Walters EE. (2005). *Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication.* Arch Gen Psychiatry Saatavilla 15.3.2023 <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15939837/>
- Kosola, S. (29.11.2021). Aivojen kehitys. Oppiportti. Duodecim. https://www.oppiportti.fi/op/ote00122/do?p_haku=nuoruus#q=nuoruus
- Koskinen, N. (2022). Zekki-digipalvelu nuorten hyvinvoinnin edistäjänä. [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745855/Koskinen_Nina.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Mattila, J. (2021). *Uupumuksesta takaisin elämään.* Kirjapaja.
- Mehiläinen. (i.a-a). Huono itsetunto – itsetunto nollassa. Saatavilla 21.1.2023 <https://www.mehilainen.fi/mielenterveys/huono-itsetunto>
- Mehiläinen. (i.a-b). Syrjäytyminen. Saatavilla 21.1.2023 <https://www.mehilainen.fi/mielenterveys/syrjaytyminen>

- Paananen, R., Alanko, R., & Kainulainen S. (2021). *Digitaalinen Zekki-palvelu yhdistää nuorten tarpeet ja tarjolla olevan tuen*. Kasvun tuki.
<https://kasvuntuki.fi/wp-content/uploads/2021/05/kasvun-tuki-01-2021-paananen-1.pdf>
- Penttilä, P. (2014). Mielenterveysomaisten tukeminen. *Diakonia*. 2/14, 23.
https://evl.fi/documents/1327140/48804330/Diakonia-02-2014_netti.pdf/50c1da18-5c1f-5eb7-b815-a59e084ef105?t=1617174446629
- Ruusukallio, U. (2014). Vakaumus mielenterveyden tukena. *Diakonia*. 2/14, 19
https://evl.fi/documents/1327140/48804330/Diakonia-02-2014_netti.pdf/50c1da18-5c1f-5eb7-b815-a59e084ef105?t=1617174446629
- Tays. (10.2.2020). Nuorten mielenterveyden häiriöiden kasvu on hätähuuto yhteiskunnan muutoksessa. [https://www.tays.fi/fi-FI/Nuorten_mielenterveyden_hairioiden_kasvu\(102911\)](https://www.tays.fi/fi-FI/Nuorten_mielenterveyden_hairioiden_kasvu(102911))
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2019). Nuoret.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/nuoret>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021). Nuorten hyvinvointi.
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-hyvinvointi>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022a). Nuorten mielenterveyshäiriöt.
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022b). Asuminen.
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/asuminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022c). Koettu terveys.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/terveys/koettu-terveys>
- Turpeinen, A. (31.8.2018). Mistä itsetunto muodostuu ja kuinka sitä voi parantaa? *Mielipalvelut*.
<https://mielipalvelut.fi/artikkelit/mista-itsetunto-muodostuu-ja-kuinkasita-voi-parantaa>

Työterveyslaitos. (i.a). Työelämä ja mielenterveys. Saatavilla 21.1.2023

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoelama-ja-mielenterveys>

Saarijärvi, H., & Puustinen, P. (2020). *Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten*. Dodenco Oy.

S. B. Ocon, M. J. Hughes, S. M. Mills, J. E. Bauer, K. J. Crippen, L. M. Lungren. R.T.BexII & B.J. MacFadden *Measuring success: evaluating paleontology instagram stories* [Powerpoint-diat] https://gsa.confex.com/gsa/2019SE/webprogram/Handout/Paper327109/Final-PosterSO_2019.pptx

Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-a). Diakonian viranhaltijan ydinsaamiskuvaus. Saatavilla 21.1.23. <https://kirkonydinsaaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>

Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-b). Diakoninen mielenterveystyö. Saatavilla 30.12.2022.

<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/terveys/mielenterveys>

Suomen ev. lut. Kirkko. (i.a-c). Diakonian viranhaltijan ydinsaamiskuvaus.

Saatavilla 17.5.23. https://evl.fi/documents/1327140/43561565/KH_YO_diakonian_viranhaltijan_ydinsaamiskuvaus_062022.pdf/c9df537c-425c-049d-000a-8f5024b7655a?t=1664351946277

Suomen mielenterveys ry. (19.1.2021). Mielenterveys on osa hyvinvointia ja terveyttä. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mielenterveys-on-osa-hyvinvointia-ja-terveytta/>

Suomen mielenterveys ry. (i.a-a). Hyvän mielen tietopankki. Saatavilla 30.12.2022.

<https://www.mielenterveysseurat.fi/pirkanmaa/mielen-hyvinvoinnin-omahoito/mielen-hyvinvoinnin-tietopankki/>

Suomen mielenterveys ry. (i.a-b). Itsetuntemus ja itsetunto. Saatavilla 21.1.2023.

<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/itsetuntemus-ja-itsetunto/>

Suomen mielenterveys ry. (i.a-c). Taloushuolet kuormittavat mielenterveyttä. Saatavilla 21.1.2023.

<https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/talousvaikeudet-ja-mielenterveys/taloushuolet-kuormittavat-mielenterveytta/>

Suomen mielenterveys ry. (i.a-d). Yksinäisyydestä Saatavilla 24.4.2023.

<https://www.mielenterveysseurat.fi/tukitalo/2017/07/24/yksinaisyydesta/>

Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/305021>

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. PS-kustannus.

Yeesi. (i.a). *Mielenterveyden edistäminen*. Saatavilla 30.12.2022.

<https://www.yeesi.fi/toiminta/mielenterveyden-edistaminen/>

Zekki. (i.a). Saatavilla. <https://www.nuortenpalvelupolut.fi/zekki/>

Zekki. (i.a-a). Saatavilla. <https://www.zekki.fi/>

Zekki. (i.a-b). Ammattilaisille. Saatavilla

<https://www.zekki.fi/ammattilaisille/Zekin%20esittelydiat%20-%20koko%20esitys.pdf>

LIITE 1. Kyselyn kysymykset

Oliko Zekki sinulle hyödyllinen?

Kyllä

Ei

Miksi käytit Zekkia? Valitse vastausvaihtoehto.

Halusin zekata tilanteeni

Halusin vain tutustua palveluun

Hain tukea elämäntilanteeseeni

En osaa sanoa

Jos hait tukea omaan elämäntilanteeseen, minkä aiheen sisällä?

Sosiaaliset suhteet

Taloustilanne

Hyvinvointi/Terveys

Joku muu/En mihinkään

Mitä mieltä olit Zekki palvelusta?

Tosi hyvä

Melko hyvä

Melko huono

Tosi huono

Muuta kommentoivaa/Mitä jäit kaipaamaan Zekissä?

Vapaa sana

LIITE 2 Zekin instagramissa olleet kysymykset

**OLIKO ZEKKI SINULLE
HYÖDYLLINEN?**

Kyllä

Ei

MIKSI KÄYTIT ZEKKIÄ?

Halusin zekata tilanteeni

Halusin vain tutustua palveluun

Hain tukea elämäntilanteeseeni

En osaa sanoa

**JOS HAIT TUKEA
ELÄMÄNTILANTEESEEN...?**

Hain tukea sosiaalisiin suhteisiin

Hain tukea taloustilanteeseeni

Kokonaisvaltaisesti elämäntilanteeseen

Joku muu/En mihinkään


**MITÄ MIELTÄ OLIT ZEKKI-
PALVELUSTA**

Tosi hyvä

Melko hyvä

Melko huono

Tosi huono


Mitä jäit kaipaamaan
Zekissä/muuta
kommentoitavaa?

Kirjoita jotain...

VASTAAMALLA VIELÄ
TÄHÄN KYSYMYKSEEN,
OLET MUKANA
ARVONNASSA!

KIITOS KAIKILLE
PALAUTEKYSELYYN
VASTAAJILLE!

T. OPINNÄYTETYÖN
TEKIJÄT TEEMU JA
CAMILLA 😊

LIITE 3 Koonti kyselystä tulleista avoimista palautteista stilisoituna Zekki-digipalvelun työntekijöille.

1. "Loistava innovaatio ja hyvää työtä. En jäänyt kaipaamaan mitään lisää."
2. "Selkeämmät ohjeet, mikäli olisi syytä ottaa yhteyttä ammattilaiseen, esimerkiksi kriisichatti."
3. "Tukivinkkejä löytyy palvelusta monipuolisesti".
4. "Hieno palvelu selkeään tarpeeseen."
5. "Nuorten kanssa työskennellessä kaikki materiaali on tervetullutta! Itse tulostettavat posterit/somemateriaalit eri tiedostoissa kaikille saatavaksi. (Instagram feed- ja tarinapostaukset yms.)"
6. "Palvelu oli mielestäni ihan hyvä. En jäänyt kaipaamaan mitään."
7. "Saavutettavuus ongelmallista annetun palautteen perusteella."
8. "Hyvä palvelu, jossa vastaajan kokonaistilanne tulee hyvin esille."
9. "Zekki- digipalvelun mobiilisovellus olisi tosi hyvä."
10. "Kysymykset olivat hyvin aseteltuja ja vastauksen antamiseen on annettu tarpeeksi laaja numeroskaala."
11. "Zekki-digipalvelun stoorit (joissa kysytään, miten ihmisillä menee) on kiva vattuja."
12. "Todella hyvä palvelu. En itse kaipaisi palveluun mitään lisää."
13. "Hyvältä vaikuttava palvelu. Voisin hyödyntää Zekki-digipalvelua työkaluna hoitotyössä."
14. "Harmi, etteivät monet ammattilaiset ole tietoisia Zekki-palvelusta."
15. "Mielenterveystestejä voisi olla lisää."
16. "Tykkään Zekki-digipalvelusta ja sen selkeydestä"