

Matias Jurmu

DIALOKI – DIGITAALINEN YHTEYDENOTTOPALVELU

Digitalisuus ja dialogi diakoniatyössä

DIALOKI – DIGITAALINEN YHTEYDENOTTOPALVELU

Digitalisuus ja dialogi diakoniatyössä

Matias Jurmu
Opinnäytetyö YAMK
Syksy 2023
Hyvinvoinnin digitaaliset ratkaisut tut-
kinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Hyvinvoinnin digitaaliset ratkaisut

Tekijä: Matias Jurmu

Opinnäytetyön nimi: Dialoki – Digitaalinen yhteydenottopalvelu

Työn ohjaajat: Outi Kajula & Hilka Korpi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2023

Sivumäärä: 44 + 2 liitettä

Digitaalisen teknologian käyttö yleistyy kaikkialla maailmassa. Digitalisaation rooli yhteiskunnassa on tulevaisuuden kehittämisen ja muutoksen kohde. Heikko-osaiset ovat keskuudessamme aina ja määrä kasvaa. Diakoniatyö on yhteiskunnan paikkoja sekä sillä on yhteiskunnallinen tarkoitus.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää digitaalinen ratkaisu kohtaamistyöhön. Tavoitteena oli helpottaa ihmisen tulemistä kohtaamispalvelujen piiriin digitaalisen palvelun avulla. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin Oulujoen seurakunnan diakoniatyössä. Tarkoituksena oli kerätä yhteistoiminnallisesti kehittämistyöhön osallistuvien henkilöiden kokemuksia ja taustatietoja diakonisesta kohtaamistyöstä ja digitalisaatiosta sekä luoda näiden pohjalta käyttöliittymä digitaalisen kohtaamistyön yhteydenottopalvelusta. Digitaalisen ratkaisun tehtävänä on auttaa ihmistä ilmoittamaan omasta avun tarpeesta tai yhteydenottopyynnöstä diakoniatyöntekijälle. Tutkimuksen tietoperustaa haettiin systemaattisella kirjallisuuskatsauksella. Teoreettisena viitekehystenä oli digitalisuus osana diakoniatyötä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä.

Keskeisimpänä tuloksena olivat diakoniatyöhön osallistuvien osallisuuden kokemus sekä digitaalisten palvelujen käytettävyys ja käyttökokemus. Diakoniatyössä on ihmisiä, joilla on joko tarve tulla autetuksi tai auttaa toisia. Ihmisillä on halu osallisuuteen. Tutkimustuloksista on huomattavissa diakoniatyöntekijöiden näkemys käytettävyyden ja saavutettavuuden huomioimisen tärkeydestä digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Digitalisaatio herätti vastaajissa ajatuksia tulevaisuuden mahdollisuuksista, mutta myös polarisaatiota ja syrjäytymistä lisäävänä tekijänä.

Keskiöön nousevat erityisesti heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuuden ja osallisuuden toteutuminen. Onnistuessaan digitaalinen yhteydenottopalvelu voi toimia hyvänä työkaluna diakonian asiakasryhmissä ja diakonisessa kohtaamistyössä. Käyttöliittymäsuunnitelman tekeminen yhteistoiminnallisesti voi soveltua laadulliseen kehittämistyöhön hyvin. Jatkotutkimuksessa tulee selvittää diakoniatyön asiakkaiden käyttökokemuksia, teknisiä taitoja ja toiveita liittyen digitalisaatioon ja digitaalisiin palveluihin. Digitaalinen palvelu tulee kehittää käyttäjälähtöisesti. Tulee tutkia, kuinka otetaan huomioon heidät, jotka eivät ole digitaalisten palveluiden piirissä sekä digisyrjäytymisriskissä olevat. Tulee selvittää, kuinka tuetaan digiosallisuutta ja vahvistetaan käyttäjien digitaalisen vuorovaikutuksen taitoja. Ja niin kuuluvat yhteen nämä kolme: diakonia, dialogi ja digitalisaatio.

ASIASANAT: DIAKONIA, DIALOGI, DIGITALISAATIO

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Master's Degree Program in Social and Health services, Option of digital solutions for well-being

Author: Matias Jurmu

Title of thesis: Dialoki – Digital contact service

Supervisor: Outi Kajula ja Hilikka Korpi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2023

Number of pages: 44 + 2 appendices

The use of digital technology is becoming more common all over the world. The role of digitization in society is the subject of future development and change. Weak people are always among us, and the number is increasing. Diaconia work is a place in society and has a social purpose.

The purpose of the research development work was to develop a digital solution for meeting work. The goal was to make it easier for people to come into the scope of dating services with the help of a digital service. The research and development work were carried out in the diaconate work of the Oulujoki parish. The purpose was to collect experiences and background information about diaconal encounter work and digitalization of the people participating in the cooperative development work and based on this to create a user interface for the digital encounter work contact service. The function of the digital solution is to help people report their need for help or a contact request to the diaconia worker. The data base of the study was searched with a systematic literature review. The theoretical framework was digitality as part of diaconia work. Qualitative content analysis was used in the research development work.

The most important results were the participation experience of those participating in diaconia work and the usability and user experience of digital services. There are people in diaconate work who either have a need to be helped or to help others. People have a desire for participation. From the research results, the diakonia workers' view of the importance of considering usability and accessibility in the development of digital services is noticeable. Digitization raised the respondents' thoughts about the possibilities of the future, but also as a factor increasing polarization and marginalization.

The implementation of digital inclusion and inclusion of the most vulnerable people will take center stage. If successful, the digital contact service can serve as a good tool in diaconal client groups and diaconal encounter work. Creating a user interface plan collaboratively can be well suited to qualitative development work. In the follow-up research, the user experiences, technical skills and wishes of the clients of diaconia work should be investigated in relation to digitalization and digital services. The digital service must be developed in a user-oriented manner. It should be investigated how to take into account those who are not covered by digital services and those at risk of digital exclusion. We need to figure out how to support digital inclusion and strengthen users' digital interaction skills. And so, these three belong together: diaconia, dialogue and digitalization.

Keywords: diaconia, dialogue, digitalization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	DIGITAALISUUS OSANA DIAKONIAITYÖTÄ	8
2.1	Dialogisuus ja digitalisaatio	9
2.1.1	Huono-osaiset digitalisaatiossa	10
2.1.2	Digitalisaation aiheuttama eriarvoistuminen	11
2.1.3	Digitalisaation mahdollisuuksia kohtaamistyössä	12
3	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT ...	14
3.1	Tutkimusvaiheen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	14
3.2	Kehittämisvaiheen tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä	14
4	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	15
4.1	Metodologia	15
4.1.1	Laadullinen sisällönanalyysi	16
4.1.2	Käyttöliittymäsuunnitelma	17
4.1.3	Rautalankamalli	18
4.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön osallistujat	18
4.3	Tutkimusvaiheen toteuttaminen	18
4.3.1	Aineiston analyysi	19
4.4	Kehittämisvaiheen toteuttaminen	20
4.4.1	Aineiston analysointi	21
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	23
5.1	Diakoniatyön asiakasryhmät	23
5.2	Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja taustatietoja digitalisaatiosta diakoniatyössä	23
5.3	Diakoniatyöntekijöiden kehittämistarpeet digitaalisesta yhteydenottopalvelusta	24
5.4	Digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelma ja rautalankamalli	25
6	POHDINTA	27
6.1	Osallisuuden kokemus diakoniatyössä	27
6.2	Käytettävyyden ja saavutettavuuden kokemus digitaalisissa palveluissa	28
6.3	Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus	31
6.4	Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys	33
6.5	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	35

LÄHTEET.....	37
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Digitaalisen teknologian käyttö yleistyy kaikkialla maailmassa (Ekoh, Ezulike, & George 2021). Digitalisaation rooli yhteiskunnassa on tulevaisuuden kehittämisen ja muutoksen kohde. (Unkuri 2017, 22–23) Tämä näkyy myös hallitusohjelmassa, jossa tavoitteeksi on asetettu Suomen tunnetavuus digitalisaation edelläkävijänä, jossa digitalisaation tuomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön. (Valtiovarainministeriö, 2022) Ikäihmiset kokivat Häyrisen (2018, 183–185) mukaan suurilta osin positiivisena digitaaliset palvelut. Tarkasteltavaksi jää heikko-osaisten kokemukset digitalisaatiosta. Digitalisaation haasteeksi diakoniabarometri 2018 koettiin diakoniatyöntekijöiden rooli palveluiden tuottajana. Osa ei kokenut sitä työtehtäväkseen ja osalla oli haasteita niiden käytämisessä. Diakoniatyöntekijöiden tulee ratkaista tämä asia laajemmin ja aika nopeaakin. Tehdäänkö työtä omasta osaamisesta käsin ja mukavuusalueelta, vai lähdetäänkö työtä ja osaamista kehittämään kohti digitalisaatiota. Tämä on ristiriitainen suhde, koska juuri kasvokkain tehtävä työ koettiin tulosten mukaan työn tärkeimmäksi ominaisuudeksi. (Isomäki ym. 2018, 154–166.)

Heikko-osaisten ovat keskuudessamme aina ja määrä kasvaa (Isomäki ym. 2018, 154–166). Se, miten ja kuka heitä auttaa on vielä muutoksen pyörteissä ja siinä se tulee varmasti olemaan vielä pitkään uusien hyvinvointialueiden myötä. Diakoniatyö on yhteiskunnan paikkoja sekä diakoniatyöllä on yhteiskunnallinen tarkoitus (Grönlund & Hiilamo 2006, 134–145.). Isomäen ym. (2018, 154–166) mukaan asiakkaat kokevat diakoniatyön merkitykselliseksi ja paremmaksi kuin esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen (kelan) palvelut.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää digitaalinen ratkaisu Oulujoen seurakunnan diakoniatyöhön. Tutkimusvaiheessa järjestettiin työpaja, jossa kerättiin diakonia- ja lähetystiimin työntekijöiden kokemuksia ja taustatietoa digitalisaatiosta ja kohtaamistyöstä. Kehittämisen vaiheessa taustatietojen pohjalta järjestettiin työpaja, jossa tehtiin käyttöliittymäsuunnitelma digitaalisesta yhteydenotto palvelusta, joka mallinnettiin mahdollisimman selkeäksi käyttäjille. Digitaalisen ratkaisun tavoitteena oli helpottaa ihmisen tulemistä diakoniatyön kohtaamispalvelujen piiriin. Digitaalisen ratkaisun tehtävänä oli auttaa ihmistä ilmoittamaan omasta avun tarpeesta tai yhteydenotto pyynnöstä diakoniatyöntekijälle.

2 DIGITAALISUUS OSANA DIAKONIAITYÖTÄ

Diakonia, digitalisaatio ja dialogi kuuluvat nykypäivänä yhteen. Diakoniatyö auttaa heikoimmassa asemassa olevia ja tekee sitä osin yhteiskunnan paikkojana. (Gävert 2016, 93–104, Isomäki ym. 2018, 154–166.) Asiakkaat kokevat diakoniatyön hyvänä ja merkityksellisenä toimintana. Diakonia-työn yhtenä tärkeimpänä ominaisuutena pidetään kohtaamista, joka on yksi heikko-osaisuuden ja yksinäisyyden lievittämisen keskeisimpiä työkaluja. (Isomäki ym. 2018, 154–166.) Digitalisaatio voi luoda Unkurin (2017, 22–23) mukaan uusia mahdollisuuksia kohtaamistyölle ja palveluohjaukseen yhteiskunnassa ja seurakunnassa. Myös ikäihmiset kokevat Häyrisen (2018, 183–185) mukaan digitaaliset palvelut hyvänä asiana. Digitalisaatioprosessit saavuttivat kirkon kannalta erityisen merkityksen koronaviruspandemian aikana vuonna 2020, jolloin perinteiset muodot pyrkimysten toteuttamiseen eivät olleet saatavilla. Digitalisaatio voi johtaa uuteen uskonnolliseen elämäntapaan. (Shebalin & Shebalina 2021.) Digitalisaatio voi antaa uusia mahdollisuuksia ja keinoja mennä sinne missä ihmiset ovat. Niin pysyvät nämä kolme: diakonia, digitalisaatio ja dialogi.

Tutkimuksen tietoperustaa varten tehtiin systemaattinen kirjallisuuskatsaus (Liite 1). Tutkimuksessa luotiin aihealueittain käsitteille rinnakkaiskäsitteitä, synonyymeja tai vaihtoehtoisia käsitteitä. Työvaiheessa käytettiin finto-sivustoa, YSO – yleinen suomalainen ontologia-sivustoa sekä synonyymit-sivustoa.

Tutkimuksen tiedonhakuun käytettiin OULA-FINNA-sivustoa ja Julkari- sekä PubMed-tietokantaa sekä tiedonhakua täydennettiin Google scholarilla. (Liite 1). Kiinnostavana aiheena oli diakoniatyö ja digitaaliset ratkaisut sekä näiden yhtymäkohdat. Aiheeseen pohjautuvat myös käytetyt asiasanat. Valintakriteereinä oli linkitys evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöhön ja lisäkriteereinä oli teoksen tai tutkimuksen yhteys kohtaamistyöhön tai digitalisaatioon. Viitteet rajattiin 2010-luvusta alkaen. Käsiteltävät lähteet käsittelivät kolmea aihetta, jotka olivat diakonia, dialogisuus ja digitalisaatio. Kaikki tulokset viittaavat kohtaamistyön muutokseen. Tulokset riippuvat tutkittavasta näkökulmasta. Kaikissa lähteissä keskiöön nousevat huono-osaiset kohtaamistyössä.

2.1 Dialogisuus ja digitalisaatio

Mönkkönen (2018) tarkastelee dialogisuutta. Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua. Dialogi ei hänen mukaansa ole pelkkää keskustelua, vaan se on myös ihmiskäsitys ja maailmankuva, joka vaikuttaa tapaamme kohdata ihmiset. Mönkkönen nostaa esille myös vuorovaikutusasemat, jotka suuntaavat vuorovaikutuksen kulkua ja määrittävät toimijoiden aseman keskustelussa. Hänen mukaansa dialogissa parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. Mönkkösen mukaan dialogisuutta onkin syytä ajatella sekä suhteena että kommunikaationa. Hänen mukaansa ammatillista asiakastyötä koskevassa keskustelussa tapahtui muutos parikymmentä vuotta sitten. Silloin siirryttiin asiakkaan ongelmien luokittelusta asiakassuhteen vuorovaikutuksen analysoimiseen. Hänen mukaansa päämääräksi nostettiin neuvottelusuhde ja jaettu asiantuntijuus, joissa korostuu vastavuoroisuus. Tällä hänen mukaansa tarkoitetaan sitä, että jokainen osapuolista pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan vuorovaikutukseen. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa hänen mukaansa sitä, että suhde on molemmin puoleista ymmärryksen rakentamista. (Mönkkönen 2018.)

”Digitaalisista palveluista on tullut tärkeä resurssi terveydenhuollossa ja palvelujen tuottamisessa” (World Health Organization 2018). ”Suomi on yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa. Suomalaisilla on tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Tärkeintä on huolehtia, että asiakas on palvelukehityksen keskiössä.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 3–4.) Sosiaali- ja terveysvaliokunta (2014, 3) määrittelevät digitalisaation seuraavasti: ”Sosiaali- ja terveydenhuollossa digitalisaatio tarkoittaa asiakkaita ja potilaita koskevan tiedon saattamista sähköiseen muotoon ja tästä seuraavan tiedon siirtämistä sähköisessä muodossa tietoa käyttävien kesken. Digitalisaatio luo uudenlaisia vaihtoehtoja vanhoille ja tutuille toiminnoille, ottaen digiloikkia nopeasti muuttuvan maailman kehityksessä. Digitalisaation hyödyntäminen toimii yhtenä ratkaisuna Suomessa olevien suurien haasteiden edessä.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 3–4.) EU:n komission mukaan teknologiaa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi väestön ikääntymisen tuottaminen ongelmien ratkaisuisissa. ”Digitalisaation luomilla mahdollisuuksilla voidaan parantaa ihmisten elämää laatu ja sosiaali- ja terveyspalvelujen tehokkuutta.” (Reponen ym. 2021, 16.) Palveluita kehitetään asiakkaan tarpeista lähtien ja tarjotaan asiakkaalle mahdollisimman helppo kokonaisuus. Digitaaliset palvelut ovat esteettömiä ja helppokäyttöisiä. Teknologian kehityksessä toimintatapojen muutokset ovat oleellisia. Teknologian ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys korostuvat erityisesti ikäntyneiden kohdalla. Yhteiskunnan tasolla tulee ottaa entistä paremmin huomioon erot teknologian

käytössä ja siihen liittyvässä osaamisessa. (Dufva 2020, 39–40.) Teknologia on helpottanut ammattilaisten ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota (Bosco ym. 2019, 2801–2819).

2.1.1 Huono-osaiset digitalisaatiossa

Diakoniabarometri 2016 toteaa huono-osaisten olevan fyysisesti ja psyykkisesti sairaita, säännöllisesti toimeentulotukea saavia, pitkäaikaistyöttömiä ja toistuvasti ruoka-apuun turvautuvia. Lisäksi tutkimuksessa huono-osaiksi katsotaan ikääntyneet, pitkäaikaisesta yksinäisyydestä kärsivät sekä ylivelkaantuneet. (Gävert 2016, 93–104.) Diakoniabarometri 2018 mukaan yhteiskunnan polarisoituminen on ollut voimakasta ja huono-osaisten määrä kasvaa. ”Yksinäisyys on laaja-alainen ja moniulotteinen diakoniatyön haaste”. (Isomäki ym. 2018, 154–166.)

Ihmisten tarve ja halu auttaa tai tulla autetuksi voi selittyä ihmisten kokemasta huono-osaisuudesta tai yksinäisyydestä. Huono-osaisuus ja tarve tulla autetuksi voi perustua alhaisella yhteiskunnallisella asemalla, joiden nähdään vaikuttavan suurempana riskinä yksinäisyyteen (Saari 2016, 39–41). Ihmiset tuntevat ajoittain yksinäisyyttä. Ihmisillä on tarve liittyä yhteen. On olemassa ihmisiä, jotka kokevat aidosti yksinäisyyttä, mutta on olemassa myös ihmisiä, jotka kokevat olevansa yksin toisten ihmisten keskellä. (Svendsen & Korpela 2017, 14.) ”Yksinäisyyden taustalla voi olla erilaisia asioita, kuten heikko itsetunto tai persoonaan liittyviä piirteitä” (Koskinen ym. 2011, 65–66).

Tutkimuksen mukaan yli 70 prosenttia diakoniatyöntekijöistä tapaa huono-osaisuuden määritelmiin sopivia henkilöitä viikoittain tai jopa päivittäin. Huono-osaisia kohdataan asiakastyössä joko toimitoissa, kodeissa tai muualla, kuten avoimien ovien kohtaamispaikoissa sekä puhelimessa ja sähköpostilla. Huono-osaisia kohdataan lisäksi ryhmätyön menetelmin, leireillä ja retkillä sekä verkostoissa. Vuonna 2017 toimeentulotuen maksatus siirtyi kuntien sosiaalitoimen vastuulta Kelalle, jolloin asiakasnäkökulmasta siirto epäonnistui ja moni toimeentulotuen hakija jäi ilman tuloja. Diakoniatyössä tämän vuoksi taloudellinen avustaminen nähdään yhä osana kokonaisvaltaista auttamistyötä. Osin tämän takia asiakaskunta on alkanut pitää diakonia-apua subjektiivisena oikeutenaan. (Isomäki ym. 2018, 154–166.)

Diakoniabarometri 2018 toteaa, että sosiaaliturvan puutteet haastavat diakoniatyötä ja että asiakkaat pitävät sosiaaliturvan palvelujärjestelmän toimivuutta huonona. Asiakkaat näkevät kuitenkin diakoniatyön tarjoaman avun hyvänä ja riittävänä. (Isomäki ym. 2018, 154–166.) Grönlund ym.

(2006, 134–145) toteaa, että” kolmannen sektorin huomattava rooli ei sovi käsitykseen Suomesta ”pohjoismaisena hyvinvointivaltiona”. Tulosten mukaan taloudellinen huono-osaisuus oli joissain määrin suhteessa diakoniatoinnin muuttujiin. ”Diakonia näyttää suuntaavan toimintaansa ja tavoittavan hädän ääripäitä tiettyjen yhteyksien perusteella. Tulosten mukaan diakoniatyön työmuodot olivat yhteydessä alueelliseen huono-osaisuuteen siinä määrin, että voidaan perustellusti sanoa diakoniatyön paikkaavan julkisen avun jättämiä aukkoja.” (Grönlund ym. 2006, 134–145.) Hiilamo (2016, 288–300) tulosten mukaan 1990-luvun jälkeen diakoniatyön asiakasmäärät kasvoivat, mutta samaa ei voi todeta 2000-luvun taantumasta, koska lamojen välillä diakoniatyön asiakasmäärät laskivat. Hän pohtii muutoksen johtuvan siitä, että asiakasmäärät laskivat yhteensä 19 prosenttia, mutta puhelin- ja sähköpostikontaktit lisääntyivät 15 prosenttia. Hiilamon tutkimuksen johtopäätös on, ”ettei diakoniatyö ole määrällisesti reagoinut vuonna 2008 alkaneeseen talouskriisiin tavalla, joka vastaisi pitkäaikaisella toimeentulotuen tarpeella mitatun köyhyyden lisääntymiseen.”

Ekoh ym. (2021) selvittivät tutkimuksessaan Nigerian maaseudulla asuvien ikääntyneiden ihmisten kokemuksia digitalisuudesta ja sen vaikutuksista COVID-19-pandemian aikana. Tulokset osoittivat, että heidät suljettiin digitaalisesti pois muusta yhteiskunnasta. (Ekoh ym. 2021.) Cosco ym. (2021) toteavat, että toimenpiteet viruksen leviämisen rajoittivat kasvokkaista kosketusta. Fyysinen etäisyys liittyy negatiivisiin psykososiaalisiin seurauksiin, kuten masennuksen ja ahdistuksen lisääntymiseen. Tutkimuksen mukaan osallistava digitaalinen yhteissuunnittelu liittyy lisääntyneeseen mobiiliteknologian sitoutumisen tasoon. Yhteissuunnittelun kaltaisia toimia voidaan hyödyntää näiden haasteiden ratkaisemiseksi sekä kompensoida kielteisiä mielenterveysvaikutuksia fyysisen etäisyyden yhteydessä. (Cosco ym. 2021.) Kansanterveystoimenpiteillä tartuntojen hillitsemiseksi voi olla kielteisiä psykososiaalisia vaikutuksia myös nuorille. Digitaalisilla interventioilla voi auttaa lieventämään näitä vaikutuksia. (Goetzl ym. 2021.) Tutkimuksessa yksinäisyyden pandemiasta ja digitaalitekniikan roolista suositellaan, että kaikkein heikoimmassa asemassa oleville tarjottaisiin pääsy digitaalisen teknologian pariin, jotta he voisivat olla yhteydessä muihin ihmisiin. Tämän on todettu vähentävän yksinäisyyttä, joka johtuu sosiaalisesta etäisyydestä. (Kiparoglou ym. 2020.)

2.1.2 Digitalisaation aiheuttama eriarvoistuminen

Digitalisaatio johtaa ihmisten välisen etäisyyden kapenemiseen (Shebalin ym. 2021). Granholm (2016, 13,21) toteaa, että ”ihmiset ovat yhä enemmän läsnä samaan aikaan verkossa kuin verkotomassa ympäristössä.” Hänen mukaansa nämä kaksi ulottuvuutta eivät sulje toisia pois, vaan ovat

iso osa jokapäiväistä elämää. Myös Suomen evankelisluterilainen kirkko on strategiassaan Ovet auki (2020) reagoinut ja asettanut palveluiden digitalisoimisen ja näkyvän sekä aidon läsnäolon tärkeiksi tavoitteiksi. Granholm (2016, 13) esittelee käsitteen sulautuva sosiaalityö, joka yhdistää virtuaalisesti ja kasvotusten tehtävän sosiaalityön.

Diakoniabarometri 2018 mukaan diakoniatyöntekijöiden suurin huolenaihe palveluiden digitalisoinnissa on ihmisten eriarvoistuminen (Isomäki ym. 2018, 154–166). Hiilamon (2016, 288–300) tulosten mukaan puhelin- ja sähköpostikontaktit olivat lisääntyneet. Häyrisen (2018, 183–185) tekemän kirjallisuuskatsauksen tuloksien mukaan ikäihmisten kokemukset terveydenhuollon sähköisten palvelujen käytöstä ovat pääasiassa myönteisiä. ”Käyttöön vaikuttavat tekijät ovat yksilöllisiä, mutta ongelmakohdat liittyvät usein järjestelmien, sovellusten ja apuvälineiden käytettävyyteen”. Myös Unkuri (2017, 22–23) näkee digitalisaatiossa tulevaisuuden mahdollisuuksia niin kirkossa kuin muussa yhteiskunnassa. Digitalisaation myötä heidän mukaansa asioita voidaan tehdä yhä enemmän yhdessä fyysisestä sijainnista riippumatta. Esille tulee haaste seurakuntien digitalisaatiosta, eli ovatko mahdollisuudet kaikille käyttäjille samat. Diakoniabarometrissa 2018 todetaan lisäksi, että diakoniatyön viestintä ei ole vielä kovin suunnitelmallista ja se haastaa työntekijän osaamista sekä ongelmana tuntuu olevan, ettei verkossa tehtävää työtä tunnusteta tai tunnusteta oikeaksi diakoniatyöksi, toive olisi kohdata ihmiset mielellään kasvotusten. Tämä työote on tulosten mukaan diakoniatyön vahvuus. (Isomäki ym. 2018, 154–166).

2.1.3 Digitalisaation mahdollisuuksia kohtaamistyössä

Digitalisaation mahdollisuuksia sosiaalihuollossa pohtivat Tyllinen, Vuori ja Wartainen (2020, 99–104). He toteavat, että sosiaalihuollon digitalisaatio on tullut ajankohtaiseksi aivan uudella tasolla. Etävastaanotot olivat aiemmin sosiaalityössä harvinaisia, mutta tilanne on vilkastunut. Kasvokkainen kohtaaminen ja käytännön apu ovat usein välttämättömiä, mutta on silti käynnissä harppaus digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisestä. Digitalisaatio on luonut uusia mahdollisuuksia ja muokannut palvelukenttää. Heidän mukaansa aiemmin oli tavallista, että sosiaalihuollon palvelut olivat perustuneet virka-aikaan, mutta nykyään aukioloaikoja on laajennettu, joten kansalaisella on digitalisaation tuomana uudenlainen vapaus asiointiin. Mahdollisuudet asioida sähköisesti ovat kuitenkin vaihdelleet palveluiden ja alueiden välillä. Suomessa on vielä pirstaleinen kuva sosiaalihuollon asiointipalveluissa. He nostavat esille näkökulman sosiaalityön palveluiden kehittymisestä uu-

sien palvelujen syntyyn: ”internetissä tapahtuvaa sähköistä ajanvarausta tiettyyn palveluun, sähköisen hakemuksen tekemistä tietyn palvelun tai tuen saamiseksi, ammattilaisen kanssa tapahtuvaa tietoturvallista viestimistä, omien päätösten saamista tiedoksi sähköisissä kanavissa tai omien asiakaskertomusmerkintöjen lukemista sähköisesti”. Lisäksi uusia palveluja voi myös erilaiset itsearviointit tai videokäynnit vastaanotolla. Kyseessä ei ole pelkästään hyviä kehityskohteita vaan on olemassa myös haasteita sosiaalityön digitalisaatiossa. Näitä ovat muun muassa asiakkaan informointi sekä aidon suostumisen saavuttaminen, yksityisyyden ja luottamuksellisuuden toteuttaminen, ammatillisen suhteen ylläpitäminen, ammattilaisten riittävä osaaminen ja asianmukainen dokumentointi. ”Sähköinen asiointi tuo tasavertaisuutta, mutta pitää muistaa, että jatkossakin tulee tunnistaa ne palvelut, joissa tulee voida asioida paikan päällä ilman teknologiaa. Vaikeuksia heidän mukaansa aiheuttaa myös tietoturva.” (Tyllinen ym. 2020, 99–104.) Koskiahho (2020,130) toteaa, että ihmisille, jotka vieroksuvat jo esimerkiksi älypuhelimien käyttöä tulisi avata digimaailman mahdollisuuksia digiperehdyttämisellä. Hänen mukaansa taas ne, ”jotka suhtautuvat uteliaasti ja halukkaasti uusiin keksintöihin, voisivat olla niitä, jotka kannattaisi ottaa mukaan ohjelmien kehittämiseen, jolloin ratkaisuihin voisi tulla käyttäjäystävällisiä. Yhteiskunta tulisi rakentaa niin, että kaikki ryhmät tulevat siinä toimeen.” (Koskiahho 2020, 130.)

Digitaalisen teknologian käyttö yleistyy kaikkialla maailmassa ja digitalisaation rooli on tulevaisuuden kehittämisen kohde. Lisäksi huono-osaiset ovat keskuudessamme aina ja ihmisten yksinäisyys näyttäytyy vahvana ilmiönä. Digitaalisten palvelujen lisääntymisen rohkaisemana tulee selvittää, kuinka digitalisaatiolla ehkäistään ihmisten yksinäisyyttä. (Ekoh, Ezulike, & George 2021; Unkuri 2017, 22–23.) Diakoniatyö nähdään vahvana ja perinteisenä kasvokkain tehtävänä työnä (Isomäki ym. 2018, 154–166). Diakoniatyötä tulee tukea muutosmyönteisyyteen ja nähdä digitalisaation luomat mahdollisuudet työkaluna ja rinnakkaisena työtapana kasvokkain tehtävään työhön. Digitaalinen yhteydenotto palvelu voi toimia matalan kynnyksen ponnahduslautana kasvokkain tehtävään työhön.

3 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää digitaalinen ratkaisu kohtaamistyöhön. Tavoitteena on helpottaa ihmisen tulemistä kohtaamispalvelujen piiriin digitaalisen palvelun avulla. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutetaan Oulujoen seurakunnan diakoniatyössä. Tarkoituksena on kerätä yhteistoiminnallisesti kehittämistyöhön osallistuvien henkilöiden kokemuksia diakonisesta kohtaamistyöstä ja digitalisaatiosta sekä luoda näiden pohjalta käyttöliittymä digitaalisen kohtaamistyön yhteydenotto palvelusta. Digitaalisen ratkaisun tehtävänä on auttaa ihmistä ilmoittamaan omasta avun tarpeesta tai yhteydenottopyynnöstä diakoniatyöntekijälle.

3.1 Tutkimusvaiheen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimusvaiheen tarkoituksena on kuvata yhteistoiminnallisin menetelmin ja ryhmähaastattelua käyttäen diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja taustatietoa diakonisesta kohtaamistyöstä ja digitalisaatiosta. Tutkimusvaiheen tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää kehittäessä diakoniatyön digitaalista yhteydenotto palvelua. Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaisia kokemuksia ja taustatietoja diakoniatyöntekijöillä on diakonisesta kohtaamistyöstä?
2. Millaisia kokemuksia ja taustatietoja diakoniatyöntekijöillä on digitalisaatiosta diakoniatyössä?
3. Millaisia kokemuksia ja taustatietoja diakoniatyöntekijöillä on digitaalisten palvelujen mahdollisuuksista ja sen menetelmistä osana diakoniatyötä?

3.2 Kehittämisvaiheen tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä

Kehittämisvaiheen tarkoituksena on yhteistoiminnallisesti kehittää tutkimusosuuden tietojen perusteella käyttöliittymä digitaalisesta kohtaamistyön yhteydenotto palvelusta. Kehittämisvaiheessa tuotetaan digitaalinen ratkaisu diakonian asiakkaiden kohtaamisen edistämiseen. Kehittämisvaiheen tehtävänä on luoda toimiva ja saavutettava digitaalinen ratkaisu dialogin käynnistämiseksi diakoniatyöntekijän ja diakonian asiakkaan välillä.

4 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Metodologia

Tutkimuksellisena lähetystapana käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. ”Laadullisella, eli kvalitatiivisella menetelmällä pyritään kohteen laadun, ominaisuuksien ja merkitysten kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen.” (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2016, 160–164.) Laadullinen tutkimusmenetelmä on tieteellisen tutkimuksen suuntaus, jossa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Lähtökohtana pidetään tosiasioiden löytämistä ja paljastamista. Laadullinen tutkimus on yksi tutkimustiedon menetelmä, jota voidaan luonnehtia prosessiksi, koska siinä tutkijan tietoisuus näkökulmista ja tulkinnoista kehittyvät koko tutkimuksen ajan. Laadullisen tutkimuksen prosessimaisuus selittyy tarpeella ymmärtää tutkittavien näkemyksiä ilmiöstä tai käyttäytymistä tietyssä ympäristössä. (Denzin & Lincoln 2000, 2–18.) Paavilainen (2012, 17) korostaa, että tutkijan kiinnostuksena laadullisessa tutkimuksessa kuvata ja tulkita tutkimusaineistoa. Tutkimukselliseen kehittämistyöhöni soveltuu laadullinen tutkimusmenetelmä, jossa on tarkoituksena kuvata ja tulkita diakoniatyön asiakkaiden ja diakoniatyöntekijöiden kokemuksia kohtaamistyöstä ja digitaalisista mahdollisuuksista. Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena päästä mahdollisimman lähelle tutkittavaa, ruohonjuuritasolle, jossa on mahdollista saavuttaa hänen näkemyksensä tutkittavasta asiasta.” Laadullisessa tutkimuksessa tavallisia aineistonhankintamenetelmiä ovat haastattelut ja havainnointi, joissa aineisto on yleensä puhetta, tekstiä tai havaintoja. Laadulliselle tutkimukselle pidetään tyyppillisenä aineiston keräämistä luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa.” (Hirsjärvi ym. 2016, 160–164.) ”Laadullinen tutkimus tulee olla rajattua, joten tutkimukseen osallistuvat henkilöt tulee rajata huolella.” (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97–99.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena, on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä esimerkiksi keräämällä tietoa ihmisten kokemuksista. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää kulttuurista, sosiaalista, subjektiivista tai yhteiskunnallista lähestymistapaa. Aineiston keruun tavoitteena on tuottaa materiaalia tutkimuksen kannalta oleellisesta ilmiöstä. Yleisin tiedonhankinnan muoto on tutkimushaastattelu, jossa usein käytetään sisällönanalyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97–99.)

4.1.1 Laadullinen sisällönanalyysi

Laadullista sisällönanalyysia ohjaavat tietyt vaiheet ja se etenee systemaattisesti. Sisällönanalyysin päävaiheet ovat valmistelu-, analysointi- ja raportointivaiheet. Aineiston analyysia ohjaavat aina tutkimuskysymykset. Luokkien laatiminen on sisällönanalyysin keskeisin asia. Lopputuloksena on kategoriat, jotka kuvaavat tarkasteltua ilmiötä. Sisällönanalyysissä voidaan käyttää kahta eri lähestymistapaa aineistolähtöistä tai teorialähtöistä lähestymistapaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)

Valmisteluvaihe

Valmisteluvaiheessa päätetään, käytetäänkö analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuutta, lausetta vai yksittäistä sanaa. Mikäli aineisto ei ole valmiiksi tekstimuodossa, tulee se kirjoittaa auki. Lisäksi ennen analyysin aloittamista tulee päättää, analysoidaanko aineistosta vain ilmeinen sisältö vai myös piilossa oleva sisältö. Valmisteluvaiheeseen kuuluu lisäksi myös aineistoon perehtyminen, joka tarkoittaa koko aineistoon huolellista tutustumista. (Elo ym. 2022, 218–219.)

Valmisteluvaiheessa päätetään, käytetäänkö analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuutta, lausetta vai yksittäistä sanaa. Mikäli aineisto ei ole valmiiksi tekstimuodossa, tulee se kirjoittaa auki. Lisäksi ennen analyysin aloittamista tulee päättää, analysoidaanko aineistosta vain ilmeinen sisältö vai myös piilossa oleva sisältö. Valmisteluvaiheeseen kuuluu lisäksi myös aineistoon perehtyminen, joka tarkoittaa koko aineistoon huolellista tutustumista. (Elo ym. 2022, 218–219.)

Analysointivaihe

Sisällönanalyysin tavoitteena on kuvata tutkimusmateriaali tiivistetysti ja pelkistetysti. Induktiivisessa, eli aineistolähtöisessä analyysissa tarkoitetaan, että pääpaino olisi aineistossa, josta pyritäisiin luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tutkija reflektoi tekojaan perustellen. Induktiivinen analyysi on kolmivaiheinen prosessi: pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteiden tunnistaminen. (Elo ym. 2022, 215–225.)

Raportointivaihe

Analyysin lopputulos on tiivis kuvaus, jota havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin. Lopuksi tulokset raportoidaan ja esitetään esimerkiksi mallein tai kuvioin ja tuloksia verrataan aiempiin tutkimuksiin. (Elo ym. 2022, 221.)

4.1.2 Käyttöliittymäsuunnitelma

”Käyttöliittymällä tarkoitetaan ohjelmiston tai tietoteknisen laitteen osaa, jonka kanssa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa.” Käyttöliittymäsuunnittelussa keskitytään käyttöliittymän tuntumaan ja tyyliin. ”Käyttöliittymäsuunnittelun tavoitteena on luoda mahdollisimman helppokäyttöinen ja miellyttävä käyttöliittymä käyttäjilleen.” Käyttöliittymäsuunnittelu on tärkeä osa käyttökokemusta, koska huonosti suunniteltu käyttöliittymä voi tehdä palvelusta jopa käyttökelvottoman. Käyttöliittymän suunnitteluun oli olemassa erilaisia menetelmiä ja työkaluja. (User Interface Design s.a.)

”Käytettävyys on käyttöliittymän laadullinen ominaisuus, joka määrittelee, kuinka helppoa käyttöliittymää on käyttää. Käytettävyyttä voidaan tarkastella viiden ulottuvuuden kautta: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja tyytyväisyys. ”Tuotteen ollessa sekä käytettävä, että tarpeellinen, siitä tulee hyödyllinen. (Nielsen 2012.) ”Käyttöliittymän tulee olla niin helppoa, että käyttäjän ei tarvitse ajatella sitä. Käyttöliittymän tulee olla itsestään selvä. Saavutettavuus, eli digitaalisten palveluiden esteettömyys liittyy käytettävyyteen. Pyrkimyksenä on suunnitella ja kehittää selkeitä ja ymmärrettäviä käyttöliittymiä.” (Krug 2014.)

Esteettisyys-käytettävyys-ilmiöllä on merkitystä, koska esteettisesti miellyttävä käyttöliittymä tuottaa käyttäjilleen positiivisen tunnereaktion ja luo paremman kuvan käytettävyydestä (Yabloski 2020, 65–66). Visuaalisen suunnittelun periaatteilla viitataan yleisiin sääntöihin, joiden avulla luodaan toimivaa ja esteettisesti miellyttävää suunnittelua (Nielson 2021). Visuaalisen suunnittelun periaatteita ovat asettelu, kuvat, luotettavuus, tunteen luominen, typografia, visuaalinen hierarkia ja värit. (Brewer, Tidwell & Valencia 2020).

Interaktiosuunnittelulla tarkoitetaan vuorovaikutteisten palveluiden ja tuotteiden suunnittelua käyttäjälähtöisesti. ”Interaktiosuunnittelussa kysytään, kuinka ihmiset ovat vuorovaikutuksessa tuotteen kanssa. Interaktiosuunnittelua tarkastellaan viiden ulottuvuuden kautta: sanat, graafiset elementit, fyysiset objektit ja tilat, aika ja käyttäytyminen.” (Interaction Design s.a.) Käyttäjän vuorovaikutus tuotteen kanssa voidaan ajatella keskusteluna. Käyttöliittymät toimivat välittäjänä keskustelussa. (Brewer ym. 2020).

4.1.3 Rautalankamalli

Rautalanka on suunnitelma tai kaavio. Sen tavoitteena on auttaa viestimään sovelluksen rakenteesta sidosryhmille. Rautalankamallin tarkoituksena oli kommunikoida rakenteesta ja hankkia varhaista palautetta. Rautalankamallissa ei ollut toiminnallisuutta ja sen uskollisuus ja ammattitaitovaatimukset olivat matalia. Rautalankamallin luomiseen yleisesti käytettävä aika ja resurssit ovat erittäin matalia, joten nytkin tekemiseen käytetyt resurssit toteutettiin minimaalisina. Rautalankasuunnitelma oli perussuunnittelun asetteluja, jotka esittivät tärkeitä tietoja tuotteesta. Ne olivat mustavalkoisia kuvia, jotka perustuivat ruutuihin ja tekstiin. Ne näyttivät sovelluksen sivurakenteen ja tarjosivat perustietoja käyttöliittymän elementeistä. Visuaalisten elementtien, kuten värien ja logojen puuttuminen oli tarkoituksenmukaista, jotta kritiikki kohdistuu siihen, auttaako ulkoasu tai järjestely käytettävyyttä. Rautalankamallit koostuvat yleensä yksinkertaisista elementeistä. (Wireframe vs mockup vs prototype: What's the difference? 2023.)

4.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön osallistujat

Kehittämistyö toteutettiin Oulujoen seurakunnassa. Kehittämistyöhön osallistui diakonia- ja lähetystiimin työntekijät (n=5), jotka rekrytoitiin diakonia- ja lähetystiimin kokouksessa keväällä 2023. Aineiston rajausmenetelmänä käytän eliittiteoriaa, jossa informanteiksi valitaan ne henkilöt, joilta uskotaan saavan paras tieto tutkittavasta asiasta. Kehittämistyössä keskityttiin osallistujien taustatietoihin kohtaamistyöstä ja digitaalisten palvelujen mahdollisuuksista ja sen menetelmistä osana diakoniatyötä.

4.3 Tutkimusvaiheen toteuttaminen

Tutkimusvaiheen teemat pohjautuivat tutkittavaan aiheeseen, jotka olivat digitalisaatio, diakonia ja dialogisuus. Teemat pyrkivät johdattamaan osallistujia heidän kokemuksiinsa digitalisaatiosta ja diakonisesta kohtaamistyöstä.

Tutkimusvaiheessa kerättiin Oulujoen seurakunnan diakonia- ja lähetystiimin työntekijöiden kokemuksia ja taustatietoja työpajassa 1. Tutkimusvaihe toteutettiin järjestämällä työpaja, jossa käytettiin yhteistoiminnallisia menetelmiä. Yhteistoiminnalliset menetelmät tukivat tiedonkeruuta, joissa oli teemahaastattelulle ominaisia piirteitä. Työpaja ja siellä olevat yhteistoiminnalliset menetelmät

olivat toimintaa, joissa voidaan käsitellä ja kerätä käyttäjäkokemuksia. (Hirsjärvi, Hurme 2000, 49–52, 66–67.)

Työpaja 1

Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja taustatietoja kerättiin työpajassa, jossa käytettiin **aivorihi-**menetelmää sekä ryhmähaastattelua. Menetelmä koostui viidestä vaiheesta, jotka olivat menetelmään tutustuminen, ongelman asettaminen ja rajaaminen, ideointivaihe, arviointivaihe ja valintavaihe. (Innokylä, 2023a.) Haastattelussa haastateltavan rooli oli aktiivisempi, koska kyse oli tarinan luomisesta (Kylmä & Juvakka. 2014, 79). Tarkoituksena ei ollut saada vastauksia sanasta sanaan litteroiden, vaan poimia ja havainnoida keskeisiä asioita ja käsitteitä tilanteesta. Aivorihi-menetelmän lopputuote valokuvattiin ja säilytettiin tutkijan toimesta salatusti tietokoneella tunnusten takana. Kaikki Työpajan ryhmähaastatteluun osallistuvat henkilöt osallistuivat vapaaehtoisesti. Henkilötiedot eivät ole analysoinnin kannalta oleellisia (Kuula & Tiitinen 2010, 452).

Työpaja toteutettiin johdattamalla osallistujat aiheeseen tutkijan toimesta esitellen. Aiheen esittelyn jälkeen pöydälle laitettiin kaksi eri väristä kartonkia ja tusseja. Osallistujien tehtävänä oli kirjoittaa omia kokemuksia ja taustatietoja kartongeille. Toiseen kartonkiin kirjoitettiin kokemuksia ja taustatietoja diakonisesta kohtaamistyöstä ja digitalisaatiosta ja toiseen kartonkiin kokemuksia ja taustatietoja diakoniatyön asiakkaista ja kohtaamistyöstä.

4.3.1 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti. Sisällönanalyysin toteutettiin induktiivisella lähestymistavalla, koska tutkimustehtävän tarkoituksena oli kuvata kokemuksia diakonian kohtaamistyössä. Tehtävänä oli analysoida saadut tulokset. Aineiston analyysin tarkoituksena oli luoda sanallinen kuvaus tutkittavasta asiasta. Laadullisessa tutkimuksessa analyysia toteutettiin tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkija reflektoi tekojaan perustellen. Sisällönanalyysi mukailee Elo ym. (2022, 215–218) esittelemää analyysipolkua.

Valmisteluvaiheen analyysiyksiköksi valikoitui yksittäinen sana, koska osallistujien vastaukset omista kokemuksistaan oli kirjattu lähestulkoon kaikinensa yhdellä sanalla. Analysoitavaksi aineistoksi valikoitui vain ilmeinen sisältö, jotta vastaukset pysyisivät mahdollisimman muuttumattomina. Aineistolähtöinen analyysi aloitetaan esittämällä aineistolle tutkimuskysymykset ja poimitaan

aineistosta kaikki analyysiyksikön mukaiset alkuperäisilmaisut. (Elo ym. 2022, 220.)

Alkuperäisilmaisuja diakoniatyöntekijöiden taustatiedoista digitalisaatiosta diakoniatyössä ovat helpottava, syrjäyttävä, hengästyttävä, eri arvostava, aikaa vievä, hyödyllinen, vaarallinen, osaamaton, pelottava, osallistava, aiheuttaa riippuvuutta, antaa tietoa, levittää valetietoa ja elämää helpottava. Työpajoissa saatu tieto pelkistettiin ja ryhmiteltiin sekä sieltä tunnistettiin käsitteet. Tarkoituksena oli tiivistää saatu tieto muutamiin pääkohtiin ja lauseisiin. (Tuomi & Sarajarvi, 2018, 122.)

Valmisteluvaihetta seurasi analyysivaihe, joka eteni pelkistämisen ja luokkien muodostamisen kautta tiivistettyyn aineistoon. Alkuperäisilmaisut säilytettiin sellaisenaan eikä niitä pelkistetty, koska ilmaisut olivat jo yksittäisiä sanoja. Pelkistystä seurasi ryhmittely ja luokittelu (alaluokka, yläluokka, pääluokka), jossa vertailtiin muodostettuja pelkistettyjä ilmaisuja keskenään. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostettiin alaluokkia ja alaluokat nimettiin. Alaluokkien nimet tuli kuvata niihin yhdistettyjä pelkistettyjä ilmauksia konkreettisesti ja tarkasti. Nimen tuli lisäksi olla mahdollisimman yksityiskohtainen, jotta pelkistysten sisältö ei muutu. Alaluokkien luomisen jälkeen, niitä vertailtiin keskenään ja yhdistettiin samansisältöiset alaluokat yläluokiksi ja jälleen pääluokaksi. Yhdistelevää luokittelua, eli abstrahointia jatkettiin, kunnes se oli tutkimuskysymysten osalta relevanttia. (Elo ym. 2022, 220.)

Analyyysin vaiheissa palattiin alkuperäiseen aineistoon ja tarkistettiin etenemisen oikeutus. Lopuksi varmistettiin analyyysin looginen eteneminen tarkistamalla analyyysipolku alaluokasta pääluokkaan. Lopuksi tulokset raportoititiin ja esitettiin kuvioin sekä tuloksia verrattiin aiempiin tutkimuksiin. (Elo ym. 2022, 221.)

4.4 Kehittämisvaiheen toteuttaminen

Kehittämisvaiheen teemana oli käyttöliittymän suunnittelu ja rautalankamallin tekeminen. Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli tehdä käyttöliittymäsuunnitelma digitaalisesta diakoniatyön yhteydenotto palvelusta, josta tehtiin rautalankamalli. Tavoitteena oli luoda digitaalinen ratkaisu, joka helpottaisi ihmisten tuleamista diakoniatyön kohtaamispalvelujen piiriin.

Kehittämisvaiheessa järjestettiin työpaja 2, jossa suunniteltiin käyttöliittymä ja rautalankamalli yhteistoiminnallisia menetelmiä käyttäen. Käyttöliittymä tehtiin tutkimusvaiheen työpajassa 1 saatujen

käyttäjäkokemuksien ja taustatietojen pohjalta. Tarkoituksena oli ideoida osallistujien kanssa **yhteistoiminnallisesti** ratkaisuvaihtoehtoja digitaaliselle kohtaamispalvelulle.

Työpaja 2

Työpajassa suunniteltiin digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelma ja ideointiin rautalankamalli. Työpaja toteutettiin yhteistoiminnallisesti ja kehittämisideoita kerättiin **open space**-menetelmällä. (innokylä, 2023b.) Työpaja toteutettiin johdattamalla osallistujat aiheeseen tutkijan toimesta esitellen. Aiheen esittelyn jälkeen pöydälle laitettiin kartonki ja tusseja. Osallistujien tehtävänä oli kirjoittaa omia ideoita ja huomioita kohtaamistyön digitaalisesta palvelusta kartongille. Tutkija toimi kirjurina ja listasi osallistujien kehittämisideoita ja toiminnallisia vaatimuksia, eli kehittämisideoista tehtiin käyttöliittymäsuunnitelma (Liite 2).

”Käyttöliittymällä tarkoitetaan ohjelmiston tai tietoteknisen laitteen osaa, jonka kanssa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa.” Käyttöliittymäsuunnittelussa keskityttiin käyttöliittymän tuntumaan ja tyyliin. Käyttöliittymäsuunnittelun tavoitteena oli luoda mahdollisimman helppokäyttöinen ja miellyttävä käyttöliittymä käyttäjilleen. ”Käyttöliittymäsuunnittelu on tärkeä osa käyttökokemusta, koska huonosti suunniteltu käyttöliittymä voi tehdä palvelusta jopa käyttökelvottoman.” (User Interface Design s.a.)

Käyttöliittymäsuunnitelman pohjalta tehtiin rautalankamalli, eli luotiin pelkistetty malli digitaalisesta yhteydenottopalvelusta. Rautalankamallin tavoitteena on auttaa viestimään sovelluksen rakenteesta sidosryhmille. Rautalankamallin tarkoituksena oli kommunikoida rakenteesta ja hankkia varhaista palautetta. (Wireframe vs mockup vs prototype: What’s the difference? 2023.)

4.4.1 Aineistoin analysointi

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti. Osallistujien ideoiden ja huomioiden pohjalta tehtiin lista, jonka pohjalta tehtiin digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelma ja rautalankamalli. Kehittämisvaiheen aineiston sisällönanalyysi toteutettiin kuten tutkimusvaiheen sisällönanalyysi.

Kehittämisvaiheen alkuperäisilmaisuja diakoniatyöntekijöiden huomioista ja ideoista digitaalisesta yhteydenottopalvelusta olivat tasa-arvoinen vaihtoehto, opastus, riittävät taidot, välineet, käyttö ilman henkilötunnuksia, vaihtoehtoinen palvelu, ilmainen käyttäjille, yksinkertainen käyttö, saatavuus, helppous, vaivattomuus, selkeys, hyödyllisyys ja käyttäjäystävällisyys. Alkuperäisilmaisuja ei pelkistetty, koska ne olivat jo entuudestaan pelkistettyjä.

Analyysin vaiheissa palattiin alkuperäiseen aineistoon ja tarkistettiin etenemisen oikeutus. Lopuksi varmistettiin analyysin looginen eteneminen tarkistamalla analyysipolku alaluokasta pääluokkaan. Lopuksi tuloksista tehtiin käyttöliittymäsuunnitelma ja rautalankamalli, jotka esitettiin kuvioin sekä tuloksia verrattiin aiempiin tutkimuksiin. (Elo ym. 2022, 221.)

5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tutkimustuloksena on digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymä suunnitelma, josta tehtiin rautalankamalli. Tutkimustuloksina on tietoa diakonian asiakasryhmistä, diakoniatyöntekijöiden kokemuksista digitalisaatiosta ja diakonisesta kohtaamistyöstä, diakoniatyöntekijöiden huomiosta ja ideoista digitaalisesta yhteydenottopalvelusta ja digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelmasta. Tekniikan linjan ammattikorkeakouluopiskelijalle annettiin mahdollisuus tehdä käyttöliittymästä toteutus, joka ei ole osa tutkimusta.

5.1 Diakoniatyön asiakasryhmät

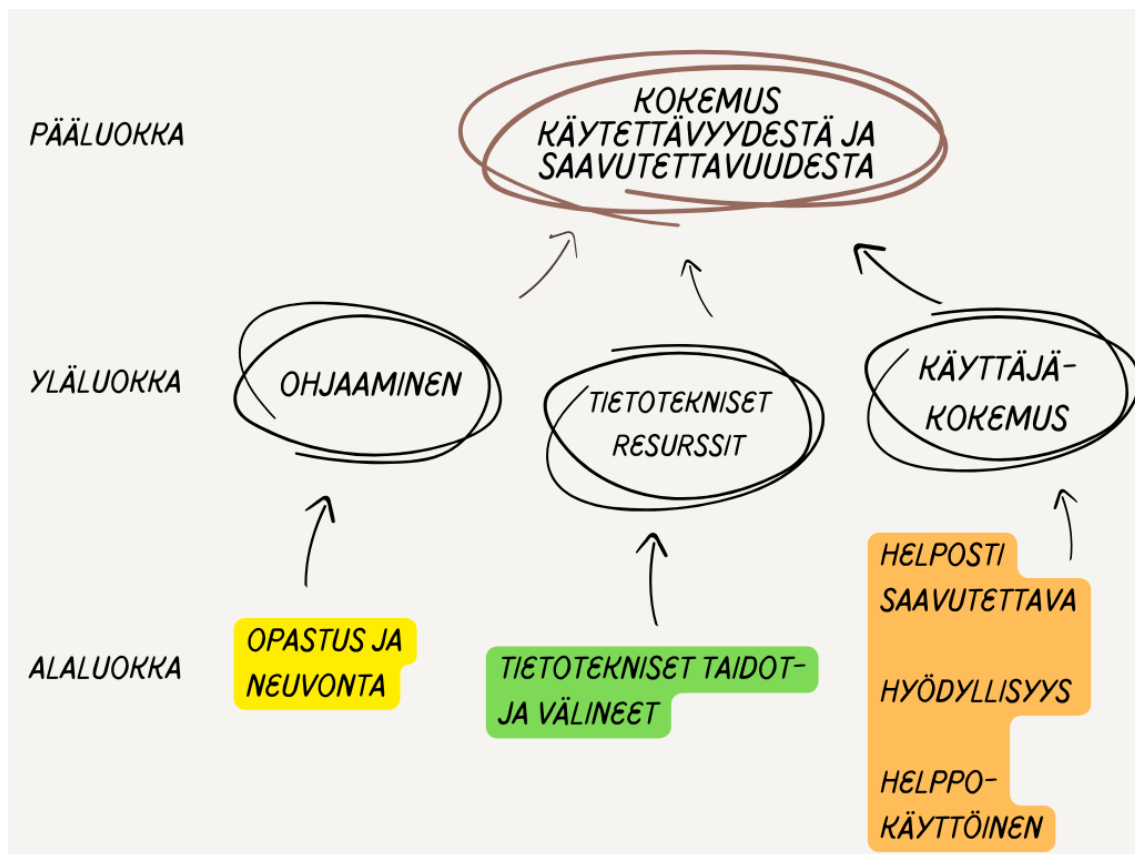
Diakonian asiakkailla on tarve osallisuuden kokemuksesta. Tulosten mukaan diakonian asiakkaat voitiin luokitella heihin, jotka tarvitsevat apua ja niihin, jotka haluavat auttaa. Diakonian asiakkaat muodostavat siis ryhmän ihmisiä, jotka tarvitsevat kokemusta osallisuudesta. Diakonian asiakkailla voi olla talousongelmia ja huonot sosiaaliset taidot. Heissä voi näkyä avun tarve ja mielenterveyden haasteet. Toisaalta diakonian asiakkailla voi olla hyvät sosiaaliset taidot sekä -suhteet. Diakonian asiakkaana on tyypillisimmin henkilö, joka on 26–64-vuotias ja fyysiseltä kunnoltaan vajaa. Asiakkaalla voi olla talousongelmia, avun tarvetta ja mielenterveyden haasteita. Asiakkaan haasteet näkyvät muun muassa avuttomuutena, unettomuutena, alakuloisuutena, yksinäisyytenä, köyhyytenä, arkuutena, toivottomuutena sekä alakuloisuutena. Toisaalta asiakas voi olla myös halukas osallistumaan ja auttamaan, joka voi hakea paikkaansa.

5.2 Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja taustatietoja digitalisaatiosta diakoniatyössä

Digitalisaatio on kohtaamistyössä ilmiö, jossa korostuu kokemus käytettävyydestä ja saavutettavuudesta. Nämä voivat hankaloittaa tai helpottaa käyttäjänsä arkea. Digitalisaatio voi aiheuttaa negatiivisia tuntemuksia tai haittaa käyttäjälleen sekä polarisaatiota. Digitalisaatiossa tulee ottaa huomioon käyttäjien tietotekniset taidot tai niiden puuttuminen. Digitalisaatio voidaan kokea syrjäyttävänä, polarisoivana tai eriarvostavana. Sen käyttäminen voi olla hengästyttävää ja aikaa vievää sekä luoda osaamattomuuden tunnetta. Digitalisaatio voi olla vaarallista käyttäjälleen ja aiheuttaa riippuvuutta sekä levittää valetietoa. Parhaassa tapauksessa digitalisaatio voi olla hyödyllistä ja osallistavaa, joka antaa tietoa ja helpottaa elämää.

5.3 Diakoniatyöntekijöiden kehittämistarpeet digitaalisesta yhteydenottopalvelusta

Diakoniatyöntekijöiden kehittämistarpeet digitaalisesta yhteydenottopalvelusta keskittyvät koke-
mukseen käytettävyydestä ja saavutettavuudesta (Kuvio 1). He korostavat käyttäjäkokemuksen
huomioimista palvelujen suunnittelussa ja käyttäjien ohjaamista sekä tietoteknisten resurssien mer-
kitystä. Diakoniatyöntekijöiden mukaan digitaalista palvelua luodessa tulee ottaa huomioon käyt-
täjien opastus ja neuvonta. Lisäksi heidän mukaansa palvelun tulee olla sellainen, jonka käyttöä ei
rajaa tietotekniset taidot ja -välineet. Digitaalisen palvelun tulee olla helposti saavutettava, käyttä-
jälleen hyödyllinen sekä helppokäyttöinen. Digitaalisten palvelujen helppokäyttöisyys voi ilmetä esi-
merkiksi yksinkertaisella käytöllä, helpoudella, vaivattomuudella, selkeydellä ja käyttäjäystävälli-
syydellä. Digitaalisen palvelun tulee olla hyödyllinen käyttäjälleen. Helposti saavutettava palvelu
tulee olla sellainen, jota voi käyttää ilman henkilötunnusta ja on ilmainen käyttäjälleen sekä toimii
vaihtoehtoisena ja tasa-arvoisena palveluna. Riittävät tietotekniset taidot ja -välineet sekä opastus
mahdollistavat hyvän kokemuksen käytettävyydestä.



KUVIO 1 Diakoniatyöntekijöiden kehittämistarpeet digitaalisesta yhteydenottopalvelusta.

5.4 Digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelma ja rautalankamalli

Käyttöliittymän nimeksi valittiin ”Dialoki – digitaalinen yhteydenottopalvelu”. Käyttöliittymäsuunnitelmaan jokainen toiminnallinen vaatimus kirjattiin omalla Id-numerolla. Toiminnalliset vaatimukset luokiteltiin tärkeyden (1 tärkeä, 2 hyödyllinen, 3 ei tärkeä) ja statuksen (hyväksytty/hylätty) mukaan. Toiminnallisille vaatimuksille annettiin nimet ja niille kirjoitettiin kuvaus. Muistiinpanoja kirjattiin selkeyttämään toiminnallisten vaatimusten sisältöä.

Osallistujien tavoitteena oli luoda käyttöliittymäsuunnitelma, joka mahdollistaa selkeän ja saavutettavan digitaalisen palvelun. Käyttöliittymän mukaan tulee olla yksi sivu, joka ohjaa käyttäjää tarvitsemaansa osioon: haluan apua, haluan auttaa ja haluan lahjoittaa. Käyttäjä voi jättää yhteydenotopyynnön diakoniatyöntekijälle, joka on yhteydessä määrääjän sisällä.

Käyttöliittymäsuunnitelman mukaan lähes kaikki toiminnot koettiin tärkeydeltään tärkeiksi. Hylättyjä toimintoja tuli kolme, jotka olivat puhetoiminto, zoomaus ja tunnistautuminen. Palvelun tulee olla yhden sivun kokonaisuus, joka on selkeä ja käyttäjäystävällinen. Sivua pitää pystyä selaamaan vierittämällä sivupalkkia tai siirtymään paikasta toiseen klikkaamalla toimintoja. Etusivun yläosassa tulee olla vapaahaku-kenttä, haet yhteystiedot-kenttä, otsikko, logo ja taustakuva. Sivuston yläosan jälkeen tulee kohdat ”Haluan apua, Haluan auttaa ja Haluan lahjoittaa”. Kohtaa klikkaamalla näkymä siirtyy sivustolla valitun aihealueen kenttään. Haluan apua- kenttään yhdistyy toiminto: jätä yhteydenotopyyntö. Sivuston värimaailma haluttiin saavutettavaksi, joka mukailee seurakunnan ilmeen värimaailmaa (musta, valkoinen okra). Sivun loppuun tulee yhteistiedot. Sivun jokaisessa vaiheessa tulee olla näkyvillä etusivulle-toiminto, joka siirtää näkymään sivun lähtötilanteeseen. Suunnitelmassa haluttiin ottaa huomioon käytettävyys kielivalikon ja saavutettavuusdirektiivien mukaisesti. Käyttöliittymäsuunnitelmassa muina vaatimuksina olivat sivuston käyttöohjeet ja ylläpito, pääkäyttäjien koulutus sekä tietojärjestelmän ylläpito (Taulukko 1).

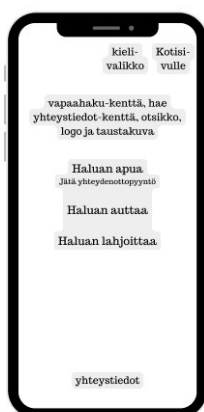
TAULUKKO 1 Käyttöliittymäsuunnitelman muut vaatimukset

Käyttöliittymäsuunnitelman muut vaatimukset

ID	Tärkeys	Status	Nimi	Kuvaus
1	1	Hyväksytty	Käyttöohjeet ja ylläpito	Sivuston käyttöohjeet ja ylläpidon vaatimat käyttäjätunnukset ja salasanat tulee olla saatavilla nimetyille henkilökunnan jäsenille. Eli työntekijöille, jotka päivittävät omaa sisältöään.
3	1	Hyväksytty	Pääkäyttäjien koulutus	Pääkäyttäjät henkilökuntaa. Pääkäyttäjät päivittivät infot. Mikäli muutoksia sivuston rakenteeseen, päivitykset ohjelman ylläpitäjien puolesta.
4	2	Katselmoitu	Tietojärjestelmän ylläpito	Päivystys palveluntarjoajan puolelta klo 8–21

Tuotteen ollessa sekä käytettävä, että tarpeellinen, siitä tulee hyödyllinen. ”Käyttöliittymä suunniteltiin niin helpoksi, että käyttäjän ei tarvitse ajatella sitä. Käyttöliittymän tulee olla itsestään selvä.” (Nielsen 2012.)

Käyttöliittymäsuunnitelman pohjalta tehtiin rautalankamalli (kuvio 2), joka oli pelkistetty mallinnus digitaalisesta palvelusta. Rautalankamalli toimii mielikuvanvahvistajana, joka kuvaa millainen digitaalinen palvelu yksinkertaisimmillaan tulisi olemaan. Rautalankamallissa kuvattiin keskeisimmät toiminnot, joita olivat muun muassa vapaahaku-kenttä sekä haluan apua, - auttaa ja - lahjoittaa kentät.



KUVIO 2 Digitaalisen yhteydenottopalvelun rautalankamalli

6 POHDINTA

Tutkimukseen osallistuneet Oulujoen seurakunnan diakonia- ja lähetystiimin työntekijät työskentelivät heille järjestetyissä työpajoissa, joissa kerättiin kokemuksia ja taustatietoja diakoniatyöstä, digitalisaatiosta ja kohtaamistyöstä sekä tehtiin käyttöliittymäsuunnitelma ja luotiin rautalankamalli digitaaliselle kohtaamistyön palvelulle. Työpajojen tulosten perusteella esille nousi kaksi suurempaa teemaa. Yhdistävät tekijät olivat **diakoniatyöhön osallistuvien osallisuuden kokemus** sekä **digitaalisten palvelujen käytettävyys ja käyttökokemus**.

6.1 Osallisuuden kokemus diakoniatyössä

Tutkimustuloksista on havaittavissa kaksi asiaa, huono-osaiset sekä tarve osallisuudesta. Vastausten perusteella diakoniatyössä on selkeästi ihmisiä, joilla on joko tarve tulla autetuksi tai auttaa toisia. Vastausten perusteella ihmisillä on halu osallisuuteen.

Digihumausraportin 2023 mukaan digitalisoituminen on kaikkialla. Nopeankin digitaalisen kehityksen keskellä on varmistettava, että inhimillinen ja turvallinen vuorovaikutus ovat mahdollisia kaikille. (Digi- ja väestötietovirasto 2023, 7.) Digitalisoituvassa maailmassa on tärkeää huolehtia osallistumisen varmistamisesta riippumatta käyttäjän taustasta ja digitaalisista taidoista. (Yokoi 2021). Kansallisen poikkileikkaustutkimuksen: Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services (2020) mukaan sosiaalinen ja digitaalinen syrjäytyminen liittyvät toisiinsa, koska teknologian erilainen saatavuus edistää sosioekonomista kerrostumista tai osallisuutta. Taloudellisesti heikommissa asemassa olevat, huonokuntoiset ja vähän osallistuvat ihmiset näkevät vähemmän etuja verkkopalveluista. Heikommissa asemassa olevat ihmiset voivat tarvita enemmän henkilökohtaisia ja yksilöllisesti räätälöityjä palveluja. (Aalto ym. 2020.) Heikommissa asemassa olevat ihmiset tarvitsevat toista ihmistä.

Diakoniabarometri 2022 mukaan diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään päivittäin huono-osaisuutta. Barometrin tulosten pohjalta nähdään diakoniatyön muuttuneen viime vuosien aikana, muun muassa pandemian vuoksi. Diakoniatyössä on kohdattu ihmisiä uusilla tavoilla ja yhteydenpitotavoilla. Vastaajista 95 prosenttia käyttävät kohtalaisen säännöllisesti Teams-palvelua sekä yleisesti hyvin kattavasti käytössä on sähköinen asiakasrekisterijärjestelmä. Murros digitalisaation

ja diakonisen kohtaamistyön välillä on tulosten mukaan käynnissä. Vuonna 2018 tehdyssä barometrissa sielunhoidollista digitaalista viestintää ei käyttänyt lainkaan 42 prosenttia vastaajista, kun vuonna 2022 vastaava luku oli enää 18 prosenttia. Sielunhoidollisia keskusteluja puhelimitse käyttivät 96 prosenttia vastaajista. Toisaalta diakoniatyön tavoite ei ole muuttunut, vaan edelleen on pyrkimys vahvistaa jokaisen ihmisen osallisuutta. Yksinäisyys on yksi aikamme isoimmista haasteista, ja yksinolo on lisääntynyt kaiken ikäisillä ihmisillä. Yksinäisyys saa aikaan kierteen, jolloin tulee tunne, että apua on vaikea hakea. Diakoniatyöntekijöiden vastauksissa korostui huoli yksinäisyydestä. Diakoniassa on otettu digiloikkia ja ne on koettu kohtalaisen myönteisinä. Diakoniatyö on todettu notkeaksi ja mukautumiskykyiseksi, joka puoltaa diakonian lisääntyviä digiloikkia. (Hammarén ym. 2022, ;23–32; 43–46; 53.)

Tutkimustulosten ja Kirkkonummen kunnan esimerkin perusteella digitaalinen kohtaamispalvelu voi auttaa vähentämään yksinäisyyttä ja mahdollistamaan osallisuuden tunnetta. Kirkkonummen kunnan verkkosivujen yksinkertainen Ota yhteyttä-tekstillä varustettu nappi madalsi kynnystä hakeutua mielenterveyspalveluihin. (Digiin 2020.)

Ihmisten osallisuudelle ja tarpeelle kuulua yhteen on yhteiskunnassamme selvästi tilausta. Heikommassa asemassa olevia ja yksinäisiä voidaan auttaa diakoniatyössä ja kohdata entistä enemmän. Digitaalinen yhteydenottopalvelu voi toimia matalan kynnyksen toimintana ja auttaa ihmisiä toisten yhteyteen ja avun piiriin. Tämän työn tulosten perusteella diakoniatyöntekijöillä on ammatitaitoa ja intressiä käyttää digitaalista yhteydenottopalvelua **osana** työtään. Digiloikkien lisääntymisessä on kuitenkin tärkeää huolehtia työntekijöiden koulutuksesta ja perehdytyksestä sekä riittävästä resursseista kuten ajankäytöstä.

6.2 Käytettävyyden ja saavutettavuuden kokemus digitaalisissa palveluissa

Tutkimustuloksista on huomattavissa diakoniatyöntekijöiden näkemys käytettävyyden ja saavutettavuuden huomioimisen tärkeydestä digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Tutkimustuloksissa ilmenee digitalisaation herättävän vastaajissa ajatuksia tulevaisuuden mahdollisuuksista, mutta myös polarisaatiota ja syrjäytymistä lisäävänä tekijänä. Pahimmillaan digipalvelut kuormittavat käyttäjiään sekä aiheuttavat turhautumista joutuessaan ihmisen sijasta asioimaan digijärjestelmän kanssa. Toimivat digipalvelut tekevät kansalaisen elämästä helpomman. (Martela 2023.)

Tutkimustuloksissa näkyy mahdollisuus kehityksestä, joka tuottaa toiselle mahdollisuuden, mutta antaa toiselle haasteita. Vastauksista on kuitenkin huomattavissa suunta, jossa kehitys sähköisiin palveluihin koetaan tärkeänä. Digitaalisten palveluiden avulla pystytään palvelemaan ihmisiä ja saattamaan heitä palvelujen piiriin, eli vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Ilmiö on havaittavissa Koiriston, Koroman ja Ruusuvuoren (2019, 183) tutkimuksessa. Digitaitoraportin 2022 mukaan korostuvat digioppiminen arjessa sekä tilan antaminen osaamattomuudelle. Mielekkäämpi arki motivoi digitaitojen oppimiseen. Arki ja sen parantaminen ovat tärkein kannustin uusien taitojen opetteluun. Arjen digirohkeutta on kokeilemalla oppiminen. Digirohkeus vaatii ymmärrystä miten digitaaliset laitteet voivat toimia, mutta ei välttämättä digitaalisia taitoja. Ihmislähtöiset digitaaliset palvelut lisäävät digirohkeutta. Digitukea tarvitaan osana arkea, koska moni kokee jäävänsä yksin arjen ongelmatilanteissa. Digirohkeus vaatii tilaa olla osaamaton ja tehdä turvallisesti virheitä. Ihmisiä tulee kannustaa ja motivoida digitaalisten palvelujen opetteluun ja käyttämiseen. (digi- ja väestötietovirasto 2022, 11–17, 19–23.) Ihmisten onnellisuutta palveleva digitaalinen palvelu on sellainen, joka on niin sujuva osa arkea, ettei sen käyttämistä edes huomata. (Martela 2023). Tulee luoda mahdollisuuksia, joissa jokainen voi rohkaistua käyttämään ja opettelemaan digitaalisia palveluita. Digirohkeuden merkitys korostuu yhteiskunnan digitaalisissa muutoksissa. Digirohkeus syntyy vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja se kasvaa hyvistä kokemuksista digitaalisia palveluita käytettäessä. Tutkimustulokset tukevat digiloikkia ja yhteiskunnan digitaalisia muutoksia. Tulee pitää huoli siitä, että jokaisella ihmisellä on digirohkeutta käyttää digitaalisia palveluita sekä heitä motivoidaan ja annetaan matalan kynnyksen tukea.

Tutkimustuloksissa korostuu käyttäjälähtöisen suunnittelun tärkeys. Digitalisaatiossa tarvitaan vain sitä, että ei mennä eteenpäin pelkästään tekniikka edellä vaan mietitään etukäteen ratkaisuja käyttäjäryhmien kannalta. (Koskiahho 2019, 192). Julkisen hallinnon organisaatioiden ja osan järjestöjen on noudatettava saavutettavuusdirektiiviä ja sitä seuraavaa kansallista lainsäädäntöä. (Aluehallintovirasto 2023). Tutkimuksen mukaan käyttäjien huomiointi, käyttäjäkokemus, käyttäjälähtöinen suunnittelu ja digitaalisten palvelujen käytettävyys nousivat esiin. (Karhinen, Kuusisto, Kääriäinen & Pajula 2022, 72). Käytettävyyden periaatteiden mukaisesti on tärkeää selvittää palvelun kohde-ryhmä ja asettaa tavoitteet sen näkökulman mukaisesti. (Leskelä 2020, 67.) Digitaaliset palvelut tulee suunnitella ihmisen tarpeista käsin. Digitaalinen palvelu ei saa olla este inhimilliselle vuorovaikutukselle. Ihmisen ei pitäisi toimia järjestelmän ehdoilla, vaan järjestelmä tulee suunnitella toimimaan ihmisen ehdoilla. On tärkeää ymmärtää, millaisten tarpeiden kanssa ihmiset lähestyvät digitaalista palvelua ja näiden tietojen pohjalta suunnitella tarpeellista tukea. (Martela 2023.) Käytettävyyttä tarkastellaan käyttäjänäkökulmasta. Hyvä käytettävyys edistää hyvää käyttökokemusta.

(Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 23.) Zhun (2021, 22–26) artikkelissa kerrotaan verkkosivuston käyttäjäkokemusten paranemisesta, kun uudistus tehtiin keskittymällä käyttökokemuksen parantamiseen. Hyvä käytettävyys ja käyttökokemus lisäävät sivuston käyttöastetta. (Interaction Design s.a.) Käyttäjän vuorovaikutus tuotteen kanssa voidaan ajatella keskusteluna. Käyttöliittymät toimivat välittäjänä keskustelussa. (Brewer ym. 2020). Tutkimustulosten mukaan esteettisyys-käytettävyys-ilmiöllä on merkitystä saavutettavuuteen, koska esteettisesti miellyttävä käyttöliittymä tuottaa käyttäjilleen positiivisen tunnereaktion ja luo paremman kuvan käytettävyydestä (Yabloski 2020, 65–66). Visuaalisen suunnittelun periaatteilla, kuten asettelulla, tunteen luomisella, väreillä, kuvilla ja visuaalisella hierarkialla viitataan yleisiin sääntöihin, joiden avulla luodaan toimivaa ja esteettisesti miellyttävää suunnittelua (Nielson 2021; Brewer ym. 2020). Tulevaisuudessa olisi tärkeää arvioida suunniteltu digitaalinen yhteydenottotyön palvelu yhdessä käyttäjien kanssa.

Tutkimustuloksissa korostuu myös sähköisten palvelujen käyttäminen, ohjaaminen ja tietotekniset taidot. Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta on säädetty laissa (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). ”Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietosuoja, tietoturvallisuus, löydettävyys ja helppokäyttöisyys ovat varmistettuja. Digitaaliset palvelut tulee suunnitella niin helppokäyttöisiksi, että niiden käyttäminen ei vaadi erillistä tukea. Palveluihin pääsyä voi helpottaa hybridipalveluilla, joissa osa toiminnoista tapahtuu kasvotusten ja osa digitaalisella alustalla.” (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Osalle sähköiset palvelut ja digitaaliset välineet ovat entuudestaan tuttuja, mutta on olemassa ihmisiä, joilla ei ole tarvittavia tietoteknisiä välineitä ja -taitoja. Vastauksista on huomattavissa, että koetaan tärkeäksi säilytettävän myös perinteisempi tapa vastata ihmisten tarpeisiin. Muutoin voi ilmetä ongelmia ja negatiivisia tuntemuksia osaamattomuuden tai puuttuvan laitteiston vuoksi. Jauhiainen, Sihvo ja Ikonen (2014, 36) painottavat myös vaihtoehtoisten palvelukanavien tärkeyttä. Tutkimustuloksissa nousee esille ohjaamisen tärkeys. Vastauksissa kaivattiin apua ja ohjausta itse digitaalisen palvelun käyttäjälle kuin sen tilaajallekin. Käyttöä helpottaa koetaan lisäävän laadukkaalla tuella ja ohjauksella (Koivisto ym. 2019, 189–190). Digitaalisten palveluiden tulee olla käyttäjäystävällisiä ja turvallisia matalan kynnyksen palveluita, joissa on apu ja tuki saavutettavissa.

6.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus

”Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuuden arviointi on tarpeen tieteellisen tiedon ja tutkimustoiminnan sekä sen hyödyntämisen kannalta.” Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerit voidaan jakaa neljään osaan: Reflektiivisyyteen, siirrettävyyteen, uskottavuuteen ja vahvistettavuuteen. (Kylmä & Juvakka 2014, 127, 129.)

”Validiteetilla arvioidaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Se tarkastelee sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu.” (Tuomi & Sarajärvi 2018, 25, 160.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen ja validiteettiin liittyy sisäinen yleistettävyyden ja tulosten läpinäkyvyys. ”Sisäisellä yleistettävyydellä tarkoitetaan aineistosta tehtyjen päätelmien ja analyttisten löydösten yleistettävyyttä peilaten tutkimuksen koko aineistoon.” (Ruusuvaara, Nikander & Hyvärinen 2010, 19, 27.) Tässä tutkimuksessa saatiin tulokset tutkittuihin tutkimuskysymyksiin. Aiemmat tutkimukset ja kerätty tutkimustieto tuki kehittämistyössä saatuja tuloksia. Tutkimustulokset avasivat uusia jatkokutkimuskohteita ja perustelivat digitaalisen yhteydenottopalvelun tärkeyttä osana ajankohtaista digiloikkien ilmiötä.

Tutkimuksellista kehittämistyötä arviointiin ja luotettavuutta pohdittiin tarkastelemalla koko prosessia sekä havainnoimalla käyttäjiä heidän osallistuessaan kehittämistyöhön. Luotettavuutta lisäisi, jos kehittämistyö olisi toteutettu useammassa diakoniatyössä, jolloin kokemusten ja taustatietojen otanta olisi laajempi.

”Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on **uskottavuus**: lopullisessa raportissa kirjoitettiin auki mitä on tehty.” (Kananen 2017, 173). Laadullisen tutkimuksen keskeisenä kriteerinä voidaan pitää havaintojen teoriapitoisuutta, **vahvistettavuutta**. Lisäksi tutkimuksen kritiikki nojaa valittuihin välineisiin ja tutkijan antamaan merkitykseen tutkittavalle ilmiölle. Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkijan oma subjektiivisuus, eli hänen ymmärryksensä ja päätös tutkimusongelmasta. Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä voidaan pitää luotettavana ja uskottavana, koska kokemukset ja taustatiedot on kerätty yhteistoiminnallisesti osallistujilta. Tuloksia ei ole muunneltu, vaan ne on analysoitu sisällönanalyysillä. Tutkimustuloksia on verrattu toisiin tutkimuksiin ja teoriaan. Käytetyt tutkimukset ovat pääsääntöisesti maksimissaan 10 vuotta vanhoja, kansallisia ja kansainvälisiä tuloksia. Tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt, jos olisi hyödynnetty

laajemmin digitalisaation ja kohtaamistyön kansainvälisiä tutkimuksia tai malleja osana diakonia-työtä. Kehittämistyön kritiikki nojaa hyvin käytettyihin välineisiin ja tutkittava ilmiö on perusteltu ajan-kohtaisilla lähteillä. Kehittämistyön luotettavuutta lisää tutkijan oma koulutustausta ja ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä.

Käytetyt menetelmät olivat soveltuvia tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteistoiminnalliset menetelmät tukivat aitojen kokemusten ja taustatietojen keräämistä. Tutkimuksen tulokset voidaan todeta olevan oikeita, kuvauksia osallistujien kokemuksista ja taustatiedoista ilman tutkijan puolueellisuutta ja johdattelua. (Tod 2015, 397–398.) Laadullisen sisällönanalyysin kautta työpajoissa saadut tulokset pysyivät lähes muuttumattomina. Yhteistoiminnallisesti toteutettu käyttöliittymäsuunnitelma vastaa teoreettista yleistä käyttöliittymämallia, ollen yksinkertainen ja selkeä suunnitelma tarvittavista digitaalisen yhteydenottopalvelun ominaisuuksista. Käyttöliittymäsuunnitelmasta yhteistoiminnallisesti luotu selkeä malli on niukka, mutta informatiivinen, kuten sen teoriakehyksessä kuuluu ollakin. Luotettavuutta lisäisi, jos osana yhteistoiminnallista työpajaa toteutettu ryhmähaastattelu olisi litteroitu ja tulosten tueksi otettu suoria lainauksia, joka lisäisi dialogisuutta ja reflektiivisyyttä.

Siirrettävyys on näkynyt saavutettavuuteen ja käytettävyyteen keskittyneillä menetelmillä, jotka ovat helposti käyttöönotettavissa muualla. Tutkimustulokset vahvistuivat tutkittaessa käytettävyyden ja saavutettavuuden merkitystä käyttökokemuksessa. Pyrkimyksenä oli suunnitella ja kehittää selkeä ja ymmärrettävä käyttöliittymä. (Krug 2014.) Käyttökokemus kuvaa käyttäjän kokemuksen laatua, käytettävyys kuvastaa palvelun toivottavaa ominaisuutta, eli käyttölaatua. ”Hyvän verkkopalvelun on sovittava ihmisen erilaisiin tarpeisiin ja tehtäviin” (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 18–19.) ”Käyttölaatuun vaikuttaa käyttäjälähtöinen suunnittelu, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä ilman mukautuksia sekä osallistua suunnitteluun. Digitaalisten palvelujen käytettävyys tarkoittaa toiminnallisuuksia, jotka auttavat käyttäjää palvelun käytössä.” (Voutilainen 2020, 103.) Siirrettävyyden merkitystä korostavat Kirkkonummen kunnassa toteutettu lähes vastaava digitaalinen palvelu mielenterveystyössä, jonka idea perustui valtioneuvoston Yhdessä mielin-raporttiin. (Digiin 2020). Tutkimustulokset puoltavat kehittämistyön luotettavuutta sekä käyttökokemuksen ja käyttäjälähtöisen suunnittelun tärkeyttä.

Reflektiivisyys on näkynyt kehittämistyössä, jossa kehitettävät toiminnot ovat herättäneet uusia näkökulmia ja jatkotutkimuskohteita. Tutkimuksellisen kehittämistyön yhteistoiminnallisen luonteen mukaan arviointia tapahtui jatkuvan kehittämisen prosessina koko kehittämistyön ajan. Arviointia

tuki myös yhteiskehittämisen prosessi, jossa tutkimus etenee määrittelyn, tutkimuksen, suunnittelun ja mallintamisen kautta arviointiin. (Koivunen 2023.) Tutkija toteutti itsereflektiota koko prosessin ajan pitämällä päiväkirjaa. Osallistujat sitoutuivat kehittämistyön työpajoihin hyvin, ollen paikalla koko ajan. Jokaisen menetelmän jälkeen kysyttiin vapaa palaute osallistujilta sekä heillä oli mahdollista antaa palautetta ja arviointia koko prosessin ajan sähköpostitse tai kasvotusten. Kehittämistyön jälkeen käytiin arviointikeskustelu diakoniatyöntekijöiden kanssa. Yhteistoiminta ja avoin dialogisuus innostivat kehittämistyöhön osallistuneita mukaan kehittämistyöhön, mahdollistaen vaikuttamaan kehittämistyön sisältöön ja tulemaan kuulluksi. Kehittämistyötä tehtiin tiiviisti ohjaavien opettajien kanssa.

6.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys

”Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on opetus- ja kulttuuriministeriön asiantuntijaelin, joka takaa tutkimuksen laadun ja eettisyyden. Se ennaltaehkäisee tutkimusvilppiä kaikilla tieteenaloilla. Lisäksi TENK valvoo hyvää tieteellistä käytäntöä muun muassa seuraamalla hyvän tieteellisen käytännön loukkauksia ja antaa lausuntoja loukkausepäilyjen tutkinnassa.” (TENK 2023a.) Tämän kehittämistyön toteutuksessa on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä ja eettistä käytäntöä. On huolehdittu lähteiden oikeellisesta käytöstä ja merkinnöistä raportissa. Plagiointi on tarkistettu Urkundin kautta, eli plagiointia ei ole tapahtunut. Tutkimustulokset on käsitelty kriittisesti ja havainnot on kirjattu ja kuvattu tutkimuksessa käytettyjen menetelmien mukaan. Raportissa on kuvattu toteutus- ja kehittämisvaihe ja niihin osallistuvat henkilöt.

Eettisellä ennakkoarvioinnilla tarkoitetaan tutkimuksen arviointia tieteenalakohtaisesti. Siinä painotetaan tutkimuksesta ja sen tuloksista mahdollisesti koituvan haitan ennakointia. Ihmiseen kohdistuvan tieteellisen tutkimuksen eettinen ennakkoarviointi perustuu neuvottelukunnan ohjeeseen, paitsi lääketieteellistä tutkimusta koskevat säännökset on määrätty laissa lääketieteellisestä tutkimuksesta. (TENK 2023b.) Eettinen ennakkoarviointi Suomessa perustuu sen mukaan, onko kyseessä ei-lääketieteellinen vai lääketieteellinen tutkimus. Tässä tutkimuksellisessa kehittämissä työssä on kyse ei-lääketieteellisestä tutkimuksesta, joten sitä ei ohjaa Suomen laki, mutta se edellyttää eettistä arviointia ennen tutkimuksen suorittamista. (TENK 2023c.)

Eettisyyteen kuuluu tutkimukseen osallistuvien informointi ja tutkimusluvan hakeminen kohdeorganisaatiolta (Hirsjärvi ym. 2009, 23–27). Opinnäytetyön tekemiseen on saatu lupa Oulujoen seuralukunnalta (ei julkinen tiedosto). Tutkimuslupa kattaa tiedot tutkimuksen toteuttajasta, tutkimuksen ohjaajasta ja toimeksiantajasta sekä tutkimussuunnitelman. Henkilöstöä informoitiin suullisesti tiimikokouksessa keväällä 2023.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3:ssa (2019) on julkaistu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Siinä annetaan ohjeet, ”joita sovelletaan tieteellisessä tutkimuksessa, joka kohdistuu ihmiseen tai jossa käytetään ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä. Ohjeessa painotetaan, että Suomessa toimivien tutkijoiden tulee noudattaa ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita ja tarvittaessa pyytää lausunto ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta.” Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet koostuvat **yleisistä eettisistä periaatteista**, kuten perustuslain mukaisista oikeuksista, kuten sananvapaus ja henkilökohtainen koskemattomuus, tutkijan kunnioituksesta aineelliseen ja aineettomaan kulttuuriperintöön ja tutkijan vastuusta, ettei tutkimuksesta aiheudu tutkittaville ihmisille haittaa. Lisäksi periaatteet koostuvat ohjeista **tutkittavan kohdeltuun, alaikäisten tai vajaakykyisen henkilön kanssa tehtävään tutkimukseen, henkilötietojen käsittelyyn, yksityisyyden suojaan tutkimusjulkaisuissa ja tutkimusaineistojen avoimuuteen**. Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö noudattaa tutkimuksen eettisiä periaatteita eikä tutkimuksessa kerätty henkilötietoja. Kehittämistyössä järjestettiin tietosuojainfo (ei julkinen tiedosto) ensimmäisen työpajan alussa. Osallistuvat henkilöt olivat täysikäisiä ja osallistuivat kehittämistävää vapaaehtoisesti. Tutkittaville kerrottiin ennen työskentelyn alkua mihin ovat osallistumassa sekä kuinka tietoja käytetään. Tutkimuksella ei ollut haittaa siihen osallistuvalla henkilöllä. Tutkimus ei tarvinnut eettistä ennakoarviointilausuntoa ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta, koska kyseessä oli yli 15-vuotiaat tutkittavat sekä tutkimuksessa ei puututa tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen, ei esitetä poikkeuksellisen voimakkaita ärsykeitä, ei ole riskiä aiheuttaa tutkittaville tai heidän läheisilleen normaalin arkielämän ylittäviä henkisiä rajoja eikä tutkimuksen toteuttaminen merkitse heille turvallisuushkaa.

Tutkimustulokset perustuvat osallistujien kokemuksiin ja taustatietoihin, joita kerättiin järjestetyissä yhteistoiminnallisissa työpajoissa. Tutkimustietoa on haettu sosiaali- ja terveysalan hakukoneista sekä yleisesti käytettävistä tietolähteistä. Kehittämistyössä otettiin huomioon saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyviä asioita, kuten saavutettavuusdirektiivi. Kehittämistyössä luotiin yksinkertai-

nen käyttöliittymäsuunnitelma ja selkeä malli digitaalisesta yhteydenottopalvelusta. Taulukot ja kuvat pyrittiin luomaan mahdollisimman saavutettaviksi ja niihin lisättiin vaihtoehtoinen teksti sisällön kuvaamiseksi.

Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyyttä pohdittiin käyttäjänäkökulmasta käsin. Kehittäessä yhteydenottopalveluja, on asiakaskokemus ja dialogi oleellisessa roolissa. Kehittäessä digitaalista palvelua diakoniatyölle, selvitettiin saavutettavuuteen liittyviä näkökulmia palvelun toimivuuden taakkaamiseksi. Työpajoissa saadut tiedot, kuten aivoriihiyöskentelyn lopputuote dokumentoitiin valokuvin, ryhmähaastattelun tulokset kirjoitettiin puhtaaksi ja ne ryhmiteltiin, teemoitettiin ja luotiin käsitteet. Tiedot säilytettiin tutkijan tietokoneella salatun tunnuksen takana. Tutkimusmateriaalia käyttivät vain tutkimuksen tekijä sekä siihen osallistuvia henkilöitä. Tutkimusmateriaali hävitettiin tietoturvajätteenä keräysastioihin laittamalla tietosuojavaatimusten mukaisesti. Tutkimus noudattaa tutkimukseen ja tieteeseen liittyviä eettisiä näkökulmia ja arviointeja. Toimintatavat olivat vastuullisia ja noudattivat ja edistivät loukkausten ja epärehellisyyden tunnistamista ja torjumista olleessaan rehellistä tutkimustyötä.

6.5 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Tässä kehittämistyössä on selvitetty yhteistoiminnallisin menetelmin Oulujoen seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja taustatietoja diakonisesta kohtaamistyöstä, digitalisaatiosta diakoniatyössä ja digitaalisten palvelujen mahdollisuuksista ja sen menetelmistä osana diakoniatyötä. Kerätyn tiedon pohjalta on yhteistoiminnallisesti tehty digitaalisen yhteydenottopalvelun käyttöliittymäsuunnitelma sekä se on mallinnettu yksinkertaiseen muotoon.

Kehittämistyön tulokset tiivistyvät osallisuuden kokemukseen diakoniatyössä sekä käytettävyyden ja saavutettavuuden kokemukseen digitaalisissa palveluissa. Kehittämistyön tutkimustulokset ja Valtionneuvoston kanslian toteuttaman Digiosallisuus Suomessa-hankkeen (2022) tulokset tukevat toisiaan. Molemmissa nousevat keskiöön erityisesti heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuuden ja osallisuuden toteutuminen. (Karhinen ym. 2022, 63–75) ”Digiosallisuuden edistämiseksi pyritään kehittämään digitaalisia palveluita käyttäjälähtöisesti, digitalisoimaan palveluja niin, että tavoitettaisiin heidät, joita ei kohdata kasvokkain, lisäämään saavutettavuutta ja lisäämään ammattilaisten digivuorovaikutustaitoja.” (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023). Tulosten perusteella voi-

daan todeta, että onnistuessaan digitaalinen yhteydenottopalvelu voi toimia hyvänä työkaluna diakonian asiakasryhmissä ja diakonisessa kohtaamistyössä. Käyttöliittymäsuunnitelman tekeminen yhteistoiminnallisesti voi soveltua laadulliseen kehittämistyöhön hyvin.

Jatkotutkimuksessa tulee selvittää diakoniatyön asiakkaiden käyttökokemuksia, teknisiä taitoja ja toiveita liittyen digitalisaatioon ja digitaalisiin palveluihin. Jatkotutkimuksessa tulee kehittää digitaalinen palvelu käyttäjälähtöisesti osallistamalla palvelua käyttävät mukaan kehittämistyöhön kokonaisvaltaisesti. Tutkittavaksi jää kuinka käyttäjien turvallisuus ja yksityisyys varmistetaan, kuinka tarjotaan apua esimerkiksi kriisitilanteissa, huomioidaan palvelun säännöt, eettiset käytänteet ja turvallisen tilan periaatteet ja miten taataan käyttäjäystävällisyys. Lisäksi jatkotutkimuksissa korostuvat palvelun saavutettavuus, arviointi ja palautteen kerääminen. Jatkotutkimuksissa tulee pohtia, kuinka otetaan huomioon heidät, jotka eivät syystä tai toisesta ole digitaalisten palveluiden piirissä sekä heidät, joiden on hankala hakea apua, eli digisyrjäytymisriskissä olevat. Jatkotutkimuksissa tulee selvittää, kuinka tuetaan digiosallisuutta ja vahvistetaan käyttäjien digitaalisen vuorovaikutuksen taitoja.

Ja niin kuuluvat yhteen nämä kolme: diakonia, dialogi ja digitalisaatio.

LÄHTEET

Aalto, Anne-Mari, Heponiemi, Tarja, Hyppönen, Hannele, Jormanainen, Vesa, Leemann, Lars & Manderbacka, Kristiina 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. Hakupäivä 26.10.2023. <https://www.jmir.org/2020/7/e17616>

Aluehallintovirasto 2023. Saavutettavuusvaatimukset. Digipalvelulain vaatimukset. Hakupäivä 26.10.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>

Bosco, Anna Maria, Brown, Janie, , Mason, Jaci, Morgan, Alani & Pope, Nicole 2019. Issues affecting nurses' capability to use digital technology at work: An integrative review. Journal of Clinical Nursing 2020:29. Hakupäivä 10.10.2023. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jocn.15321>.

Brewer, Charles, Tidwell, Jenifer & Valencia, Aynne 2020. Designing Interfaces. Patterns for Effective Interaction Design. Sebastopol: O'Reilly Media. Hakupäivä 23.3.2023. <https://www.oreilly.com/library/view/designing-interfaces-3rd/9781492051954/>

Cosco, Theodore, Fortuna, Karen, Sixsmith, Andrew, Riadi, Indira, Wagner, Kevin & Wister, Andrew 2021. COVID-19, Social Isolation, and Mental Health Among Older Adults: A Digital Catch-22. Hakupäivä 7.3.2023. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.ezp.oamk.fi:2047/33891557/>

Denzin, Norman & Lincoln, Yvonna 2000. Introduction: the discipline and practice of qualitative research. Teoksessa: Handbook of qualitative research second edition (toim. Denzin, Norman & Lincoln Yvonna). California: Thousand Oaks, 2–18.

Digi- ja väestötietovirasto 2022. Digitaistoraportti 2022. Digirohkea luottaa tulevaan. Hakupäivä 26.10.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaistoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaistoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>

Digi- ja väestötietovirasto 2023. DIGIHUIMAUS-RAPORTTI 2023. Ratkaisuja sujuvalle Suomelle. Hakupäivä 26.10.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/154446072/Sivuittain+FI+Digihumaus->

[raportti+2023.pdf/f52113b6-b094-de9b-f388-1230e36841f4/Sivuittain+FI+Digihumaus-ra-portti+2023.pdf?t=1679567913418](#)

Digiin 2020. Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan. Yksinkertainen Ota yhteyttä-kutsunappi kunnan verkkosivuilla madalsi mielenterveyspalvelujen kynnystä. Hakupäivä 26.10.2023. <https://digiin.fi/yleinen/yksinkertainen-ota-yhteytta-kutsunappi-kunnan-verkkosivuilla-madalsi-mielenterveyspalvelujen-kynnysta/>

Dufva, Mikko 2020. Megatrendit 2020. Tulevaisuus vähän jännittää. Sitran selvityksiä 162. Sitra. Hakupäivä 10.10.2023. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>.

Ekoh, Prince Chiagozie, Ezulike, Chigozie Donatus & George, Elisabeth 2021. Digital and Physical Social Exclusion of Older People in Rural Nigeria in the Time of COVID-19. Hakupäivä 7.3.2023. <https://doi-org.ezp.oamk.fi:2047/10.1080/01634372.2021.1907496>

Elo, Satu, Kajula, Outi, Kääriäinen, Maria & Tohmola, Anniina 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hakupäivä 14.9.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202301203939>

Goetzl, Christian, Koppe, Georgia, Krumm, Silvia, Rauschenberg, Christian, Reininghaus, Ulrich, Riedel-Heller, Ssteffi, Roehr, Susanne & Schick Anita 2021. Social isolation, mental health, and use of digital interventions in youth during the COVID-19 pandemic: A nationally representative survey. Hakupäivä 7.3.2023. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.ezp.oamk.fi:2047/33686930/>

Gothoni, Raili & Jantunen, Eila 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tampere: Juves Print Oy.

Granholm, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Faculty of Social Science. Department of Social Research. Helsinki: University of Helsinki.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006 Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. *YHTEISKUNTAPOLITIIKKA* 71 (2006):2.

Gävert, Titi 2016. Diakoniabarometri 2016. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 45. Kuopio: Grano Oy.

Hammarén, Sirkku, Hietaniemi, Maija, Kainulainen, Sakari & Kalanti, Meri 2022. Diakoniabarometri 2022. Muuttuva ja muuttava diakonia. Suomen ev.-lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138. Helsinki: Kirkon tutkimus ja koulutus.

Hiilamo, Heikki 2016. Miten kirkon diakoniatyö reagoi 2000-luvun talouskriisiin. YHTEISKUNTA-POLITIikka 81 (2016):3. Hakupäivä 27.10.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102525579>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2018. Tutki ja kirjoita. 21. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Häyrinen, Kristiina 2018 Sote kohtaa digitalisaation – haasteet ja mahdollisuudet. *FinJeHeW* 2018;10. Hakupäivä 27.10.2023. <https://doi.org/10.23996/fjhw.70352>

Innokylä 2023a. Aivoriini. Hakupäivä 12.1.2023. www.innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriini

Innokylä 2023b. Open space. Hakupäivä 12.1.2023. www.innokyla.fi/fi/tyokalut/open-space

Interaction Design s.a. Interaction Design Foundation. Hakupäivä 23.3.2023. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/interaction-design>

Isomäki, Päivi, Lehmusmies, Johanna, Salojärvi Päivi & Wallenius, Veera 2018. Diakoniabarometri 2018: yksinäisyyden monet kasvot. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. Helsinki: Grano Oy.

Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi & Ikonen, Helena 2014. Terveystenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveystalvelut. Teoksessa Sähköiset terveystalvelut asiakkaiden käyttöön terveystenhuollossa - Teoriasta käytäntöön (toim. Jauhiainen, Annikki & Sihvo, Päivi). Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:33. Joensuu: LaserMedia Oy, 36.

Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna tai opinnäytetyönä. Jyväskylän ammatti-korkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes print.

Kiparoglou, Vasiliki, Nogueras, David, Shah, Sayed, Ghulam Sarwar & van Woerden, Hugo 2020. The COVID-19 Pandemic: A Pandemic of Lockdown Loneliness and the Role of Digital Technology. Hakupäivä 7.3.2023. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.ezp.oamk.fi:2047/33108313/>

Kirkkohallitus 2020. Ovet auki- Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategia vuoteen 2026. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Hakupäivä 4.1.2023. <https://evl.fi/documents/1327140/52567038/Ev.lut.kirkko-strategia.pdf/9fb95410-78a0-6ace-a331aa2c31b869c5?t=1600781363026>

Koivisto, Tiina, Koroma, Johanna & Ruusuvuori, Johanna 2019. Professionals' views of using technology and remote services in occupational health services. FinJeHeW 2019;11(3). Hakupäivä 29.1.2023. <https://journal.fi/finjehew/article/view/77370>

Koivunen, Kirsi 2023. Palvelumuotoilu – asiakas- ja ihmislähtöinen palvelujen kehittäminen. Luentomateriaali. Powerpoint-tiedosto.

Koskiahho, Briitta 2019. Loppupäätelmiä. Teoksessa IHAN PIHALLA? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. (toim. Koskiahho, Briitta & Saarinen, Erja). SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: Vitale Ay, 192.

Koskiahho, Briitta 2020 Vanhojen ihmisten asioiden ajaminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Teoksessa SOSIAALIALA UUDISTUU Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä (toim. Suoninen-Erhiö Lea, Pohjola Anneli, Satka Mirja & Simola Jenni). Helsinki: Kuntatalon paino, 130.

Koskinen, Seppo, Sainio, Päivi, Tiikkainen, Pirjo & Vaarama, Marja 2011. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa: Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011 (toim. Koskinen, Seppo, Lundqvist, Annamari & Ristiluoma, Noora). Tampere: Suomen yliopistopaino, 65-66.

Krug, Steve 2014. Don't Make Me Think, Revisited. A Common Sense Approach to Web Usability. San Fransisco: New Riders.

Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa: Haastatteluiden analyysi (toim. Ruusuvuori, Jussi, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti). Tampere: Vastapaino, 446–459.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2014. Laadullinen terveystutkimus. 1.–3. painos. Porvoo: Bookwell OY.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Hakupäivä 26.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidp446368992>

Leskelä, Leealaura 2019. Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike.

Martela, Frank 2023. Digi- ja väestötietovirasto. Miten digitalisaatio voi tehdä kansalaisista onnellisempia. Hakupäivä 26.10.2023. <https://dvv.fi/-/miten-digitalisaatio-voi-tehda-kansalaisista-onnellisempia->

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Nielsen, Jakob 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Hakupäivä 23.3.2023. <https://www.nngroup.com/articles/usability101-introduction-to-usability/>

Nielson, Zachery 2021. Principles of Design. Adobe. Hakupäivä 23.3.2023. <https://xd.adobe.com/ideas/process/ui-design/5-principles-design/>

Paavilainen, Petri 2012. Psykologian tutkimustyöopas. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Reponen, Jarmo, Keränen, Niina, Ruotanen, Ronja, Tuovinen, Timo, Haverinen, Jari & Kangas, Maarit 2021. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2020. Tilanne ja kehityksen suunta. Raportti 11/2021. Oulun Yliopisto, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 10.10.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143508/URN_ISBN_978-952-343-771-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Roos, Jeja-Pekka 2006. Onko kirkko Alturistinen? Yhteiskuntapolitiikka-YP 71:6 Stakes. Hakupäivä 27.10.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117246>

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Haastattelun analyysi (toim. Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti). Tampere: Vastapaino, 9–36.

Saari, Juho 2016. Yksinäisten Suomi. Helsinki: Gaudeamus.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Hakupäivä 10.10.2023.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-dital-isaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sosiaali- ja terveysvaliokunta 2014. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko: kestäväällä kasvulla hyvinvointia. Pdf-tiedosto. Sosiaali- ja terveysvaliokunnan lausunto 1/2014 vp. Hakupäivä 10.10.2023. https://www.eduskunta.fi/fi/vaski/lausunto/documents/stvl_1+2014.pdf.

Svendsen, Lars & Korpela, Salla 2017. Yksinäisyyden filosofia. Jyväskylä: Docendo

Shebalina, Elena & Shebalin, Dmitri 2021. Digitalisaatio valtiosta riippumattomien toimijoiden toiminnassa: esimerkki kirkosta. Teoksessa: Engineering Economics: Decisions and Solutions from Eurasian Perspective. ENGINEERING ECONOMICS WEEK 2020. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 139 (toim. Ashmarina, Svetlana, Mantulenko, Valentina & Vochozka, Marek). Hakupäivä 27.10.2023. https://doi.org/10.1007/978-3-030-53277-2_48

Sinkkonen, Irmeli, Nuutila, Esko & Törmä, Seppo 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.

TENK 2023a. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. TENK. Hakupäivä 13.1.2023. <https://tenk.fi/fi/tenk>

TENK 2023b. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Eettinen ennakkoarviointi. Hakupäivä 13.1.2023.

<https://tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi/>

TENK 2023c. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Eettinen arviointi Suomessa. Hakupäivä 13.1.2023. <https://tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi/eettinen-ennakkoarviointi-suomessa>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Digiosallisuuden edistäminen. Hakupäivä 26.10.2023. https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen#Mihin_digiosallisuuden_edist%C3%A4misell%C3%A4_pyr%C3%A4n

Tod, Angela 2015. Interviewing. Teoksessa *The Research Process in Nursing* (toim. Gerrish, Kate & Lathlean, Judith). Chichester, UK: John Wiley & Sons, 387–400.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Pdf-tiedosto. Hakupäivä 13.1.2023.

https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tyllinen, Mari, Vuori, Anna & Warttinen Piritta 2020 Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Teoksessa *SOSIAALIALA UUDISTUU Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä* (toim. Suoninen-Erhiö Lea, Pohjola Anneli, Satka Mirja & Simola Jenni). Helsinki: Kuntatalon paino, 99-104.

Unkuri, Juhana 2017 Puheenvuoroja digitalisaatiosta seurakuntatyössä nyt ja tulevaisuudessa. *Diakonia* 3/2017, 22-27.

User Interface Design s.a. Interaction Design Foundation. Hakupäivä 23.3.2023. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design>

Valtiovarainministeriö 2022. Digitalisaation edistämisen ohjelma. Hakupäivä 4.1.2023.
<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

Voutilainen, Tomi 2020. Digitaalisten palvelujen sääntely. Helsinki: Alma Talent Oy.

Wireframe vs mockup vs prototype: What's the difference? 2023. Sketch. Blogi. Hakupäivä 23.3.2023. <https://www.sketch.com/blog/2022/04/08/wireframe-vs-mockup-vs-prototype/>

World Health Organization 2018. mHealth. Use of appropriate digital technologies for public health. Report by the Director-General. Seventy-first world health assembly. Provisional agenda item 12.4. Pdf-tiedosto. Hakupäivä 10.10.2023. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_20-en.pdf.

Yablonski, Jon 2020. Laws of UX. Using Psychology to Design Better Products & Services. Sebastopol: O'Reilly Media.

Yokoi, Tomoko 2021. Forbes. What Does Inclusive Digital innovation Look Like. Hakupäivä 26.10.2023. <https://www.forbes.com/sites/tomokoyokoi/2021/08/03/what-does-inclusive-digital-innovation-look-like/?sh=67edfbbc7959>

Zhu, Candice 2021. Website Makeover: Transforming the User Experience Starting From Scratch. Computers in Libraries. Jul/Aug2021, Vol. 41 Issue. Hakupäivä 10.6.2023. <http://ezp.oamk.fi:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=151204057&site=ehost-live>. Vaatii käyttöoikeuden

LIITTEET

TAULUKKO 2 Tutkimuksen tiedonhaku ja tarkasteltavat teokset.

Tieto- kanta	Asiasana/-t	Tulokset	Valitut teokset
OULA FINNA	Diakonia AND digitalisaatio	18	Digitalisaatio ja muuttuvat toimintaympäristöt (Vesterinen 2020) Etiikka arjessa (Malkavaara 2020) Diakoniabarometri 2018: yksinäisyyden monet kasvot (Isomäki, Lehmusmies, Salojärvi ja Wallenius 2018) Digi vie, sote vikisee: kokemuksia sote-alan digitalisatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa (Laitinen 2018) Osallisuus yhteiskunnallisen haasteena (Addy & Gonthoni 2016) Esipuhe; Kehittämistoimintaa suuressa murroksessa (Niemelä) Puheenvuoroja digitalisaatiosta seurakuntatyössä nyt ja tulevaisuudessa (Unkuri Diakonia 2017)
	Digit* AND Kohtaaminen	126	Sote kohtaa digitalisaation – haasteet ja mahdollisuudet (Häyrinen 2018)
	Diakonia AND Kohtaaminen	139	Vetovoimavartti- asiakkaan kohtaaminen (Kokkonen & Virta 2022)

Diakoniabarometri 2016 (Gävert 2016)

Ihmisen kohtaaminen on tärkeintä (Sointula 2012).

Julkari	Diakonia AND Digitalisaatio AND Kohtaaminen	4	Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa (Blomberg, Karjalainen., Kivipelto, Saikkonen ja Saikku 2016).
	Diakonia AND Digit*	58	Alturistinen kirkko? (Roos 2006)
	Diakonia AND Kohtaaminen	85	Miten kirkon diakoniatyö reagoi 2000-luvun talouskriisiin (Hiilamo 2016)
			Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina (Grönlund & Hiilamo 2006)
Pub-Med	Diaconia AND Digitalization	3	Digital and Physical Social Exclusion of Older People in Rural Nigeria in the Time of COVID-19. (Ekoh, P., Ezulike, C. & George, E. 2021)

TAULUKKO 3 Käyttöliittymän toiminnalliset vaatimukset (Tärkeä 1, ei tärkeä 3)

Id	Tärkeys	Status	Nimi	Kuvaus	Muistiinpanot
1	1	Hyväksytty	Etusivulla vapaahaku- kenttä	Ylhäällä selkeästi näkyvissä, joka näkymässä	Hae sivustolta
2	1	Hyväksytty	Etusivulla hae yhteystiedot- kenttä		Hae yhteystiedot
3	1	Hyväksytty	Etusivulla otsikko ja taustakuva		Otsikko "Dialogi - sähköinen yhteydenotto- palvelu kohtaamiseen"
4	1	Hyväksytty	Yksi sivu, jonka sisällä pystyy scrol- laamaan tai siirtymään pai- kasta toiseen klikkaamalla		
5	1	Hyväksytty	Logo selkeästi näkyvissä	Logo- kuvakkeesta pääsee takaisin.	Näkyvissä joka näkymässä
6	1	Hyväksytty	Haluan apua- näppäin	Kohtaa klikkaa- malla näkymä siirtyy sivulla koh- taan "haluan apua"	Selkeästi etusivulla
7	1	Hyväksytty	Haluan auttaa- näppäin	Kohtaa klikkaa- malla näkymä	Selkeästi etusivulla

				siirtyy sivulla koh- taan "haluan aut- taa"	
8	1	Hyväksytty	Haluan lahjoit- taa-näppäin	Kohtaa klikkaa- malla näkymä siirtyy sivulla koh- taan "haluan lah- joittaa"	Selkeästi etusivulla
10	1	Hyväksytty	Haluan apua- kenttä	Tekstinä kohdat Talous, Koh- taaminen	Talous-kohtaan ajan- varausohjeet ja työn- tekijöiden yhteystie- dot. Kohtaaminen- kohtaan työntekijöiden yhteistiedot
11	1	Hyväksytty	Jätäyhtey- denottopyyntö	Haluan apua- kenttään kohta, johon henkilö voi laittaa puhelinnum- eronsa. Puhe- linnumero lähete- tään klikkaamalla sähköpostiin ou- lujoki.diako- nia@evl.fi. "Hen- kilö numerosta xxx on jättänyt si- nulle yhteydenot- topyyntö.	Numeron lähettämisen jälkeen sivustolle tulee teksti " Kiitos yhtey- denottopyynnöstäsi. Olemme sinuun yhtey- dessä viikon sisällä. Kiireellisissä asioissa ota yhteys puheli- mitse.
12	1	Hyväksytty	Haluan auttaa- kenttä	Tekstinä kohdat: tervetuloa mu- kaan toimintaan. Linkki suoraan	Yhteystiedot näkyville

				oulujoen seura- kunnan kotisi- vuille. Vapaaehto- istyöstä voit olla suoraan yhteydessä alueesi dia- koniatyöntekijään.	
13	1	Hyväksytty	Sivuston värimaailma	Värien käytössä huomioitu näköra- joitteiset ihmiset. Ei punaviher- sävyjä, eikä su- meita harmaan sävyjä.	Musta teksti, valkea pohja. Korostevärinä Okra.
14	1	Hyväksytty	Haluan lahjoit- taa-kenttä	Linkki yhteis- vastuun sivuille	
15	1	Hyväksytty	Yhteystiedot- kenttä	Sivun lopussa yhteystiedot	Oulujoen seurakunnan diakoniatyöntekijät, er- ityispalvelut
16	1	Hyväksytty	Etusivulle	Näppäin "etusi- vulle", aina nähtä- villä, joka pom- pauttaa sivun al- kuun	
17	1	Hyväksytty	Kielivalikko	Kieliksi saame, ruotsi ja englanti	
18	1	Hyväksytty	Saatavuusdi- rektiivit	Huomioidaan kir- kon laatimat saa- vutettavuusdirek- tiivit	
19	3	Hylätty	Puhetoiminto		
20	3	Hylätty	Zoomaus		

21	1	Hylätty	Tunnistau- tuminen
----	---	---------	-----------------------