



Nina Koskinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö
Opinnäytetyö, 2022

ZEKKI-DIGIPALVELU NUORTEN HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

Digipalvelun käyttäjäkokemukset

TIIVISTELMÄ

Nina Koskinen

Zekki-digipalvelu nuorten hyvinvoinnin edistäjänä – digipalvelun käyttäjäkokemukset

38 sivua, 2 liitettä

Kevät 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö, 240 op

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Zekki-digipalvelun käyttäjäkokemuksia sekä sen merkitystä nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkimuksesta saatujen tulosten avulla auttaa Nuorten digitaaliset tukipolut – hanketta kehittämään Zekki-digipalvelua niin, että se huomioi nuorten tarpeet koskien palvelun saavutettavuutta.

Tutkimus toteutettiin laadullisena strukturoituna haastatteluna. Tutkimukseen osallistui viisi nuorta eräästä Helsingin kaupungin nuorisotalosta. Haastattelut toteutettiin nuorisotalolla heinä–lokakuussa 2021. Haastattelut äänitettiin. Äänitetty tutkimusaineisto litteroitiin ja jäsenneltiin koodaamalla. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin sekä luokittelun avulla.

Tutkimustulosten perusteella voi päätellä, että Zekillä on myönteisiä vaikutuksia nuorten hyvinvointiin, ja että se tukee nuorten itsearviointia sekä oman elämäntilanteensa kartoittamista. Zekki koettiin innovatiiviseksi ja nuorista lähtöisin olevaksi tukipalveluksi, joka tarjoaa tukea moneen erilaiseen tilanteeseen. Kehittämisideat liittyivät Zekin saavutettavuuteen ja sen sisällön tuottamiseen. Haastateltavista suurin osa antoi kehittämisideaksi tehdä Zekistä sovellusversio ja kehittää Zekkiä niin, että palvelussa olisi mahdollisuus käydä virtuaalisesti keskustelua ammattilaisen kanssa.

Asiasanat: nuoret, hyvinvointiteknologia, digipalvelu, käyttäjäkokemus, saavutettavuus, hyvinvoinnin edistäminen

ABSTRACT

Nina Koskinen

Zekki digital service as a promoter of young people's well-being – digital service user experiences

38 pages and 2 appendices

Spring 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Health Care, Diaconal Nursing

Bachelor's Degree in Health Care

The objective of this thesis was to find out the user experiences of the Zekki digital service and its significance in promoting the well-being of young people. The aim of the research was to help a project about young people's digital support paths to develop the Zekki service to consider the needs of young people in terms of service accessibility.

The study was conducted as a qualitative structured interview. Five young people from a youth center in Helsinki participated in the study. The interviews were conducted at the youth center in July-October 2021. The interviews were recorded. The recorded research material was transcribed and structured by coding. The research material was analysed using data-driven content analysis and classification.

Based on the results of the study, it can be concluded that Zekki has a positive effect on the well-being of young people and that it supports young people's self-assessment and the mapping of their own life situation. Zekki was perceived as an innovative support service for young people that provides support for many different situations. The development ideas were related to the availability of Zekki and the production of its content. Most of the interviewees expressed the idea of developing Zekki also into a mobile application (version) and developing the Zekki service to include an opportunity to have a virtual conversation with a professional.

Keywords: young people, wellness technology, digital service, user experience, accessibility, promotion of wellbeing

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 NUORTEN HYVINVOINNIN EDISTÄMINEN	5
2.1 Nuoruusikä.....	5
2.2 Nuorten mielenterveys	6
2.3 Nuorisotyö ja palveluiden saatavuus	7
2.4 Kirkon tuki nuorille	8
3 DIGITALISAATIO NUORTEN HYVINVOINNIN TUKENA.....	11
3.1 Digitalisaation merkitys hyvinvoinnin tukemisessa.....	11
3.2 Hyvinvointia tukevat digisovellukset.....	13
3.3 Aurora AI – tekoälyohjelma	15
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
5.1 Yhteistyötaho	16
5.2 Aineiston keruu	17
5.3 Aineiston analysointi.....	19
6 TULOKSET	23
6.1 Nuorten käyttäjäkokemuksia Zekki-digipalvelusta.....	23
6.2 Zekki-digipalvelun merkitys tuen ja avun saamisessa	25
6.3 Zekki-digipalvelun kehittäminen.....	26
7 POHDINTA	29
7.1 Tulosten tarkastelu	29
7.2 Sovellettavuus kirkon työssä.....	30
7.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	31
7.4 Jatkotutkimusaiheet.....	32
7.5 Ammatillinen kasvu.....	33
LÄHTEET	35

Liite 1. Suostumuslomake	41
Liite 2. Haastattelukysymykset.....	43

1 JOHDANTO

Joka viides helsinkiläinen on 15–29-vuotias nuori aikuinen. Yksinäisyyteen, koulu-uupumukseen ja mielialan ailahteluihin liittyvät tuntemukset ovat yleistyneet viime vuosina sekä naisilla että miehillä. Yksinäisyys huolestuttaa nuoria (21 %) enemmän kuin muuta väestöä (30–60-vuotiaat 17 %, yli 60-vuotiaat 13 %). (Helsingin kaupunki, 2020.) Nuoret kokevat perustason palvelut hajanaisiksi. Taustalla vaikuttavat muun muassa palvelujen ohjaus eri hallintosektoreilta sekä se, että menetelmät vaihtelevat eivätkä ole yhtenäisiä keskenään. (Ranta ym., i.a, s. 1.) Nuoret käyttävät verkkoa muuta väestöä laajemmin (Helsingin kaupunki, 2020). Nuoret hakevat paljon apua verkosta ja Suomessa digitalisuus on vahvasti läsnä nuorten kanssa tehtävässä työssä (Aaltonen, 2016, s. 3). Älypuhelinsovellukset ovat suosittuja nuorten keskuudessa (Richman, 2014, s. 81).

Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D -hankkeeseen perustuva Zekki-digipalvelu avautui tammikuussa 2020. Se pohjautuu Diakonia-ammattikorkeakoulussa kehitettyyn 3X10D-elämäntilannemittariin, tutkimuksiin ja asiantuntijatietoon. Zekki on lyhyt testi, jonka avulla nuori voi tarkastella elämäntilannettaan ja saada tietoa ja ehdotuksia hänelle sopivista tukipalveluista. Zekki kokoaa yhteen järjestöjen ja kuntien nuorille suunnatut tukipalvelut ja tarjoaa mahdollisuuden ottaa suoraan yhteyttä palveluihin. Se on tarkoitettu 15–25-vuotiaille nuorille sekä nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten työkaluksi. (Zekki, i.a-a).

Tässä opinnäytetyössä selvitetään Zekki-digipalvelun käyttäjäkokemuksia sekä sen merkitystä nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkimuksesta saatujen tulosten avulla auttaa Nuorten digitaaliset tukipolut – hanketta kehittämään Zekki-digipalvelua niin, että se huomioi nuorten tarpeet koskien palvelun saavutettavuutta. Opinnäytetyössä nuorella tarkoitetaan 15–25-vuotiaita nuoria.

2 NUORTEN HYVINVOINNIN EDISTÄMINEN

2.1 Nuoruusikä

Suomen nuorisolain pykälän 3 mukaan kaikki alle 29-vuotiaat lasketaan nuoriksi (L 1285/2016 3. §). Maailman terveysjärjestö (World Health Organization, WHO) määrittelee nuoriksi 15–24-vuotiaat (World Health Organization, i.a-a). Tässä opinnäytetyössä nuorella tarkoitetaan 15–25-vuotiaita nuoria. Nuoruusikä on puberteetista alkava aikuisuuteen johtava kehitysvaihe, joka voidaan jakaa varhais-, keski- ja myöhäisnuoruuteen. (Marttunen & Kaltiala-Heino, 2017, s. 652.) Nuoruutta on kuvattu biologisen, fysiologisen ja psykologisen kasvun ja kehityksen ajaksi (Salmela 2006). Nuoruusikään sisältyvät keskushermoston kehitys, biologinen kasvu ja sukukypsyyden saavuttaminen sekä aikuistumiseen liittyvä kognitiivinen, psykologinen ja sosiaalinen kehitys (Marttunen & Kaltiala-Heino, 2017, s. 652–653). Kehityksen kulku on hyvin yksilöllinen. Nuoruusiässä aivojen rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset kehittyvät. Nuoruusiässä myös tietoisuus itsestä ja omasta erillisyydestä kasvavat. (Marttunen ym., 2013, s. 7.)

Nuorten terveyden osatekijöitä ovat elintavat ja -ympäristö, ihmissuhteet, perhe, yhteiskunta, perimä, sairauksien ehkäisy, sattuma sekä seksuaaliterveys. Perheen sosioekonominen asema voi vaikuttaa nuoren terveyteen, oppimiskykyyn, käyttäytymiseen ja syrjäytymisen riskiin. (Storvik-Sydänmaa, 2019, s. 31.) Ihminen on psykofyysissosiaalinen kokonaisuus. Ihmissuhteet ja yhteisöt antavat ihmiselle tilaa kasvaa ja kehittyä. Ihmissuhteiden määrä ja niiden painopisteet muuttuvat eri elämäntilanteissa. (Storvik-Sydänmaa, 2019, s. 34.) Itsenäisyyden saavuttaminen on keskeinen päämäärä nuoruusiän kehityksessä. Mielenterveyshäiriöiden ja muun pahoinvoinnin varhainen tunnistaminen ja hoito edesauttavat nuoren normaalia kehitystä ja parantavat myöhempää ennustetta. Nuoruudessa omaksuttu elämäntapa, ihmissuhteet sekä koulutus ja elämänuran valinta luovat perustan aikuisiän terveydelle. (Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Akatemian asettama työryhmä, 2010, s. 4.)

Nuoruuden ikävaiheessa keskeinen aihepiiri on tulevaisuus. Kun tarkastellaan tulevaisuutta aihepiirinä, on kyse siitä, millaisia tavoitteita nuorella on ja kuinka hän pyrkii tavoitteisiinsa. Nuoren kyky ajatella tulevaisuutta ja asettaa itsellensä tavoitteita kertoo myös paljon nuoren elämänhallinnasta. Elämänhallinnassa on kyse siitä, minkälaisia valmiuksia nuorella on toimia uusissa tilanteissa ja minkälaisia valmiuksia hänellä on kohdata sekä ratkoa vaikeita tilanteita. (Kainulainen, 2017.)

2.2 Nuorten mielenterveys

Mielenterveys on olennainen osa terveyttä ja yksilöllistä kykyämme ajatella, tuntea ja olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Se on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen tiedostaa omat vahvuutensa ja kykynsä. (World Health Organization, 2018.) Monet mielenterveyshäiriöt ilmaantuvat ensi kertaa nuoruudessa. Nuorten yleisimmät mielenterveyshäiriöt ovat mieliala-, ahdistuneisuus-, käytös- ja päihdehäiriöt. Väestötutkimusten mukaan noin puolet aikuisiän mielenterveyshäiriöistä on alkanut ennen 14 vuoden ikää ja noin kolme neljästä ennen 24. ikävuotta. (Marttunen ym., 2013, s. 10.) Maailmanlaajuisesti on arvioitu, että joka seitsemäs (14 %) 10–19-vuotiaista kärsii mielenterveysongelmista. Mielenterveysongelmista kärsivät nuoret ovat erityisen alttiita sosiaaliselle syrjäytymiselle, syrjinnälle, koulutusvaikeuksille, riskinottokäyttäytymiselle, fyysiselle sairaudelle ja ihmisoikeusloukkauksille. (World Health Organization, 2021a.)

Nuorten mielialahäiriöitä on eriasteisia. Mielialahäiriöt ovat ryhmä oireyhtymiä, joiden varhainen tunnistaminen ja hoito on tärkeää, jotta saavutetaan mahdollisimman hyvä ennuste. Mielialahäiriöt voivat haitata nuoren normaalia arkea sekä hidastaa tai estää normaalia kehitystä. Mielialahäiriöitä diagnosoidaan samoilla kriteereillä iästä riippumatta. Diagnoosia tehdessä iän tuomat aspektit tulee kuitenkin huomioida. Masennustilat alkavat yleistyä murrosiän käynnistymisen jälkeen. Murrosiän alkamisen jälkeen masennusta esiintyy yleisimmin tytöillä kuin pojilla. (Karlsson ym., 2016.) Nuoruudessa

sairastettu masennustila uusiutuu helposti ja ennustaa depressioihin sairastumista sekä myöhemmin nuoruudessa että aikuisuudessa. Masennuksen taustatekijät ovat moninaisia. Masennuksen taustatekijöinä voivat olla ihmissuhteisiin liittyvät menetykset ja negatiiviset kokemukset. Erityisesti nuorena perimä vaikuttaa masennukseen sairastumiseen. Masennusta hoidetaan erilaisilla toimenpiteillä, joita ovat esimerkiksi psykososiaaliset, stressiä lievittävät toimenpiteet sekä psykoterapiat. Nuoren masennuksen hoitoon yhdistetään masennuslääkehoito, jos psykososiaalisesta hoidosta ei saada vastetta. (Karlsson ym., 2016; Marttunen & Kaltiala-Heino, 2017, s. 664–665.)

2.3 Nuorisotyö ja palveluiden saatavuus

Laki määrittelee lähtökohdat ja tavoitteet nuorisotyötä tekeville palveluille, järjestöille ja yhdistyksille. Nuorisotoiminnalla tarkoitetaan nuorten omaehtoista toimintaa, jolla tarkoitetaan, että nuoret ovat suunnittelussa ja toteutuksessa mukana. (L 1258/2016.) Tavoitteena on edistää ja tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä, osallisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia, harrastustoimintaa, yhdenvertaisuutta, yhteisöllisyyttä, tasa-arvoa ja kykyä toimia yhteiskunnassa. Nuorisopolitiikalla parannetaan nuorten kasvu- ja elinoloja sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta. (L 1258/2016.)

Helsingin kaupungin nuorisopalveluilla on yli 60 nuorisotaloa ja -tilaa. Nuorisotalot ja -tilat antavat harrastusmahdollisuuksia, järjestävät tapahtumia, viikonloppu- ja lomatoimintaa, kursseja, leirejä, kansainvälisiä vaihtoja, vaikuttamismahdollisuuksia, tukea, apua ja neuvontaa. Helsingin nuorisopalvelut toimivat nuorten ehdoilla ja nuorten kanssa. Nuoret saavat itse vaikuttaa siihen, millaista toimintaa nuorisotalolla toteutetaan. (Munstadi, i.a.) Nuorisotyötä tehdään nuorisotaloissa, erityistoimitiloissa ja projekteissa. Nuorisopalvelut tukevat nuorisojärjestöjä ja nuorten ryhmiä. Helsingin kaupungin organisaatiossa nuorisopalvelut kuuluvat kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan alaisuuteen. (Munstadi, i.a.)

Perustason palvelut koetaan hajanaisiksi ja kokonaisuutena pirstaleisiksi. Taustalla vaikuttavat muun muassa palvelujen ohjaus eri hallintosektoreilta sekä se, että menetelmät vaihtelevat eivätkä ole yhtenäisiä keskenään. (Ranta ym., i.a, s. 1.) Esimerkiksi nuoren mielenterveyden varhaisessa tunnistamisessa keskeisessä asemassa ovat perusterveydenhuolto, etenkin kouluterveydenhuolto, sekä oppilashuollossa ja opetuksessa työskentelevät aikuiset. (Marttunen ym., 2013, s. 3.) Perusterveydenhuollossa nuoren kasvua ja kehitystä tukevat koulu, kouluterveydenhuolto ja koulun oppilashuolto. Nuori voi saada tarvitsemansa psyykkisen ja fyysisen avun terveyskeskusten yhteydessä olevista tai yksityisten yhdistysten perustamista nuorisopoliklinikoista. Nuorisopsykiatriset palvelut sijoittuvat erikoissairaanhoidon. (Marttunen & Kaltiala-Heino, 2017, s. 680–681.)

Terveyspalveluiden saatavuus ja saavutettavuus selittävät osin erot nuoren oireilussa. Nuoresta voi tuntua kohtuuttomalta odottaa palveluihin pääsyä tai että palveluihin päästäkseen täytyy täyttää erilaisia ehtoja. (Wiens ym., 2020, s. 28.) Suomessa syrjäytyneiden nuorten määrä on suuri. Osa nuorista tarvitsee monenlaista apua hyvinvointinsa edistämiseen. Palvelutarpeisiin nähden terveydenhuolto ja erityisesti mielenterveyspalvelut ovat alikäytettyjä. Terveyspalveluissa asioi nuoria, jotka ovat monenlaisen tuen tarpeessa. Tuen tarve voi olla muutakin kuin lääketieteellistä. Ensi sijassa nuori voi tarvita ymmärtävää ja aitoa vuorovaikutusta, tukea ja kannustusta. Nuoren myöhemmän hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että nuori pääsee vaivatta ja nopeasti terveydenhuollonpalveluihin. Näin nuori kokee tulevansa kuulluksi ja saavansa riittävää tukea tilanteeseensa. Tieto palveluista tulisi viedä paremmin nuorten ulottuville. Terveyspalveluammatilaisen läsnäolo nuorten arjessa on tärkeää, sillä se helpottaa palveluihin hakeutumista. (Wiens ym., 2020, s. 29.)

2.4 Kirkon tuki nuorille

Suomen evankelisluterilaista kirkkoa ohjaavat ydinosoamiskuvaukset, jotka muodostuvat sekä kirkon ammattitehtävien yhteisestä ydinosoamisesta että kullekin ammatille ja erityistehtävälle ominaisesta ydinosoamisesta. Kirkon ammattitehtävien ja erityistehtävien ydinosoamiselle keskeistä on kirkon missio. (Kirkon ammattitehtävien yhteinen ydinosoamiskuvaus, 2020.) Diakonia kuuluu kirkon perustehtäviin ja toteutuu ihmisten vuorovaikutuksessa ja kirkon elämässä. Diakonian tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuvan avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. (Nivala, 2005, s. 139.) Diakonian viranhaltijan ydinosoaminen muodostuu diakoniamiehen viranhaltijan ammatillisesta ydinosoamisesta ja kirkon ammattitehtävien yhteisestä ydinosoamisesta. Diakoniamiehen viranhaltija tarvitsee laaja-alaista osaamista tunnistaakseen monenlaisia hätäisiä, tukeakseen avuntarpeessa olevia ihmisiä sekä edistääkseen terveyttä ja hyvinvointia. Diakoniamiehen viranhaltija kohtaa ja tukee erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, perheitä ja yhteisön jäseniä. Työn keskiössä on ihmisarvon puolustaminen ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutuminen. (Diakoniamiehen viranhaltijan ydinosoamiskuvaus, 2020, s. 7, 9.)

Nuorisotyö on kirkossa nuoria osallistavaa, kristityn identiteettiä vahvistavaa ja spirituaaliteettiä hoitavaa. Nuorisotyönohjaaja suunnittelee, toteuttaa ja kehittää toimintaa yhdessä lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-f; Suomen ev.lut. kirkko, i.a-g.) Evankelis-luterilaisen kirkon seurakunnat järjestävät rippikoulutoimintaa, isostoimintaa ja nuorten iltoja. Seurakunnat tekevät yhteistyössä kuntien kanssa kouluilla ja oppilaitoksissa tehtävää nuorisotyötä. Aiempaa aktiivisemmin evankelis-luterilaisen kirkon seurakunnissa tehdään koulu yhteistyötä, digitaalista nuorisotyötä sekä pop up -toimintaa. Esimerkiksi Nuoren kirkon koordinoima jalkautuva Saapas-toiminta on laajentunut myös nettiin ja se pyrkii tavoittamaan etsivän työn periaattein avuntarpeessa olevia nuoria sosiaalisen median kautta. (Nuorisotyöstä, 2022.)

Kirkon erityisnuorisotyöpainotteisessa nuoriso- ja varhaisnuorisotyössä tarjotaan nuorille kaikkea heidän tarvitsemaansa apua, tukea ja palvelua kasvamisen, jaksamisen, ihmissuhteiden vertaisryhmien, kodin, koulun, vapaa-ajan, päihteiden käytön sekä itsenäistymisen kysymyksissä. (Nivala, 2005, 143.) Seurakunnassa voidaan järjestää nuorille myös esimerkiksi nuorteniltoja, musiikkia, urheilua, retkiä ja leirejä. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-c.)

Kirkko on aktiivinen toimija monenlaisissa yhteisöissä, kuten oppilaitoksissa. Kirkon oppilaitosyhteistyön tehtävänä on tukea oppilaitoksissa tapahtuvaa arvokasvatusta ja laaja-alaista sivistystä. Se edistää oppilaitosyhteisön ja sen jäsenten kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä tukee ihmisarvon, tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden, ympäristövastuun ja lähimmäisen rakkauden toteutumista oppilaitosyhteisöissä, koulutuksessa ja yhteiskunnassa. Kirkon oppilastyöntekijöihin kuuluu diakoniatyöntekijät, papit ja nuorisotyöntekijät. He toimivat osana oppilaitoksen moniammatillista hyvinvointiverkostoa. He ovat henkisen ja hengellisen hyvinvoinnin ammattilaisia. Kirkko tekee ympäri Suomea oppilasyhteistyötä kaikilla koulutusasteilla. Opiskelijat ovat pääasiassa nuoria aikuisia. Työn tavoitteet ja menetelmät nousevat aina oppilaitosyhteisön tarpeista. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-d.)

Diakoniatyöntekijät työskentelevät yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä eri järjestöjen kanssa (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-e). Diakonissat ovat kuvanneet terveyden edistämistä diakoniatyössä voimavaralähtöisenä toimintana. Siinä korostuvat yksilöiden ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia edistävä ohjaaminen, voimavarojen tukeminen ja terveyttä edistävä yhteistyö. (Rättyä & Kotisalo, s. 152.) Suomen evankelis-luterilainen kirkko määrittelee diakonian tehtäväksi ihmisten hädän etsimisen, lievittämisen ja poistamisen. Seurakunnilla on iso rooli terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Diakoniatyössä pyritään edistämään ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kirkko voi tarjota nuorelle mahdollisuuden sielunhoitoon ja keskusteluapuun. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-b.) Diakonissat edistävät mielenterveyttä, sekä toimivat toivon ja voimavarojen tukijoina. Lähtökohtana mielenterveyden edistämisen toteuttamiselle on positiivinen mielenterveys ja voimavaralähtöisyys. Diakonissojen mielenterveyden edistäminen toteutuu sekä yksilö- että

yhteisötasolla. Mielenterveyden haasteita on lähes 70 prosentilla seurakunnissa toimivien diakonissojen asiakkailla. (Heikkilä-Tyni & Viitala, 2020, s. 218.)

Vuoden 2016 diakoniabarometrissa kyselyyn vastanneiden diakonissojen mukaan nuorten mielenterveyttä haastavat opiskelupaikan löytyminen, opintojen loppuun saattaminen, työllistyminen, asunnon hankkiminen ja ihmissuhdehuolet. Laskeneen mielialan taustalla voivat olla nuoruuden tuomat elämänmuutokset tai jo lapsuuden ajan kokemukset. Mielenterveyden edistäminen on toimintaa, jonka tavoitteena on lisätä vahvistavia ja suojaavia tekijöitä. Diakonissojen mielenterveyden edistämistyötä toteutetaan yhteistyössä kunnan ja järjestöjen mielenterveyden toimijoiden kanssa. (Heikkilä-Tyni & Viitala, 2020, s. 223, 230.) Useimmiten diakoniatyötä toteutetaan yksilötyönä kuten työnä asiakasvastaanotoilla ja kotikäynneillä sekä monipuolisena ryhmätoimintana (Sainio, 2020, s. 182). Nuorilla on tärkeä merkitys kirkon tulevaisuudessa ja kirkon kehityksessä. Nuorista voi kasvaa uusia päättäjiä ja aktiiviseurakuntalaisia tulevaisuuden kirkkoon. (Karvonen & Liljendahl, 2005.)

Kirkko kehittää myös uusia innovatiivisia tuen muotoja nuorille. Kirkko Helsingissä alkoi tarjota 16–29-vuotiaille Walk in -terapiaa nuorten mielen hyvinvoinnin tueksi, jossa nuori pääsee keskustelemaan ammattilaisen kanssa ilman ajanvarausta tai lähetettä. Kirkon walk in -terapia käynnistyi viime vuonna Tampereen Vanhalla kirkolla ja aloitettiin Helsingissä vuoden 2022 alussa. Walk in -terapia voi olla yksi mahdollisuus ulkopuolisuuden ehkäisyyn ja on yksi vastaus nuorten korona-aikana kasvaneeseen hätään. Walk in -terapia on lyhytterapiaa, jossa nuori päättää itse keskustelunaiheet ja on aktiivinen toimija. Käynnille voi tulla myös yhdessä oman kumppanin kanssa. Walk in -terapia on maksutonta ja perustuu ratkaisukeskeisen lyhytterapian menetelmään. Siinä painottuvat omien vahvuuksien tunnistaminen ja ratkaisujen rakentaminen menneisyyden pohtimisen sijaan. Nuoren kanssa keskustelevat tehtävään koulutetut kirkon ammattilaiset, kuten esimerkiksi diakoniatyöntekijä. Keskustelut voivat liittyä esimerkiksi yksinäisyyteen, ahdistukseen, perhetilanteeseen, päihteiden käyttöön ja hengellisyteen. (Kirkko Helsingissä, 2022.)

3 DIGITALISAATIO NUORTEN HYVINVOINNIN TUKENA

3.1 Digitalisaation merkitys hyvinvoinnin tukemisessa

Digitaalinen teknologia on nykypäivänä olennainen osa ihmisen joka päivästä elämää (World Health Organization, i.a-b). Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvät sovellukset ovat yleistyneet mobiiliteknologian eli langattomien älylaitteiden myötä. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyviä sovelluksia voidaan siis käyttää älypuhelimilla ja tableteilla. (Holopainen, 2015.) Mobiilihyvinvointisovellukset ovat aiheena ajankohtainen. Sovelluksia on saatavilla valtava määrä eri mobiililaitteille. (Rantalainen, 2015.) Vuonna 2015 terveydenhoitoon ja hyvinvointiin liittyviä mHealth-älypuhelinsovelluksia arvioitiin olevan noin 100 000 ja vuonna 2021 arvioitiin luvun ylittäneen puolen miljoonan. Luku pitää sisällään sekä kuluttajille suunnatut urheilu- ja liikuntasovellukset että terveydenhuollon ammattikäyttöön tarkoitettut sovellukset. (Metsäniemi, 2020; Medanets, 2021; Holopainen 2015.)

Ihmisten toimintakykyä on jo kauan arvioitu terveystieteissä erilaisilla lääke- tai terveystieteellisillä mittareilla. Itsearviointimittareille on syntynyt suuri tarve ja entistä enemmän halutaan hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimista ja varmistamista siirtää ihmisten omalle vastuulle. (Kainulainen, 2017.) Hyvinvointisovellusten käyttöä on tutkittu paljon ja monien tutkimuksien perusteella niiden käyttö tukee hyvinvointia ja tavoitteita, joita asetetaan esimerkiksi edistääkseen terveyttä. Hyvinvointisovelluksia on erilaisia riippuen, mihin terveyskäyttämisen osa-alueeseen ne keskittyvät. Sovelluksia käytetään eniten liikuntasuoritusten seurantaan, ruokavalion tarkkailuun ja painonhallintaan. Niitä voidaan jakaa esimerkiksi käyttötarkoituksen, käyttäjäryhmän tai sovelluksen ominaisuuksien perusteella. (Rantalainen, 2015.)

Suomessa digitalisuus on vahvasti läsnä nuorten kanssa tehtävässä työssä. Nuorille suunnatuissa digipalveluissa on hyvä osallistaa nuoria toiminnan

suunnitteluun ja muotoiluun. Palvelun käyttäjille on tehtävä selväksi, millaista apua palvelusta voi saada ja mihin tarpeeseen palvelua ei ole tarkoitettu. Hyvässä digitaalisessa tuotteessa ei ole umpikujia, vaan palvelussa voi aina edetä haluamaansa suuntaan. Nuoret tulee ohjata heille sopivan avun piiriin ja akuuttiajan antajien yhteystiedot tulee olla näkyvillä sivustolla. (Aaltonen, 2016, s. 5.) Akuuttiajan antajia ovat esimerkiksi sairaanhoitopiirin päivystysapu ja Suomen Mielen terveys ry:n (MIELI). Suomen Mielen terveys ry tarjoaa keskusteluapua kriisipuhelimessa tai varaamalla keskusteluajan kriisityöntekijälle oman alueen kriisikeskukselle tai etävastaanotolle. (Suomen Mielen terveys ry, i.a.)

Nykypäivän digitalisoituvassa ja teknologisessa yhteiskunnassa on tärkeää ymmärtää nuorisotyön ja digitalisaation välinen suhde. Nuoret ovat kytköksissä digitaaliseen kulttuuriin riippumatta siitä käyttävätkö he aktiivisesti tai passiivisesti sosiaalista mediaa. Nuorten kanssa tehtävässä työssä on tärkeä pysyä digitaalisten muutosten mukana, ja siksi teknologiaa tulee käyttää uteliaalla, ennakkoluulottomalla ja kokeellisella tavalla. (Lauha, 2019, s. 15–16.) Digitaalinen media ja teknologia ovat olleet käytössä nuorisotyössä jo 2000-luvulta lähtien, joten se ei ole uusi ilmiö. Digitalisaation laajuus ja sen vaikutukset yhteiskunnassa sen sijaan on. Se tulee vaatimaan nuorilta uusia kansalaistaitoja ja se vaikuttaa myös siihen, miten nuoret käsittelevät sosiaalisia suhteitaan. (Lauha, 2019, s. 16, 17.)

Digitalisaatiosta on ollut apua terveydenhuollolle ja sen on koettu vapauttavan aikaa potilastyöhön. Terveydenhuollon palveluja pyritään sähköistämään mahdollisimman paljon. Sähköistämisen tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja säästämään kustannuksissa. Kaufmann Agency Oy:n palvelumuotoilija Moona Kuukka, kertoo mielipiteensä Tiede ja talous- lehden artikkelissa digitalisaatiosta. Kuukka toteaa, että on erityisen tärkeää tietää mikä on digipalvelun käyttötarkoitus ja miten palvelua tulisi kehittää. Kuukka nostaa myös esille terveysalan haasteeksi digipalveluissa sen, että tarve ja kysyntä on kirjavaa ja moninaista muihin aloihin verrattuna. (Korhonen, 2020, s. 8–9.) Esimerkkejä palveluiden digitalisoinnista ovat potilastietojärjestelmät, etäkonsultaatiot ja etävastaanotot, älykkäät päätöksenteon tukijärjestelmät ja

terveydenhuollon etäkoulutus sekä nettiterapiat ja digitaaliset hyvinvointia edistävät mobiili- ja muut sovellukset. (Tuovinen, ym., 2021.)

Digitaalista vuorovaikutusosaamista kehitetään myös kirkon alalla. Kirkon ammattien ydinosaamiskuvauksessa vuorovaikutusosaaminen edellyttää, että työntekijä hyödyntää dialogisuuden, viestinnän sekä ohjauksen osaamistaan monipuolisesti ja tilannetajuisesti. Vuorovaikutusosaamisen yksi neljästä sisältöalueesta on digitaalinen vuorovaikutusosaaminen. (Kirkon ammattien yhteinen ydinosaamiskuvaus, 2020.)

3.2 Hyvinvointia tukevat digisovellukset

Älypuhelinsovellukset ovat suosittuja nuorten keskuudessa. Sovellukset ovat kysytty tapa tarjota käyttäjille tietoa reaaliajassa. Yhdysvalloissa on tutkittu mobiilitekniikan käyttöä korkeakouluopiskelijoiden seksuaaliterveyden edistämiseksi. Opiskelijoista 29 % käytti tällä hetkellä terveydentilaan liittyviä sovelluksia puhelimessaan. Opiskelijoista 67 % ilmoitti olevansa kiinnostunut käyttämään ilmaista sovellusta, joka voisi edistää heidän seksuaaliterveyttään. (Richman, 2014, s. 81.)

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin psykiatrian linjajohtaja Jan-Henry Stenbergin mukaan terveydenhuollon tukena käytetyistä applikaatioista on paljon apua hyvinvoinnin edistämiseksi. Terveydenhuollon ammattilainen voi suositella sovelluksia tai esimerkiksi nettiterapiaa muun hoidon tukemiseksi, tällöin puhutaan omahoidosta. Terveydenhuollon tukena käytetyissä sovelluksissa toiminta voi olla myös ohjattua. Sovelluksia on kehitetty erilaisten sairauksien ehkäisemiseen ja niiden hoitoon. Sovelluksia on esimerkiksi alkoholin liikakäyttäjille, masentuneille ja erilaisten ahdistushäiriöiden kanssa kamppaileville. (Voima, 2020.)

HUS Psykiatria, Nuorten mielenterveystalo, suomalainen lääkäriseura Duodecim ja tuotestudio Adventure Club ovat kehittäneet yhdessä yläkoululaisten kanssa Chillaa-älypuhelinsovelluksen. Se on suunnattu yläkouluikäisille. Sosiaalinen

jännittäminen on Suomessa yleinen vaiva, joka useimmilla alkaa jo nuorena. Chillaa sovelluksessa on erilaisia harjoituksia, kuten esimerkiksi rentoutusharjoituksia, sekä saatavilla vinkkejä ja vertaistukea. Sovelluksessa olevien harjoitusten ja tiedon tavoitteena on vähentää stressiä, jännittämistä, ahdistusta ja helpottaa sosiaalisten tilanteiden kohtaamista. Harjoitukset perustuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. Kognitiivinen käyttäytymisterapia on tehokas hoito pelkoon ja jännitykseen. Alustavien tutkimusten mukaan sovelluksen säännöllinen käyttö on vähentänyt nuorten kokemaa jännitystä. Sovelluksen avulla käsitellään sosiaalista jännittämistä ja sen myötä on mahdollista ehkäistä muita mielen häiriöitä, kuten esimerkiksi masennusta, päihdeongelmia ja kroonista alisuorittamista. (Mielenterveystalo, i.a.)

3.3 Aurora AI – tekoälyohjelma

Aurora AI – ohjelma on valtiovarainministeriön koordinoima kansallinen tekoälyohjelma, jonka tavoitteena on luoda pohjaa sille, että tulevaisuudessa ihmiset löytäisivät tekoälyavusteisesti oman elämän eri tilanteisiin liittyvät palvelut sujuvammin. Aurora AI – verkko on eettisesti kestävää sekä tietoturvallista. (Valtiovarainministeriö, i.a.) Myös Zekki-digipalvelua kehitetään yhdessä Aurora AI – ohjelman kanssa, jotta tulevaisuudessa Zekki löytäisi sopivia lähipalveluja missä tahansa kunnassa asuville nuorille. (Zekki, i.a-a.)

Aurora AI – ohjelmassa toteutettiin Aurora AI – verkko, jonka tarkoitus on kytkeä julkisen hallinnon organisaatioiden palvelut yhteen, jotta yhteistyö myös muiden sektorien palvelujen kanssa olisi helpompaa. Verkolla parannetaan erityisesti julkisten palveluiden ja palvelun käyttäjien kohtaamista ja huolehditaan, ettei resursseja mene hukkaan. Kirkko on myös mukana Aurora AI – ohjelmassa. Aurora AI:n tavoitteena on ihmislähtöinen toimintamalli, jossa tekoäly auttaa kansalaisia ja yrityksiä hyödyntämään palveluita oikea-aikaisesti ja eettisesti. Yhteistyönä kirkkohallitus ja Aurora AI – tekoälyohjelma on kehittänyt pilottina rippikoulujen käyttöön tekoälyä hyödyntävän Mun ripari -sovelluksen, joka auttaa nuoria pohtimaan omaa elämäänsä ja tukee sen kautta nuorten hyvinvointia.

Sovellus tukee rippikoulujen suunnittelemista yhdessä nuorten kanssa sekä rippikoulujen kehittämistä paikallisesti ja valtakunnallisesti. Sovelluksen ensimmäinen pilotointi toteutettiin kesällä 2021. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-a; Suomen ev.lut. kirkko, 2021.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Zekki-digipalvelun käyttäjäkokemuksia sekä sen merkitystä nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkimuksesta saatujen tulosten avulla auttaa Nuorten digitaaliset tukipolut – hanketta kehittämään Zekki-digipalvelua niin, että se huomioi nuorten tarpeet koskien palvelun saavutettavuutta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan kartoittaa, mitä digipalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä tulisi ottaa huomioon, jotta se palvelisi parhaiten sen kohderyhmää. Tutkimustulosten perusteella voidaan myös kartoittaa, minkälaiselle jatkotutkimukselle aiheeseen liittyen olisi tarvetta. Lisäksi tutkimustulosten perusteella pohditaan, miten digipalvelua voitaisiin hyödyntää Suomen evankelis-luterilaisen kirkon työssä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Minkälainen merkitys Zekki-digipalvelulla on nuorten hyvinvoinnin tukemisessa?
2. Minkälaisia käyttäjäkokemuksia nuorilla on koskien Zekki-digipalvelua?
3. Miten Zekin saavutettavuutta voidaan parantaa ja palvelua kehittää?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Yhteistyötaho

Tutkimuksen työelämäyhteistyötahona toimi nuorten hyvinvointiin keskittynyt Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D -hankkeeseen perustuva Zekki-digipalvelu. Zekki avautui tammikuussa 2020 ja se pohjautuu Diakonia-ammattikorkeakoulussa kehitettyyn 3X10D-elämäntilannemittariin, tutkimuksiin ja asiantuntijatietoon (Zekki, i.a-a). Zekki-digipalvelu valittiin joulukuussa 2021 Euroopan parhaaksi sosiaalisesti innovaatioksi 565 ehdokkaan joukosta (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2021). Zekin ovat kehittäneet yhdessä Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diakonissalaitoksen Vamos, Ehyt, HelsinkiMissio, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Marttaliitto, Mieli, Nuorisoesuntoliitto, Nuorten Ystävät, Pelastakaa Lapset, Takuusäätiö, Väestöliitto ja Yeesi STEAn tuella (Zekki, i.a-a). Nuorten digitaaliset tukipolut – hanke tulee hyödyntämään opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia kehittäessään Zekki-digipalvelua.

Zekki on digitaalinen tekoälyä hyödyntävä itsearviointitesti. Se on lyhyt verkkotesti, jonka voi tehdä verkossa osoitteessa Zekki.fi. Sen avulla nuori voi arvioida elämäntilannettaan kymmenen elämänalueen kautta (Terveys, Sinnikkyys, Asuminen, Arki, Perhe, Ystävät, Talous, Harrastaminen, Itsetunto ja Elämä). Itsearvion jälkeen nuori saa palautteen sekä tietoa ja ohjausta tarkoituksenmukaisiin kuntien ja kolmannen sektorin järjestöjen tarjoamiin tukipalveluihin. (Zekki, i.a-b.) Se on tarkoitettu 15–25-vuotialille nuorille sekä nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten työkaluksi. Zekki auttaa nuoria pohtimaan omaa elämäänsä ja tukee sen kautta nuorten hyvinvointia. (Zekki, i.a-a.) Zekissä on kahdenlaisia palveluita, kaikille saatavilla olevat järjestöjen tarjoamat digitaaliset palvelut, sekä niiden lisäksi paikkakuntaokohtaiset palvelut niillä paikkakunnilla, joista on tiedossa sopivia palveluita. Paikallisten palveluiden lisäämisen automatisointia kehitetään yhdessä valtiovarainministeriön Aurora AI – ohjelman kanssa, jotta tulevaisuudessa Zekki löytäisi sopivia lähipalveluja missä tahansa kunnassa asuville nuorille tekoälyn avulla. (Zekki, i.a-a.)

5.2 Aineiston keruu

Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä oli strukturoitu haastattelu. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirre on, että se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Haastattelukysymysten avulla haastateltavat kuvailivat subjektiivisia kokemuksiaan digipalveluun liittyen. Laadullinen tutkimus soveltuu sellaisten ilmiöiden tutkimiseen, joiden perusta on ihmisten vuorovaikutuksessa ja tajunnassa. Sen tavoitteena on hankkia uutta tietoa, syventää ymmärrystä tai tulkita ilmiötä. (Puusa & Juuti, 2020, s. 59, 77.)

Tutkimushaastattelussa etuna on joustavuus, jolloin haastattelijana on mahdollisuus toistaa kysymys, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Joustavaa haastattelussa on myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. Haastattelu soveltui tiedonkeruu menetelmäksi tässä tutkimuksessa sen joustavuuden vuoksi ja siksi, että haastateltavan kanssa voi käydä myös keskustelua ja sitä myötä saada lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja siksi on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet haastateltavalle jo etukäteen. Haastattelija voi samalla toimia myös havainnoitsijana eli merkataan ylös paitsi se, mitä sanotaan, myös se, kuinka sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85–86.)

Nuoria haastateltaessa tulee ottaa huomioon tiettyjä asioita. Haastattelun onnistumiseksi on tärkeää saada nuori kiinnostumaan haastattelusta. Nuori ei välttämättä halua, että hänen asioitaan udellaan ja haastatteluun osallistuminen voi olla kapinointia eri instituutiota vastaan, kuten esimerkiksi koulua. Nuoria haastateltaessa on tärkeää välittää tunne siitä, että haastateltavasta nuoresta ja hänen mielipiteistään ollaan kiinnostuneita. (Hirsijärvi & Hurme, 2008, s. 132–133.) Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta jossa ei ole tarjolla valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltavat saavat vastata esitettyihin kysymyksiin omin sanoin (Hirsijärvi &

Hurme, 2008, s. 47). Haastattelukysymykset ovat muodostuneet tutkimuskysymyksistä. Haastattelukysymysten avulla kartoitetaan 1. Minkälainen merkitys Zekki-digipalvelulla on nuorten hyvinvoinnin tukemisessa. 2. Minkälaisia käyttäjäkokemuksia nuorilla on koskien Zekki-digipalvelua. 3. Miten Zekin saavutettavuutta voidaan parantaa ja palvelua kehittää (Liite 2).

Tutkimuksen kohderyhmänä toimi Zekki-digipalvelun käyttäjät. Digipalvelu otettiin pilottikäyttöön toukokuussa 2021 eräässä Helsingin kaupungin nuorisotalossa, jolloin digipalvelu esiteltiin nuorisotalolla. Digipalvelu esiteltiin jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla nuorella yksitellen rauhallisessa tilassa. Esittelyssä ohjattiin mistä digipalvelun löytää ja miten sitä käytetään. Lisäksi kerrottiin Zekin kysymysten aihealueista sekä sen tarjoamista palveluista. Tarkoituksena oli, että nuoret ottaisivat palvelun esittelykerran jälkeen käyttöönsä ja soveltavat sitä omaan elämäntilanteeseensa sopivaksi. Tutkimukseen osallistuneet saivat esittelykerralla tutustua rauhassa digipalveluun.

Tutkimukseen osallistui viisi nuorta. Haastattelut toteutettiin heinä–lokakuussa 2021. Eettisistä syistä ei tuoda ilmi minkä Helsingin kaupungin nuorisotalon asiakkaita haastateltiin. Koronapandemian vuoksi nuoria oli haastavaa tavoittaa. Nuorisopalvelusta avustettiin tutkimusluvan hakemisessa ja haastateltavien tavoittamisessa. Tutkimustulosten kannalta haastateltavien taustatietoja, kuten ikää tai sukupuolta ei tarvittu. Kaikki haastattelut olivat luottamuksellisia yksilöhaastatteluja. Ennen haastattelua käytiin läpi lyhyesti tutkimuksen luonne ja suostumuslomake (Liite 1). Haastattelut käytiin paikan päällä nuorisotalolla rauhallisessa tilassa. Haastateltavilta pyydettiin lupa haastatteluiden äänittämiseen. Haastattelut äänitettiin mobiililaitteen äänitystyökalulla. Jokainen haastattelu äänitettiin ja haastattelun kesto oli noin viisitoista minuuttia. Haastattelun jälkeen haastateltavat saivat antaa palautetta haastattelusta ja sen kulusta.

5.3 Aineiston analysointi

Kun haastattelut oli nauhoitettu, ne siirrettiin digitaalisessa muodossa tietokoneelle tallentamalla ne Microsoft Office 365 sovellukseen. Nauhoitteita säilytettiin Microsoft Office 365 sovelluksessa. Äänitteet kuunneltiin ja äänitallenteet litteroitiin, eli kirjoitettiin auki sana sanalta tietokoneelle. Tämä helpottaa aineiston hallintaa sekä kokonaiskuvan hahmottamista (Ruusu vuori, ym., 2010, s. 13). Nauhoitteet hävitettiin manuaalisesti poistamalla tiedostot, kun opinnäytetyö oli valmis.

Aukikirjoitettu aineisto luettiin ja niiden sisältöön perehdyttiin. Aineiston analysointimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä eli induktiivista aineiston analyysia. Siinä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teorettinen kokonaisuus. Aineistolähtöinen analyysi valikoitui menetelmäksi, koska analyysiyksiköt eivät ole etukäteen muodostettu vaan ne muotoutuvat vasta analyysivaiheessa aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 95.) Haastattelut litteroitiin käyttämällä Calibri fonttia ja riviväliä 1,5. Haastattelijan puhe litteroitiin vahvistetulla fontilla, jotta se helpottaisi luettavuutta. Litteroinnissa aineistoa muodostui yhteensä 10 sivua.

Aineisto luettiin läpi useaan otteeseen ja siihen perehdyttiin huolella. Tällöin aineistosta alkaa syntyä ajatuksia ja mielenkiintoisia kysymyksiä. (Hirsijärvi, ym., 2008, s. 143.) Induktiivinen sisällönanalyysi voidaan karkeasti jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Toinen vaihe on klusterointi eli ryhmittely ja viimeinen abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Induktiivisessa sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja siten saadaan vastaus tutkimustehtäviin. Analyysin kaikissa vaiheissa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. Aineistoon perehtymisen jälkeen aineisto redusointiin, eli etsittiin pelkistettyjä ilmauksia karsimalla tutkimukselle epäolennainen pois. Aineiston pelkistäminen toteutettiin niin, aukikirjoitetusta aineistosta etsittiin ilmaisuja, jotka kuvaavat tutkimuskysymyksiä ja ilmaisut alleviivattiin eriväreillä. Alleviivatut ilmaisut

merkittiin eri tiedostolle peräkkäin listattuna. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 109–115.)

Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta värikoodatuista alkuperäisilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Sisällöllisesti samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset yhdistettiin samaan luokkaan. Samankaltaiset käsitteet ryhmiteltiin, jonka jälkeen ne yhdistetään luokaksi. Luokat nimettiin käsitteellä, joka kuvaa sen sisältöä. Alaluokat eli sisällöllisesti samankaltaiset ryhmät yhdistettiin ja niistä muodostettiin yläluokat, joita kuvastivat yhteinen kokoava käsite eli pääluokka. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 109–110.) Yksi pääluokista oli Nuorten käyttäjäkokemuksia Zekki-digipalvelusta, yläluokkana digipalvelusta saama tuki ja alaluokkana tietoisuuden vahvistaminen omasta elämäntilanteesta. Toinen pääluokista oli Zekki-digipalvelun merkitys tuen ja avun saamisessa, yläluokkana tuen saamisen monipuolisuus ja alaluokkana oman kehityskaaren seuraaminen tuloksien avulla. Viimeinen pääluokka oli Zekki-digipalvelun kehittäminen, yläluokkana saavutettavuuden parantaminen ja alaluokkana digipalvelun kehittäminen sovellus muotoon.

Aineiston luokittelu on olennainen osa aineiston analyysia. Se luo pohjan, jonka varassa haastatteluaineistoa voidaan tulkita ja yksinkertaistaa. Se on välttämätöntä silloin, kun halutaan tyypitellä tapauksia. Kun tulkittavaa ilmiötä luokittelee, se jäsentyy ja aineiston eri osia voi vertailla. (Hirsijärvi, ym., 2008, s. 147.) Aineiston ryhmittelystä esimerkki Kuviossa 1.



Kuvio 1. Esimerkki luokkien muodostumisesta

6 TULOKSET

6.1 Nuorten käyttäjäkokemuksia Zekki-digipalvelusta

Tutkimuksessa kartoitettiin palvelunkäyttäjien kokemuksia Zekki-digipalvelusta. Tarkoituksena oli muun muassa selvittää, minkälainen yleinen käyttäjäkokemus palvelunkäyttäjillä oli digipalvelusta. Tutkimusaineiston analysoimisen myötä ilmeni, että haastateltavien yleiset kokemukset Zekki-digipalvelusta olivat keskenään samansuuntaiset. Zekin käyttö koettiin yleisellä tasolla helpoksi ja mieluisaksi. Haastateltavat kertoivat mielipiteensä Zekissä esitetyistä kysymyksistä. Yksi haastateltavista kuvaili kysymysten kattavan monta aihealuetta, jotka liittyvät nuoren ihmisen elämäntilanteisiin. Haastateltava koki aihealueet hyödyllisiksi ja tärkeiksi. Haastateltava toi esille, että kysymyksiin vastaaminen oli helppoa ja yksinkertaista.

Haastateltavista suurin osa nosti Zekin käyttökokemuksessa hyväksi puoleksi lopussa saatavan yhteenvedon, jonka Zekki luo palvelunkäyttäjän vastauksien perusteella. Yhteenvedoon liittyen yksi haastateltavista toi esille sen, että yhteenvedon tuloksia oli helppo tulkita siksi, että kaavioissa oli käytetty eri värejä kuvastamaan tilannetta. Tutkimusaineiston analysoimisen myötä ilmeni, että nuoret jakoivat yhteisen mielipiteen siitä, että oman elämäntilanteen kartoittaminen on hyödyllistä sekä ajatuksia herättävää. Nuoret kokivat oman elämäntilanteen äärelle pysähtymisen merkityksellisenä. Tämä sai heidät pohtimaan omaa nykyisyyttään ja tulevaisuuttaan. Haastateltavat nostivat esille, että Zekin ja avun saatavilla olo lisäävät turvallisuuden tunnetta. He kokivat Zekin lisäävän myös tietoa eri tukimuodoista, minkä haastateltavat nostivat positiiviseksi asiaksi. Tutkimustulokset Zekin hyvinvointia edistävästä vaikutuksista on esitelty Taulukossa 1.

Haastateltavien suhtautuminen Zekin käyttöön ja palvelun ehdottamiin jatkotoimenpiteisiin oli myönteistä ja innostunutta. Zekki koettiin hyvinvointia

edistävänä palveluna sekä sen saatavilla olo koettiin tarpeelliseksi ja nuorille tärkeäksi asiaksi. Zekin saatavilla oloa kuvailtiin myös madaltavan kynnystä tuen saamiselle ja avun piiriin hakeutumiselle.

”Kysymykset oli selkeästi kirjoitettu ja niihin pystyi vastaamaan rehellisesti.”

”Se oli hyvä, kun tulee se yhteenveto. Et siinä on oikeasti monta eri osiota ja monta eri linkkiä esimerkiksi mistä voi hakee apua ja mitä voi lukea ja se oli mun mielestä hyödyllistä. Ne olivat helposti saatavilla.”

”Käyttäminen oli mun mielestä kivaa ja rahoittavaa ja pisti ajattelee omaa tilannetta.”

Taulukko 1. Zekin hyvinvointia edistävät vaikutukset

ZEKIN HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT VAIKUTUKSET	
<p>Positiiviset suuntaukset</p> <p>osallisuus oman hyvinvoinnin edistämisessä</p> <p>Itsereflektio</p> <p>elämäntilanteen kartoittaminen</p> <p>turvallisuuden tunteen lisääminen</p> <p>avunsaannin saatavilla olo</p> <p>tiedon lisääminen</p>	<p>Hyödyllisiä työkaluja</p> <p>helppokäyttöisyys</p> <p>saatavuus</p> <p>ennaltaehkäisevää tukea</p> <p>monipuoliset jatkotoimenpide ehdotukset</p>

6.2 Zekki-digipalvelun merkitys tuen ja avun saamisessa

Zekki kokoaa yhteen järjestöjen ja kuntien tukipalvelut, jotka ovat suunnattu nuorille ja tarjoaa mahdollisuuden ottaa suoraan yhteyttä palveluihin. Kaikki haastateltavat kokivat Zekin ehdottamat jatkotoimenpiteet yksinomaan relevantteina sekä monipuolisina. Yksi haastateltavista piti siitä, että Zekin avulla oli mahdollista saada apua erilaisiin elämäntilanteisiin sekä vastauksia erilaisiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Lisäksi omasta elämäntilanteesta katsauksen näkeminen koettiin tärkeänä ja hyödyllisenä. Yksi haastateltava ilmaisi aikovansa käyttää Zekkiä muuttaessaan omilleen ja hakiessaan jatko-opiskelemaan, sillä Zekki koettiin ohjaavan hyödyllisille sivustoille näihin asioihin liittyen.

Tutkimuksen aikana yksi haastateltavista oli käyttänyt Zekkiä kahden viikon välein. Haastateltava oli kartoittanut omaa elämäntilannettaan Zekin avulla ja hyötynyt sen ehdottomasta jatkotoimenpiteestä. Haastateltava oli hyödyntänyt

Zekin ominaisuuksia ja tallentanut vastauksensa sekä yhteenvetonsa itsellensä pdf-tiedostona jokaisena kertana. Haastateltava kertoi tämän ominaisuuden mahdollistavan tuloksien vertailemisen keskenään. Sen avulla hän näki esimerkiksi sen, mitkä asiat ovat kehittyneet siitä, kun hän teki Zekin edellisen kerran. Haastateltava kertoi, että Zekin avulla hän osasi muodostaa kokonaiskuvan elämäntilanteestaan.

Yksi haastateltava oli käyttänyt Zekkiä kolme kertaa tutkimuksen aikana ja kertoi muodostaneen sen avulla käsityksen esimerkiksi omasta terveydentilastaan. Neljä haastateltavista eivät kokeneet tarvitsevansa tutkimusta suoritetun ajan sisällä tukea jatkotoimenpiteistä, mutta kokivat hyödylliseksi niiden saatavilla olon. Kaikki haastateltavat kokivat voivansa saada tukea Zekin avulla ja sen ehdottamista jatkotoimenpiteistä. Kaksi haastateltavaa piti säännöllisen elämäntilanteen kartoittamisen hyödyllisenä. Kolme haastateltavaa koki Zekin tekemisen hyödylliseksi tarpeen tullen.

"Jos haluaa vaikka tietoa ihmissuhteista niin sit siihen tuli se Mannerheimin Lastensuojeluliiton sivu. Niin kyllä se Zekki helpottaa sitä, että uskaltaa hakea apua. "

"Mulla ei ollut tarvetta avulle, mutta koen, että voisin saada apua Zekistä, jos mulla olisi ongelmia, vaikka perheessä tai jotain sellaista niin olisi varmasti auttanut. "

"Sen avulla on nähnyt mikä on huonommin ja mikä paremmin ja mikä asia on kehittynyt viime kerrasta."

6.3 Zekki-digipalvelun kehittäminen

Haastateltavilta kysyttiin kehittämideoita koskien digipalvelua ja sen saavutettavuutta sekä sitä, mitä he olisivat kaivanneet lisää Zekkiä käyttäessä.

Tutkimusaineiston analysoimisen myötä ilmeni, että nuoret kokevat helpommaksi käyttää hyvinvointiin liittyvää digipalvelua sovellus muodossa. Digipalvelun hakemista internetin hakukoneista koettiin haastavaksi ja digipalvelun nimen muistamisen merkitys kasvoi, kun digipalvelua tulee erikseen hakea internetistä. Haastateltavista suurin osa koki Zekin saavutettavuuden helpommaksi sovellus muodossa. Yksi haastateltavista toi esille, että yhteenvetojen tallentaminen ja vertaileminen helpottuisi sovelluksessa. Yksi haastateltava kaipasi visuaaliseen ilmeeseen enemmän värikkyttä, koska koki sen lisäävän kiinnostusta ja iloa.

Zekkiä mainostetaan tällä hetkellä useassa sosiaalisen median kanavilla. Verkossa saatavilla olevista nuorille suunnatuista tukipalveluista tiedotetaan useassa eri yhdistyksen ja järjestön sivuilla. Yksi haastateltava koki, että nuorille suunnattuja erilaisia tukipalveluja ja verkkosivuja tulisi tuoda enemmän saataville niille kanaville, jossa nuoret ovat. Haastateltava koki myös, että verkossa olevista tukipalveluista tulisi tiedottaa järjestelmällisemmin oppilaitoksissa ja nuortenpalveluissa. Haastateltava nosti esille, että Zekistä olisi hyvä tiedottaa oppilaitoksissa ja nuorisotalolla. Haastateltavista yksi koki, että kysymykset voisivat olla laajemmat ja enemmän informatiivisemmat. Keskustelussa nousi esille myös chat-osion puutos. Haastateltava kuvaili, että avun hakeminen voi olla haastavaa ja silloin olisi hyvä olla mahdollisuus virtuaaliselle keskustelulle ammattilaisen kanssa myös suoraan Zekissä. Tutkimustulokset Zekin kehittämisestä esitelty Taulukossa 2.

”Kysymyksiä voisi pidentää... Esimerkiks kun siinä kysyttiin ootsä tyytyväinen sun kykyyn voittaa vaikeuksia niin selittää vielä paremmin, että mitä sillä tarkoitetaan.”

”Jos saisi sovelluksena nii siin itse apis vois olla oma chatti osio. Et jos uskallat hakee apuu Zekistä niin sit sen vois tehdä helpommaksi et saisi vaikka jonkun chatti osion myös suoraan siihen.”

”Sovelluksena ois ollu paljon kivempi et on valmiina siinä, ettei tarvii hakee internetistä... esimerkiks mul unohtu koko ajan nimi tai se on vähän vaikee muistaa.”

”Mun mielestä enempien pitäisi tietää tästä, kun mäkään en tiennyt. Et sitä mainostettaisi enemmän ja esimerkiksi just kouluissa kerrotaisi.”

Taulukko 2. Zekin kehittäminen

Zekin kehittäminen	
Saatavuus Sovelluksena helpommin saatavilla Näkyvyyden/mainostamisen lisääminen Tiedon välittäminen Zekistä oppilaitoksien kautta	Sisäiset tekijät Kysymykset enemmän kuvaavia ja laajempia Zekkiin oma chat-osio Visuaalinen ilme (enemmän värejä)

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Zekki-digipalvelun käyttäjäkokemuksia sekä sen merkitystä nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkimuksesta saatujen tulosten avulla auttaa Nuorten digitaaliset tukipolut – hanketta kehittämään Zekki-digipalvelua niin, että se huomioi nuorten tarpeet koskien palvelun saavutettavuutta. Tulokset kuvailivat viiden nuoren käyttäjäkokemuksia Zekistä ja minkälaista tukea he olivat saaneet tai kokivat voivansa saada Zekistä. Tuloksista voi päätellä, että Zekillä on myönteisiä vaikutuksia nuorten hyvinvointiin, ja että se tukee nuorten itsearviointia sekä oman elämäntilanteensa kartoittamista. Elämäntilanteen äärelle pysähtyminen koettiin myönteisenä ja merkityksellisenä sekä Zekin avulla kerrottiin muodostaneen käsitys esimerkiksi myös omasta terveydentilastaan.

Verkkotyön suunnittelussa ja kehittämisessä nuoret on hyvä ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja muotoiluun (Aaltonen, 2016, s. 5). Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että Zekki on innovatiivinen ja nuorista lähtöisin oleva tukipalvelu. Kehittämisideat liittyivät Zekin saavutettavuuteen ja sen sisällön tuottamiseen. Haastateltavat nostivat Zekin hyväksi puoleksi sen, että se on helppokäyttöinen, sekä sen, että se tarjoaa tukea moneen erilaiseen tilanteeseen, joita nuori voi elämänvaiheessaan kohdata. Haastateltavat kuvasivat Zekin madaltavan kynnystä avunhakemiselle ja avunsaamiselle. Haastateltavista suurin osa antoi kehittämisideaksi tehdä Zekistä sovellusversio ja kehittää Zekkiä niin, että palvelussa olisi mahdollisuus käydä virtuaalisesti keskustelua ammattilaisen kanssa.

Nuoren myöhemmän hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että nuori pääsee vaivatta ja nopeasti terveydenhuollonpalveluihin. Näin nuori kokee tulevansa kuulluksi ja saavansa riittävää tukea tilanteeseensa. Tieto palveluista tulisi viedä

paremmin nuorten ulottuville. (Wiens ym., 2020, s. 29.) Tutkimustuloksista nousi esille myös nuoren toive siitä, että verkossa olevista tukipalveluista tulisi tiedottaa järjestelmällisemmin oppilaitoksissa ja nuortenpalveluissa. Tutkimustulosten perusteella Zekki-digipalvelu ja sen sisältö vastaa käyttäjien tarpeisiin.

7.2 Sovellettavuus kirkon työssä

Kirkko on aktiivinen toimija monenlaisissa yhteisöissä, kuten esimerkiksi oppilaitoksissa (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-d). Digitaalista vuorovaikutusosaamista eli digitalisaation hyödyntämistä kehitetään myös kirkon alalla. Kirkon ammattien ydinosaamiskuvauksessa vuorovaikutusosaamisen yksi neljästä sisältöalueesta on digitaalinen vuorovaikutusosaaminen. (Kirkon ammattien yhteinen ydinosaamiskuvaus, 2020.)

Zekkiä voi toimia työkaluna myös työntekijälle nuorten kanssa tehtävässä työssä. Diakoniatyöntekijä tapaa ihmisiä ryhmissä, sairaala- ja laitospöytäillillä, retkillä ja leireillä mutta erityisesti vastaanotolla (Rättyä, 2012, s. 85). Zekkiä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi diakoniatyöntekijän vastaanotolla, kun kohdataan nuori. Kohtaaminen voi tapahtua päivystysvastaanottajan aikana tai etukäteen sovitusti. Tapaamiseen varataan rauhallinen ajankohta. Keskustelun sisältö vastaanotolla riippuvat käsiteltävästä asiasta. (Rättyä, 2012, s. 85.) Zekissä esitetyt kysymykset voivat toimia tietynlaisena keskustelunavauksena eri aihealueisiin liittyen. Vastaanotoilla selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja kartoitetaan avun tarve (Rättyä, 2012, s. 85).

Diakoniatyöntekijä voi hyödyntää Zekkiä vastaanotolla kartoittaessaan yhdessä nuoren kanssa hänen tilannettaan ja avun tarvettaan. Ennen tapaamisen päättymistä voi uudesta tapaamisesta sopia ja varmistaa asiakkaan selviytyminen siihen asti. Tarvittaessa voidaan ohjata muiden auttajien luokse ja antaa tietoa palveluista. (Rättyä, 2012, s. 85.) Zekistä voi saada tietoa ja ehdotuksia sopivista tukipalveluista, se myös kokoaa yhteen järjestöjen ja kuntien nuorille suunnatut tukipalvelut ja tarjoaa mahdollisuuden ottaa suoraan yhteyttä palveluihin (Diak, 2021). Diakoniatyöntekijä voi hyödyntää Zekin ehdottomia

tukipalveluita ohjatessaan asiakasta muiden auttajien luokse ja antaessaan asiakkaalle tietoa eri tukipalveluvaihtoehdoista. Diakoniatyöntekijä voi käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi Zekin ehdottomat tukipalvelut ja pohtia yhdessä asiakkaalle mieluisin ja siihen tilanteeseen sopivin tukimuoto. Zekin ehdottama tukipalvelu voi toimia täydentävänä tukena diakoniatyöntekijän tarjoaman avun lisäksi riippuen siitä, minkälaista tukea nuori siinä tilanteessa kokee tarvitsevänsä.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Jotta haastatteluaineisto oli mahdollisimman luotettava, tulisi samoja sääntöjä noudattaa haastatteluiden toteutuksessa, haastatteluaineiston litteroimisessa ja luokittelussa. Haastattelun laatua parantaa myös se, että haastattelut litteroidaan niin nopeasti kuin mahdollista. (Hirsijärvi, S & Hurme, H, 2008.)

Tutkimuksen jokaisessa vaiheissa pyrittiin noudattamaan hyvän eettisen toiminnan edellyttämiä periaatteita. Haastatteluun saadut käyttäjäkokemukset olivat henkilökohtaisia eikä tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia Zekki-digipalvelun käyttäjiä, koska haastatteluaineisto oli melko suppea. Ennen jokaista haastattelua pyrittiin luomaan rauhallinen, mukava ja luottamuksellinen ilmapiiri. Haastattelun aloittamiseen ja sen äänittämiseen kysyttiin haastateltavan lupa. Haastattelua varten järjestetystä tilasta luotiin haastateltaville mukava ja mahdolliset häiriötekijät poistettiin. Jokainen haastattelu järjestettiin nuorisotalon tiloissa. Ennen jokaista haastattelua nauhurin toiminta testattiin. Samaa rakennetta ja mahdollisimman organisoituun työskentelyyn pyrittiin ennen jokaista haastattelua, sekä litterointi- ja analyysivaiheessa. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista perehdyttiin aineistoon mahdollisimman huolellisesti, mikä osaltaan paransi luotettavuutta.

Ennen jokaista haastattelua haastateltaville annettiin luettavaksi ja allekirjoitettavaksi suostumuslomake. Ennen haastattelua haastateltaville oli kerrottu tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät.

Suostumuslomakkeesta käy ilmi opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset. Haastateltavat olivat tietoisia ennen haastattelun alkua, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että haastateltavan henkilöllisyys jää vain tutkijan tietoon. Haastateltavalle tehtiin selväksi, että häntä koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavien anonymiteetin toteutumisesta huolehdittiin tarkasti opinnäytetyön prosessin jokaisessa vaiheessa. Alkuperäisilmaukset, joita käytettiin esimerkkeinä opinnäytetyön raportissa, käännettiin tunnistettavuuden eliminoimiseksi yleiskielisempään muotoon.

7.4 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaihe voisi nousta Zekin sovellettavuudesta kirkon Walk in -terapiassa. Kirkon Walk in -terapia on 16–29-vuotiaille suunnattu maksuton lyhytterapia ilman ajanvarausta. Nuoren kanssa keskustelevat tehtävään koulutetut kirkon ammattilaiset. Nuori päättää itse keskustelunaiheet ja on aktiivinen toimija. Siinä painottuvat omien vahvuuksien tunnistaminen ja ratkaisujen rakentaminen menneisyyden pohtimisen sijaan. (Kirkko Helsingissä, 2022.) Tutkimuksessa voisi selvittää nuorten kokemuksia lyhytterapiasta ja minkälaista tukea Zekki antoi lyhytterapiassa. Walk in -terapia on yksi vastaus nuorten korona-aikana kasvaneeseen hätään (Kirkko Helsingissä, 2022). Walk in -terapia olisi tämän vuoksi jatkotutkimusaiheena ajankohtainen ja tarpeellinen. Tämä edistäisi nuorille suunnattujen uusien tuenmuotojen kehittämisen ja jatkojalostamisen.

Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla Zekin jatkokehittäminen tutkimukseen osallistuneiden nuorten toiveiden mukaan chat-osiolla. Tutkimuksessa voisi kartoittaa, minkälaisia kehittämisideoita nuorilla on chat-osiioon liittyen ja tutkimustuloksia voisi hyödyntää myös kehittäessään muita nuorille suunnattuja chat-palveluita. Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu nuorten kokemuksia sekä tarkasteltu nuorten näkökulmasta palvelujen suunnittelua ja kehittämistä. Digitaalisten hyvinvointipalvelujen käyttäjäkokemusten tutkimuksessa on

kuitenkin myös tarpeen keskittyä laajemmin esimerkiksi hoitohenkilökunnan ja muiden tukiryhmien kokemuksiin.

7.5 Ammatillinen kasvu

Tämän opinnäytetyön toteuttaminen oli hyödyllistä Zekin jatkokehittämistä ajatellen. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkimuksesta saatujen tulosten avulla auttaa Nuorten digitaaliset tukipolut – hanketta kehittämään Zekki-digipalvelua niin, että se huomioi nuorten tarpeet koskien palvelun saavutettavuutta. Nuorten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen edellyttää laajaa monialaista ja moniammatillista yhteistyötä. Zekki ehdottaa laajalti tarjolla olevia digitaalisia palveluita, joista suurin osa on kolmannen sektorin järjestöjen tuottamia. Nuorten terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi on tärkeää pysyä ajan hermolla ja kehittää uusia sekä innovatiivisia tuenmuotoja. Zekki otettiin käyttöön alkuvuodesta 2021, joten sen käyttäjäkokemuksista ei ole vielä paljon tutkimustietoa. Zekki on kehitetty yhdessä nuorten kanssa, joten siksi on tärkeää palvelun kehittämisenkin kannalta kuulla palvelunkäyttäjien kokemuksia ja sitä, miten Zekkiä heidän mielestään tulisi kehittää.

Opinnäytetyön prosessin myötä vahvistui osaamiseni kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamiseen, tiedonhakuun, tutkimusaineiston analysointiin ja tutkimusraportin kirjoittamiseen. Tietämykseni digipalveluiden hyvinvointivaikutuksista ja digipalveluiden sovellettavuudesta hyvinvoinnin edistämiseksi lisääntyi. Ymmärsin tutkimuksen tekemisen ja kehittämistyön merkityksen sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyön prosessi vahvisti ammatillista osaamistani kirkon alan kompetenssin näkökulmasta sekä tulevana sairaanhoitaja-diakonissana. Opinnäytetyön prosessin aikana yhteistyötaitot ja taito hakea tutkittua tietoa kehittyi. Prosessin aikana myös ammattitaitoni kasvoi ja kehittyi. Tutkimuksen toteutuksen aikana opin suunnitelmallisuutta ja kehitin yhteistyötaitojani eri ammattiryhmien kanssa, kuten esimerkiksi nuoriso-ohjaajan kanssa. Tutkimuksen toteutuksen aikana pohdin myös erilaisia yhteistyömahdollisuuksia kirkon- ja nuorisotyön välillä, mikä edistäisi nuorten osallisuutta ja hyvinvointia. Terveys- ja kirkonalalla tärkein taito on kohtaamisen taito. Kohtaamisen taito

osoittautui tärkeäksi myös opinnäytetyön tutkimuksen toteutuksen aikana. Opinnäytetyön prosessin aikana kehityin ammatillisesti myös itsenäisessä päätöksenteossa.

Diakonian viranhaltijan ydinosaamiseen kuuluu laaja-alainen osaaminen monenlaisen hädän tunnistamisessa, avuntarpeessa olevien ihmisten tukemisessa, sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Diakonian viranhaltija kohtaa ja tukee erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, perheitä ja yhteisön jäseniä. Työn keskiössä on ihmisarvon puolustaminen ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutuminen. (Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus, 2020, s. 7, 9.) Nuorten osallisuuden merkitys kirkon työssä korostui myös opinnäytetyön prosessin aikana. Kirkko tarjoaa paljon erilaista apua ja toimintaa nuorelle. Myös kirkon työssä digitalisuuden osa kasvaa ja esimerkiksi kirkon ammattien ydinosaamiskuvauksessa vuorovaikutusosaamisen yksi neljästä sisältöalueesta on digitaalinen vuorovaikutusosaaminen. (Kirkon ammattien yhteinen ydinosaamiskuvaus, 2020.) Opinnäytetyön prosessin aikana erityisesti tämä osaaminen vahvistui erittäin paljon.

Tulevana sairaanhoitajana opin prosessin aikana paljon nuorten mielenterveydestä ja sen edistämisestä. Opin mitä nuoruusiässä on tyypillistä kasvuun ja kehitykseen liittyen ja mitä tulee ottaa erityisesti huomioon kohdatessaan nuori. Sairaanhoitajan ammatillisista osaamisalueista syventyi opinnäytetyön prosessin aikana asiakaslähtöisyys, hoitotyön eettisyys ja ammatillisuus sekä yrittäjäyys. Ammatillisista osaamisalueista syventyi myös kliininen hoitotyö, näyttöön perustuva toiminta ja päätöksenteko, terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu ja turvallisuus. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.) Omien vuorovaikutustaitojen kehittäminen, tiedostaminen ja niiden pohtiminen kuuluivat isossa määrin prosessin jokaiseen vaiheeseen. Lisäksi tietämykseni eri sektoreiden tarjoamista tuen kanavoista lisääntyi. Prosessin aikana syventyi tietämykseni erityisesti digitalisaation merkityksestä nuorten hyvinvoinnin edistämisessä.

LÄHTEET

- Aaltonen, S. (2016). Nuorisotutkimusseura ry. Näkökulma numero 26. *Nuorten hyvinvoinnin tukemiseen tarvitaan monta kanavaa*. Saatavilla 20.12.2021 https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/na_kokulma26_nuorten_hyvinvoinnin_tukemiseen_tarvitaan_monta_kanavaa.pdf
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (2021). *Diakissa kehitetty nuorten digipalvelu voitti EU:n innovaatiokilpailun*. Saatavilla <https://www.diak.fi/2021/12/08/diakissa-kehitetty-nuorten-digipalvelu-voitti-eun-innovaatiokilpailun/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a). Saatavilla <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/terveysalan-osaamiskuvaukset/>
- Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus. (21.4.2020). Kirkkohallitus. Saatavilla <https://evl.fi/documents/1327140/43561565/Diakonian+viranhaltijan+ydinosaamiskuvaus+2020.pdf/2f47a08a-75ca-5e50-e3a7-44a830701b6c?t=1604574818706>
- Heikkilä-Tyni, M., & Viitala, R. (2020). *Diakonissat mielenterveyden edistäjinä, toivon ja voimavarojen tukijoina*. Teoksessa Malkavaara, T., Rättyä, L., & Valtonen, M. (toim.). *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö*. (2020). Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345797/DIAK_Opetus_6_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Helsingin kaupunki. (2020). Tilastokeskus. Nuorten hyvinvointi Helsingissä 2020. Saatavilla 20.12.2021 https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/20_04_02_Nuorten_hyvinvointi_Helsingissa_2020.pdf

- Hirsijärvi, S., & Hurme, H. (2008) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press Oy
Yliopistokustannus, HYY yhtymä
- Holopainen, A. (2015). *Mobiiliteknologia ja terveyssovellukset, mitä ne ovat?*
Saatavilla <https://www.duodecimlehti.fi/duo12334>
- Kainulainen, S., & Juutinen, A. (2017). *Nuoren elämäntilanteen hahmottaminen 3X10D-mittarilla*. Saatavilla <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/nuoren-elamantilanteen-hahmottaminen-3x10d-mittarilla/#.YeeyEP5Bw2y>
- Karlsson, L., Marttunen, M., Kumpulainen, K., & Puustjärvi, A. (8.4.2016).
Oppikirjat. *Lasten psykiatria ja nuorisopsykiatria. Lasten ja nuorten kehityksen ja mielenterveyden häiriöt. Lasten ja nuorten mielialahäiriöt*. Saatavilla <https://www.oppiportti.fi/op/ljn01500/do>
- Karvonen, M., & Liljendahl, Tarja. (2005) *Nuorisodiakonia ja kirkon erityisnuorisotyö*. Teoksessa Paananen, T., & Tuominen, H. (toim.). (2005). *Nuorisotyön käsikirja*. Kirjapaja Oy.
- Kirkko Helsingissä. (2022). Kirkon walk in -terapia auttaa nuoria ilman ajanvarausta. Saatavilla 2.2.2022
<https://www.helsinginseurakunnat.fi/uutiset/kirkonwalk-in-terapiaauttaanuoriaailmanajanvarausta>
- Kirkon ammattien yhteinen ydinosamiskuvaus. (21.4.2020). Kirkkohallitus.
Saatavilla
<https://evl.fi/documents/1327140/43561565/Kirkon+ammattien+yhteinen+ydinosamiskuvaus+2020.pdf/803a8b5f-d968-c60c-a44c-c2a81d57eea1?t=1604574898880>
- Korhonen, M. (2020). s. 8–9. Digipalveluiden kehittäminen: huomio siihen, miten palvelun käyttö muuttaa toimintaa. Saatavilla
3.1.2022 <https://mediasepat.fi/Tt012020/#/article/8/page/1-1>
- L 1285/2016. Nuorisolaki 21.12.2016/1285. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- Lauha, H., & Nölvak, K. (2019). *Digitalisering och ungdomsarbete*. Saatavilla
<https://www.verke.org/uploads/2021/02/8379e913-digitalisering-och-ungdomsarbete.pdf>

- Marttunen, M., & Kaltiala-Heino, R. (2017) *Nuorisopsykiatria*. Teoksessa Lönnqvist, J., Henriksson, M., Marttunen, M., & Partonen, T. (toim.). (2017) *Psykiatria* (9.–10. uud. p.). Kustannus Oy Duodecim.
- Marttunen, M., Huurre, T., Strandholm, T., Viialainen R., (toim.) & Terveystieteiden tutkimuskeskus (2013) *Nuorten mielenterveyshäiriöt. Opas nuorten kanssa työskenteleville aikuisille*. Saatavilla <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-647-2>
- Medanets. (2021). *Riittääkö terveydenhuollon käyttöön yksi mobiilisovellus?* Saatavilla <https://medanets.com/fi/blogi/riittaaako-terveydenhuollon-kayttoon-yksi-mobiilisovellus/>
- Metsäniemi, P. (2020). *Potilaani käyttää terveysäppiä - pitääkö minun kiinnostua?* Duodecim. Saatavilla <https://www.duodecimlehti.fi/duo15750>
- Mielenterveystalo. (i.a). Nuorten mielenterveystalo. Itsearviointi ja omahoito. Chillaa- sovellus. Saatavilla 3.1.2022 https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi_omaa_pu/oma-apu/chillaa/Pages/default.aspx
- Munstadi. (i.a.). Nuorisopalvelut. Saatavilla 3.1.2022 <https://munstadi.fi/info/tietoa-nuorisopalveluista/>
- Nivala, M. (2005) *Nuorisodiakonia ja kirkon erityisnuorisotyö*. Teoksessa Paananen, T., & Tuominen, H. (toim.). (2005). *Nuorisotyön käsikirja*. Kirjapaja Oy.
- Nuorisotyöstä. (2022). *Kirkon nuorisotyön työmuodot*. Saatavilla <https://nuorisotyosta.fi/kirkon-nuorisotyon-tyomuodot/>
- Puusa, A., & Juuti, P. (toim.). (2020) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Ranta, K., Kaltiala, R., Karvonen, J., Koskinen, T., & Kronström K. (i.a). Nuorten varhaisia psykososiaalisia hoitoja tulee ottaa laajemmin käyttöön. *Duodecimlehti*. Saatavilla 20.12.2021 <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo15792.pdf>
- Rantalainen, L. (2015). *Mobiilihyvinvointisovellusten merkitys terveyskäyttäytymisen muuttamisessa ja hyvinvoinnin hallinnassa*. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45415/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201502271388.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Richman, A., Webb, M., Brinkley, J., & Martin, R. (2014). Sexual behaviour and interest in using a sexual health mobile app to help improve and manage college students' sexual health. Saatavilla 3.1.2022 <https://anna.diak.fi/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=95713072&site=ehost-live&scope=site>
- Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. (2010). *Haastattelun analyysin vaiheet*. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. (toim.). *Haastattelun analyysi*. (2010). Vastapaino.
- Rättyä, L. (2012). *Ihmisten kohtaaminen kodeissa ja vastaanotolla*. Teoksessa Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K., & Puuska, K. (toim.). (2012) *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. Kirjapaja.
- Rättyä, L., & Kotisalo, H. (2020). *Terveysten edistäminen diakoniatyössä*. Teoksessa Malkavaara, T., Rättyä, L., & Valtonen, M. (toim.). *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö*. (2020). Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345797/DIAK_Opetus_6_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sainio, E. (2020). *Diakonisen hoitotyön osaamisen merkitys seurakunnassa*. Teoksessa Malkavaara, T., Rättyä, L., & Valtonen, M. (toim.). *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö*. (2020). Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345797/DIAK_Opetus_6_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Salmela, J. (2006). *Koettu sosiaalisen tuen, pätevyyden, itsearvostuksen ja liikunnan yhteyksiä nuoruusiän kasvuvuosina*. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/18015/951-39-2490-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Storvik-Sydänmaa, S., Tervajärvi, L., Hammar, A., Flinck, M., Müller, E., Sinivuori, E., & Hyvärinen, H. (2019). *Lapsen ja perheen hoitotyö*. (1. painos.). Sanoma Pro.
- Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Akatemian asettama työryhmä. (2010). *Nuorten hyvin- ja pahoinvointi*. Saatavilla 20.12.2021 <https://www.duodecim.fi/wp-content/uploads/sites/9/2016/02/konsensuslausuma090210.pdf>
- Suomen ev.lut. kirkko. (10.09.2021). *Mun ripari -sovellus rippikoululaisten hyvinvoinnin tueksi*. Saatavilla <https://evl.fi/uutishuone/puheenvuorot-/article/91182786/Mun+ripari+sovellus+rippikoululaisten+hyvinvoinnin+tueksi>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-a). *AuroraAI-tekoälyohjelma*. Saatavilla <https://evl.fi/aurora-ai>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-b.). Diakonia. Terveiden edistäminen. Saatavilla 3.1.2022 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/terveys>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-c.). Nuorten näköistä toimintaa. Saatavilla 3.1.2022 <https://evl.fi/osallistu/antia-arkeen/nuorten-toiminta>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-d.). Oppilaitoksissa. Saatavilla <https://evl.fi/plus/yhteiskunta-ja-kirkko/yhteisoissa/oppilaitoksissa>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-e). *Diakonit ja diakonissat ihmisten kesellä*. Saatavilla <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/toissa-kirkossa/ammattit/diakoni-ja-diakonissa>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-f). *Nuorisotyö*. Saatavilla <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/nuorisotyö>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-g). *Nuorisotyönohjaaja organisoii ja kehittää toimintaa yhdessä lasten ja nuorten kanssa*. Saatavilla <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/toissa-kirkossa/ammattit/nuorisotyönohjaaja>
- Suomen Mielenterveys ry. (i.a). *Tukea ja apua*. Saatavilla <https://mieli.fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin/>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (uud. p.). Tammi.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (uud. p.). Tammi.

- Tuovinen, T., Reponen, J., Isoviita, V., Koskela, T., Levy, A., Pääkkönen, J., Rajava, N., Saari, T., Taina, M., Veikkolainen, P., Värri, A., & Kulmala, P. (2021). *Sähköisten terveystalveluiden opetus lääketieteessä*. Duodecim. Saatavilla <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo16387.pdf>
- Valtiovarainministeriö. (i.a.). Hankkeet ja säädösvalmistelut. Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI. Saatavilla 3.1.2022 <https://vm.fi/tekoalyohjelma-auroraai>
- Voima. (2020). Applikaatioista apua ahdistukseen. Voima kustannus. Saatavilla 3.1.2022 <https://voima.fi/artikkeli/2020/applikaatioista-apua-ahdistukseen/?cn-reloaded=1>
- Wiens, V., Paananen, R., & Surakka, A. (2020). Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä tarvitaan terveydenhuoltoa. 28–29. Saatavilla 3.1.2022 <https://www.lukusali.fi/index.html?p=Suomen%20yleisl%C3%A4%C3%A4k%C3%A4rit%20GPF%20ry&i=5cf8df6a-78ab-11ea-93f6-00155d64030a>
- World Health Organization (i.a-a.). Adolescent health. Saatavilla 19.1.2022 <https://www.who.int/southeastasia/health-topics/adolescent-health>
- World Health Organization. (17.11.2021a). Adolescent mental health. Saatavilla 28.1.2022 <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>
- World Health Organization. (2018). Mental health: strengthening our response. Saatavilla <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- World Health Organization. (i.a-b). *Digital health*. Saatavilla https://www.who.int/health-topics/digital-health#tab=tab_1
- Zekki. (i.a-a). Ammattilaisille. Saatavilla <https://www.zekki.fi/ammattilaisille/>
- Zekki. (i.a-b). Ammattilaisille. Esittelyvideo. Saatavilla <https://www.zekki.fi/ammattilaisille/Zekin%20esittelydiat%20-%20koko%20esitys.pdf>

Liite 1. Suostumuslomake

Haastattelun alussa selitetään oma tausta ja tutkimuksen luonne lyhyesti. Tavoitteena on kartoittaa:

1. palvelunkäyttäjien kokemuksia ja asenteita Zekki-digipalvelusta.
2. Minkälaista tukea ja apua palvelunkäyttäjät ovat saaneet digipalvelusta.

Tämän jälkeen ilmaistaan, että:

1. Vastaaminen on vapaaehtoista ja että jos kokee, ettei halua vastata tiettyihin kysymyksiin, niin on vapaus olla vastaamatta.
2. Vastauksiin ei liitetä henkilötietoja.

Lopuksi vahvistetaan, että haastateltava ymmärtää ja hyväksyy haastattelun kulun. Kysytään, jos haastateltavalle sopii puheen nauhoitus. Selitetään, että nauhoituksia ei julkaista, eikä myöskään muita yksilöiviä tietoja.

Tutkimuksen nimi: Zekki-digipalvelu nuorten hyvinvoinnin edistäjänä – digipalvelun käyttäjäkokemukset

Tutkimuksen tekijä: Nina Koskinen, sairaanhoitajaopiskelija (AMK) - diakonissaopiskelija

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

Päivämäärä:

Suostumus

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua/huollettavaani haastatellaan ja antamani/hänen antamia tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun/huollettavani hoitoon/asiakassuhteeseen/työsuhteeseen.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Haastattelukysymykset

- 1) Minkälaisia aikaisempia kokemuksia sinulla on terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä digi-/verkkopalveluista?
- 2) Miten usein olet käyttänyt Zekkiä?
- 3) Minkälaisena olet kokenut Zekin käytön?
- 4) Oletko saanut apua digipalvelusta ja/tai sen ehdottamista jatkotoimenpiteistä tai koetko, että voisit hakea apua Zekin avulla?
- 5) Miten koit avun piiriin hakeutumisen Zekin avulla?
- 6) Mitä olisit kaivannut lisää Zekin käytössä?
- 7) Minkälaisia kehittämissideoita antaisit digipalvelulle?