



Nuorten digitaalinen palveluohjaus

Jenni Uusitaival

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Joulukuu 2021

Terveys- ja hyvinvointiala

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

Uusitaival, Jenni

Nuorten digitaalinen palveluohjaus

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Joulukuu 2021, 75 sivua.

Terveys- ja hyvinvointiala. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö, ylempi AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupungin Nuorten talo -hanke, jonka yhtenä tavoitteena on luoda monialaiselle Nuorten talolle digitaalinen muoto siten, että nuori saisi palveluohjausta, neuvontaa ja ohjausta saapumatta Nuorten talolle. Tutkimusaiheeksi tarkentui digitaalinen palveluohjaus ja sen paras mahdollinen hyödyntäminen. Tarkoituksena oli tutkia, miten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisellä voidaan vähentää nuorten kasvanutta pahoinvointia, auttaa nuoria ja ehkäistä heidän syrjäytymistä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa sekä laatutekijöistä että tekijöistä, jotka estävät digitaalisen palvelun käyttöön-ottoa. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää nuorilähtöisen ja kuntaystävällisen digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä.

Tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisella menetelmällä. Aineisto kerättiin teemahaastattelumalla viittä nuorten digitaalisten ohjaavien alustojen kehittäjää heidän kokemuksistaan. Saatu aineisto analysoitiin teoriasidonnaisella sisällönanalysillä. Pääteorianana toimi Palvelupolut kuntoon -hankkeessa yhteiskehittämisen metodilla luodut digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit, joita täydennettiin nuorilähtöisyydellä digitaalisten palvelujen kehittämisessä.

Tuloksina nousi esille, että meillä on jo olemassa olevia laadukkaita digitaalisia palveluohjaavia alustoja, jotka voisivat sanoittaa laatutekijöitä paremmin. Digitaalisen palveluohjauksen viitekehys ja laatukriteerit nähtiin hyvänä tapana kartoittaa laatutekijöitä. Laatutekijöistä nousivat esiin erityisesti asiakaskokemus ja vaikuttavuus. Kehitettävää löytyi vielä ammatillisen osaamisen ja tehokkuuden laatutekijöistä. Kuntia estäviä tekijöitä tunnistettiin monipuolisesti. Näitä kuvautui varsinkin tehokkuuden laatutekijän kautta, ja lisäksi rahoituksen rikkonaisuus, määräaikaisuus ja kriteerit nähtiin estävinä tekijöinä. Kuntiin toivottiin lisää kokeilemisen kulttuuria ja TKI-toimintaa. Kehittämistarpeiksi digitaalisen palveluohjauksen laajempaan käyttöön saamiseksi nimettiin johtamisjärjestelmän muutos sekä kokonaisvastuun ottaminen.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että laatutekijöitä ei vielä riittävästi tunnisteta, mutta niiden avulla voidaan löytää digitaalisen palveluohjauksen kehittämistarpeita. Tulevaisuudessa laatukriteerit tulee huomioida niin, että kuntien on mahdollisimman helppo ottaa käyttöön kyseenomaiset palvelut ja näin ollen nuoret saisivat paremmin ja monipuolisemmin tarvitsemaansa apua. Tutkimuksen lopputuloksia voidaan hyödyntää nuorten laadukkaan digitaalisen palveluohjauksen käyttöönottamiseksi kunnissa.

Avainsanat (asiasanat)

Palveluohjaus, digitalisaatio ja nuoret.

Uusitaival, Jenni

Youth Online Counseling

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, December 2021, 75 pages.

Social Services and Health Care. Master's Degree Programme in Health Care and Social Services Management. Master's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The thesis was commissioned by the City of Jyväskylä's Youth multi-service center "Youth House" project. One of the project's goals is to create a digital form for the multidisciplinary youth service center so that young people receive service guidance and counseling without physically arriving to the Youth House. The research topic focused on youth online counseling and how it can be utilized in the best possible way. The aim was to explore how the development of youth online counseling can help young people and prevent and reduce their social exclusion. The goal of this thesis was to produce information on the quality factors and on the factors that hinder the introduction of youth online counseling. The research results can be utilized in the development of youth-orientated and municipality-friendly youth online counseling services.

The thesis was carried out using a qualitative method. The material was collected through thematic interviews of five youth online counseling platform developers about their experiences. The interview material was then analyzed using theory-based content analysis. The most important theoretical framework was the quality criteria for online counseling that was co-created in the Palvelupolut kuntoon -project. This was complemented with a youth-orientated approach in the development of online counseling.

As a result, it emerged that we already have high-quality youth online counseling platforms, but they could tell about their quality factors better. The framework and quality criteria for youth online counseling were seen as a good way to map quality factors. From these particularly the customer experience and effectiveness stood out. There was still room for improvement in the area of quality factors for professional competence and efficiency. Various obstacles for municipalities were identified. These included the efficiency quality factor, the fragmentation, criteria and low predictability of funding were all seen as major obstacles. There was a clear hope for the municipalities to take on more a culture of experimentation and RDI activities. The thesis identified change in the management system and overall, holistic responsibility as key development needs for the wider use of youth online counseling.

The thesis concludes that the quality factors are not yet sufficiently identified, but they could be used to recognize development needs for youth online counseling. In the future, the quality criteria should be taken into account so that it is as easy as possible for municipalities to implement the services in question, and thus young people would receive the help they need in better and more varied way. The findings of this thesis can be applied to introduce high-quality youth online counseling services into municipalities.

Keywords/tags (subjects)

Service counselling, digitalization, young people

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Digitalisaatio	5
2.1	Digitalisaation mahdollisuudet.....	5
2.2	Digitalisaatiosta apua nuorille	6
3	Palveluohjaus	9
3.1	Palveluohjauksen kehittäminen	9
3.2	Palveluohjaus nuorten tarpeisiin	12
4	Nuorten digitaalinen palveluohjaus	16
4.1	Digitaalisen palveluohjauksen viitekehys.....	16
4.2	Digitaaliset menetelmät palveluohjauksessa.....	17
4.3	Digitaaliset ohjaavat alustat nuorille.....	19
4.4	Digitaalisten palvelujen kehittäminen	22
4.5	Nuorilähtöisyys digitaalisten palvelujen kehittämisessä	29
4.6	Digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteerit.....	31
5	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	37
6	Tutkimuksen toteutus.....	38
6.1	Opinäytetyöprosessi.....	38
6.2	Tutkimusmenetelmä	39
6.3	Aineistonkeruu	40
6.4	Aineiston analyysi.....	41
7	Tutkimustulokset.....	44
7.1	Nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatutekijät	44
7.1.1	Asiakaskokemus.....	44
7.1.2	Ammatillinen osaaminen.....	46
7.1.3	Tehokkuus.....	47
7.1.4	Vaikuttavuus.....	47
7.2	Kuntien käyttöönottoa estävät tekijät	49
7.3	Digitaalisen palveluohjauksen kehittämistarpeet.....	52
8	Pohdinta.....	56
8.1	Teorian ja tulosten välinen synteesi.....	56

	2
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	59
8.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset.....	61
Lähteet	64
Liitteet	73
Liite 1. Haastattelupyyntö	73
Liite 2. Haastatteluteemat	74
Kuviot	
Kuvio 1. Nuorten näkemyksiä ja kokemuksia sähköisistä palveluista	7
Kuvio 2. Palveluohjauksen tyypit eri asiakkuussegmenteissä	11
Kuvio 3. 15–29-vuotiaiden nuorten määrä Suomessa	12
Kuvio 4. Esimerkki palveluohjauksen kustannusvaikuttavuudesta	15
Kuvio 5. Asiakslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen viitekehys.....	17
Kuvio 6. Koppari.fi -palvelun elämäntilannetta ja avuntarvetta kuvaavat pallot	21
Kuvio 7. Digitalisoinnin periaatteet	24
Kuvio 8. Verkkopalvelujen kehittämisen elinkaari ja sen hallinta	25
Kuvio 9. Digisosaaliteorian ratkaisuja asiakkaan polulla.....	30
Kuvio 10. Digitaalisen palveluohjauksen laatuvaatimukset: kohtaaminen.....	33
Kuvio 11. Digitaalisen palveluohjauksen laatuvaatimukset:	
ammattillinen osaaminen	34
Kuvio 12. Digitaalisen palveluohjauksen laatuvaatimukset:	
yhteistoiminta, rakenteet johtaminen	35
Kuvio 13. Digitaalisen palveluohjauksen laatuvaatimukset:	
seuranta, arviointi ja kehittäminen	36
Kuvio 14. Aineiston analyysi	42
Taulukot	
Taulukko 1. Digitaalisen palveluohjauksen eri ratkaisujen teemojen avaus ja muutamia ratkaisuesimerkkejä	17
Taulukko 2. Tutkimuksen vaiheet.....	38
Taulukko 3. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja luokittelusta.....	43
Taulukko 4. Teorian ja tulosten välinen synteesi.....	56

1 Johdanto

Nuorisobarometri 2020 (Myllyniemi & Kiilakoski 2021) ja tutkimus nuorten kokemuksista korona-aikana (Lahtinen & Myllyniemi 2021) uutisoivat, että 15–25-vuotiaiden nuorten tyytyväisyys elämään on laskenut, eikä näin matalaa tasoa ole mitattu Nuorisobarometreissä kertaakaan sitten vuonna 1994 alkaneen elämään tyytyväisyyden seurannan. Tulokset ovat hälyttäviä, sillä nuorten hyvinvoinnilla ja syrjäytymisellä on laajoja ja pitkäkestoisia sekä inhimillisiä, taloudellisia että turvallisuuteen liittyviä seurauksia niin yksilön kuin yhteiskunnan kannalta (Lehtonen & Kallunki 2013, 128; Hilli, Ståhl, Merikukka & Ristikari 2017, 663). Sanna Marinin hallitusohjelma (2019, 175) nostaakin nuorten osalta tavoitteiksi syrjäytymisen ehkäisyn, osallisuuden vahvistamisen, jokaisen nuoren koulutuspolulla pysymisen ja nuorisotyöttömyyden vähentämisen.

Nuorista puhutaan erityisenä ”diginatiivien” sukupolvena (Livingstone 2009), jonka ääripäinä nähdään edeltäviin sukupolviin verraten poikkeukselliset digitaaliset ja tietotekniset taidot (Banaji 2011) ja toisaalta digitaalisuuden pilaama, apaattinen ja vaarassa oleva sukupolvi (Fahmy 2006). Syntymisellä ja kasvamisella digitaalisuuden ja internetin aikakaudella on huomattava vaikutus juuri nuoriin. Digitaalisuus ulottuu heidän keskeisille elämän osa-alueille ja on yhä kiinteämpi osa arkea, minkä vuoksi he ovat eturintamassa tämän kehityksen haltuunotossa. Digitaaliseen kulttuuriin on luonteva suhde ja osa tekee siitä myös ammattinsa. (Myllyniemi 2017, 22; Thomas 2011.) Vuoden 2016 tulevaisuutta käsittelevässä Nuorisobarometrissa suuri osa nuorista piti teknologian roolin vahvistumista hyvin todennäköisenä (Myllyniemi 2017, 22). Lasten ja nuorten säätion Suomi vuonna 2050 -kyselyselvityksen mukaan nuoret kokevat, että teknologinen kehitys ja digitalisaatio ovat keskeisimpiä Suomea muuttavia ilmiöitä seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana.

Digitalisaatiosta ja teknologisesta kehityksestä seuranneet muutokset nuorten arkielämässä asettavat uusia vaatimuksia palvelujen tuottamiselle. Erikssonin ja Tuuvahongiston (2019, 17, 27, 36) tutkimuksen mukaan digitaalisia ratkaisuja tulisi kehittää ja suunnata etenkin nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseen. Heidän mielestään digitalisoitumisen avulla voidaan tavoittaa yksinäisiä ja siten vähentää

sosiaalista erillisyyttä, sekä nostaa esille muun muassa sellaisia työ- ja koulutuspolkuja, joista nuoret eivät välttämättä ole tietoisia.

Niemelän (2021) mukaan digitaalisuus mahdollistaa keskittämisen, haavoittuvien palvelujen tuottamisen ja ammattilaisten ohittamisen sekä on ratkaisu koko järjestelmän muuttamiseksi palveluohjaavaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteet yhdenvertaisista palveluista, oikea-aikaisesta ja yksilöllisestä ohjauksesta, ammattilaisten yhteistyöstä ja digitaalisista ratkaisuista ovatkin käynnistäneet monipuolista digikehittämistä sosiaali- ja terveysalalla (Sote-uudistus 2021). On sähköistä perhekeskusta, Palvelutietovarantoa, AuroraAI:ta ja virtuaalista sosiaali- ja terveyskeskusta. Toisena keskeisenä kehittämiskohteena on asiakas- ja potilasohjaus, joka näkyy muun muassa Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän asiakasohjausyksikön (Dowton 2021) ja Vaasan sairaanhoitopiirin keskitetyn monikanavaisen PATA-asiakaspalvelukeskuksen (Björndahl-Öhman 2021) kehittämisenä.

Tässä tutkimuksessa yhdistetään digitaaliset ratkaisut sekä palveluohjaus ja keskitytään nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämiseen. Aihetta tutkitaan digitaalisen palveluohjauksen laatuksien näkökulmasta perehtyen jo käytössä olevien digitaalisten palveluohjauksen alustojen kehittäjien kokemuksiin. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa, mitä on laadukas digitaalinen palveluohjaus nuorille ja mitä sellaisen kehittämisessä tulee huomioida, jotta palvelun käyttöönotolle on mahdollisimman vähän esteitä kunnissa.

2 Digitalisaatio

2.1 Digitalisaation mahdollisuudet

Digitalisointi (prosessi, jolla analogiset tiedot muunnetaan digitaalisiksi tietojoukoiksi) on viitekehys digitalisaatiolle, joka määrittää digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntämiseksi. Digitaalinen muutos määrittää siten prosessiksi, jota käytetään talouden, instituutioiden ja yhteiskunnan uudistamiseen järjestelmätasolla. (Brennen & Kreiss 2016.) Petersen ja Steiner (2019, 3–5) näkevät digitalisaation ensisijaisesti prosessin optimoinnin välineenä: sama tuote tai palvelu tarjotaan nopeammin, tehokkaammin ja luotettavammin. Heidän mukaansa digitalisaatio voi lisätä ihmisten hyvinvointia, ja digitaaliset alustat sekä suurten tietomäärien systemaattinen analyysi mahdollistavat sopeutumisen asiakkaiden yksilöllisiin vaatimuksiin.

Digitalisaatio, eli digitaalisen teknologian käyttö palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa, on nykyaikaa. Puhutaan jo digitalisaation seuraavasta aallosta, mikä edellyttää ajatusmallien ja toimintatapojen muuttamista. Yhä useampi asia voidaan automatisoida, toiminta hajauttaa ja vuorovaikutus toteuttaa etänä tai virtuaalisessa ympäristössä. Uudenlaisten teknologiataitojen haltuunotto tulee tärkeäksi niin yksilön kuin valtioiden tasolla, kun toiminta tapahtuu verkossa digitaalisilla alustoilla. Yhdistämällä erilaisia teknologioita, kuten pilvitekniikat, big data ja 3D-tulostus, digitalisaatio avaa aivan uudenlaisia mahdollisuuksia tarjoamalla potentiaalia uusiin tuotteisiin ja palveluihin. Lisääntynyt tietomäärä mahdollistaa muun muassa ennaltaehkäisevän hoidon ja tekoälysovellukset saavat yhä enemmän päätäntävaltaa. (Dufva 2020, 38.) Euroopan Komission sadasta tulevaisuuden radikaalista innovatiivisesta läpimurrosta selvä enemmistö liittyy digitaliseen teknologiaan (Warnke ym. 2019). Future agenda (2021) ennakoii virtuaalisen aitouden olevan tulevaisuuden trendi, jossa teknologiaa ja internetiä käytetään antamaan ihmisille tunne siitä, että he ovat lähempänä asioiden sydäntä kuin muuten olisi mahdollista.

Sanna Marinin hallitusohjelmassa (2019, 107) yhtenä tavoitteena on, että Suomi tunnetaan edelläkävijänä, jossa digitalisaation ja teknologisen kehityksen luomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen. Erityisesti mainitaan julkisen sektorin digitalisaatiokyvykkyyden kehittäminen ja merkittävästi

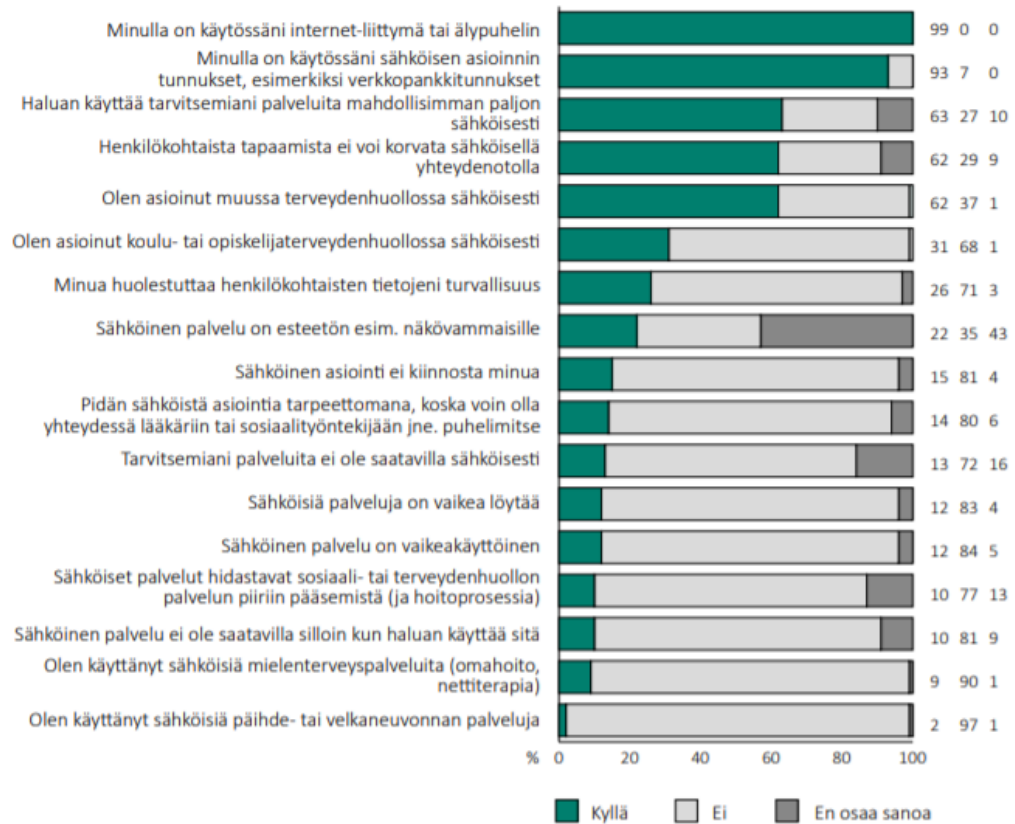
palvelutarpeessa olevien varhainen tukeminen digitalisaation keinoin (mts. 108, 161). Valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelma (2021, 4) tukee julkisia palveluja olemaan kansalaisten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä.

2.2 Digitalisaatiosta apua nuorille

Suomalaisnuoret ovat digitaalisuuden aallonharjalla, sillä käytännössä jokaisella alle 35-vuotiaalla on älypuhelin, ja he käyttävät internetiä päivittäin. Sitä kautta hoituvat niin tiedon etsintä, pankkiasiat, viestintä kuin ajanvietekin. (Tilastokeskus 2020.) Sosiaalisen median kautta iso osa 15–29-vuotiaista saa uusia kavereita ja pitää yhteyttä ystäviin. Lisäksi heistä 74 % etsii sosiaalisesta mediasta tietoa. (Suomessa asuvien 13–29-vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palvelujen käyttäminen ja läsnäolo 2019.) Some-kanavista suosituimpia 15–24-vuotiaiden suomalaisten nuorten parissa on ollut vuonna 2020 YouTube (98 %), Instagram (93 %) ja Snapchat (87 %) (PING Helsinki 2020). Digitaalisten sovellusten käyttö on yhä suosittumpaa ja varsinkin nuoret ovat nopeita omaksumaan näiden sovellusten potentiaalia (Hakanen, Myllyniemi & Salasuo 2019). Digitalisaation merkitys elämässä liittyy niin arkisten asioiden helpottumiseen kuin valintojen, mahdollisuuksien ja mielekkään tekemisen monipuolistumiseen (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 9).

Kuviossa yksi kuvataan hyvin nuorten näkemyksiä ja kokemuksia sähköisistä palveluista. Lähes kaikilla nuorilla on nettiliittymän ja älypuhelimien lisäksi sähköisen asiointin tunnukset. Enemmistö (63 %) haluaa käyttää palveluja mahdollisimman paljon sähköisesti ja melko pieni vähemmistö (15 %) ei ole kiinnostunut sähköisestä asiointista. Sähköisten palvelujen saatavuuteen liittyy epävarmuutta, sillä 13 prosenttia on vastannut kielteisesti ja 16 prosenttia on valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, mikä kertoo tarpeen ja kokemuksen puuttumisesta. Yleisilme nuorten suhtautumisesta sähköisiin palveluihin on myönteinen: suurin osa löytää digipalvelut helposti ja pitää niiden käyttöä vaivattomana. Kuitenkin kritiikkinä näkyy, että 12 prosenttia nuorista pitää sähköisiä palveluita vaikeina löytää sekä käyttää ja 10 prosentin mielestä sähköinen palvelu ei ole saatavilla, kun sitä haluaisi käyttää. Myllyniemen ja Kiilakosken (2021, 53) mukaan digitaalisten palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi olisi

syitä keskittyä lastensuojelutaustaisiin, terveys- ja mielenterveysongelmaisiiin sekä vähemmistöihin kuuluviin nuoriin. (Myllyniemi & Kiilakoski 2021, 53.)



Kuvio 1. Nuorten näkemyksiä ja kokemuksia sähköisistä palveluista (Myllyniemi & Kiilakoski 2021, 54)

On näyttöä siitä, että digitalisaatio on parantanut nuorten hyvinvointia, osaamispääomaa ja sitoutumista palveluihin sekä vahvistanut nuorten osallisuutta (Eriksson 2019; Kaarakainen & Kaarakainen 2018). Samaan aikaan runsas internetin ja sosiaalisen median käyttö on yhdistetty nuorten masennusoireiluun ja ahdistuneisuuteen (Lam & Peng 2010; Karim, Oyewande, Abdallaz, Ehsanullah & Khan 2020). Digikäyttäytymistä tulee tarkastella kriittisesti, ja siksi digipelaamiseen ja sosiaalisen median käyttöön liittyviä hyvinvointihaasteita ja digiajan vaikutuksia tutkitaan yhä enemmän (Paasio 2020, 7).

Nuorten taidot luovia tietoyhteiskunnassa vaihtelevat yksilöllisesti, eivätkä digitaaliset kansalaistaidot ole itsestäänselvyys kaikkien nuorten kohdalla (Eriksson & Tuuva-

Hongisto 2019, 10, 17; Literat, Kligler-Vilenchik, Brough & Blum-Ross 2018). Ei myöskään ole ilmeistä, että digitaaliset palvelut tavoittaisivat kaikki nuoret tai tukea tarvitsevat (Eriksson 2019). Erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat, työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret ja nuoret aikuiset ovat herkemmin myös digitaidoiltaan heikommassa asemassa (Granholm 2016a; Kaarakainen & Muhonen 2016, 15–16). Nuoret eivät myöskään ole käyttäjinä samankaltaisia vaan jakautuvat erilaisiin käyttäjäprofiileihin. Nuorten erilaiset käyttötottumukset tuottavat eritasoista osaamista ja osallistumista. Lisäksi nuorilla on sosioekonomista eriarvoisuutta digitaalisessa osallisuudessa, käyttötaidoissa sekä suhteessa mahdollisuuksiin hankkia ja hyödyntää digitaalista laitteistoa. (Kaarakainen & Kaarakainen 2018; Zillien & Hargittai 2009.)

Asiantuntijat ovat sitä mieltä, että verkkopalvelut voivat auttaa ongelmiin ajautunutta nuorta. Syynä näkemykseen ovat saavutettavuuden parantuminen, nimettömyys ja mukavuus nuorille. Useat tutkimukset osoittavat, että vaikeassa elämäntilanteessa yhteydenottamisen ja avunhakemisen kynnyks madaltuu digitaalisilla palveluilla (Fukkink & Hermanns 2009; Granholm 2016b; Hanley 2009). Digitaaliset palvelut mahdollistavat nuorten tavoittamisen etäämpää, maantieteellisten ja fyysisten liikkuvuushaasteiden estämättä ja joustavin ajoin. Digitaaliset toimintaympäristöt ovat useille nuorille mielekkäin vaihtoehto. Myös ahdistuneet, sosiaalisten tilanteiden pelkoa kokevat ja kommunikointia arastelevat voivat saada tukea verkon välityksellä. Verkkosovelluksilla on lisäksi tärkeitä ohjaus- ja tukemistyötä vahvistavia funktioita, esimerkiksi ne voivat mahdollistaa anonyymin, avoimemman ja turvallisemman kohtaamisen ilman leimaantumisen pelkoa, ennakkoluuloja ja häpeää. (Chang 2005; Fukkink & Hermanns 2009; Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 19–27; Granholm 2021, 171–172.)

3 Palveluohjaus

3.1 Palveluohjauksen kehittäminen

Palveluohjaus viittaa toimintaan ja prosessiin, jonka avulla sovitetaan asiakkaan palvelut paremmin yhteen, edistetään palvelujen kohdentumista ja tarjotaan asiakkaalle hänen tarvitsemaansa palveluja hänen voimaantumisekseen (Hänninen 2007.) Palveluohjaukseen sisältyy asiakkaan elämäntilanteen kartoitus ja palvelutarpeen selvittäminen, asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen, tarvittaessa monialaisen työryhmän koostuminen asiakkaan tueksi sekä saattaen vaihtamien oikean palvelun piiriin (Vuokila-Oikkonen & Pätynen 2017).

Suomessa 1980-luvulla alkaneesta keskustelusta huolimatta tarkkaa ja kaikkia asiakasryhmiä kattavaa määritelmää ei ole saatu tehtyä, eikä palveluohjausta ole käsitteenä määritelty lainsäädännössä (Niemelä 2020a; Vähäkangas, Orava & Kivimäki 2019). Sosiaali- ja terveysministeriön lausuntokierroksella olevassa ”Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet” -luonnoksessa (2020) palveluohjaus määritellään asiantuntijan tai ammattihenkilön antamaksi ohjaukseksi, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut. Lisäselvityksenä on, että palveluohjausta annettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaisiin, jotka tarvitsevat yhteensovitettavia palveluja, paljon palveluja tai ovat erityisen tuen tarpeessa.

Kansainvälisessä keskustelussa palveluohjaukseen liittyviä englanninkielisiä käsitteitä ovat ”case management”, ”care management”, ”service coordination”, ”care coordination”, ”continuity coordination” ja ”managed care” (esim. Netting 1992; Lukersmith 2017; Frankel, Gelman & Pastor 2019), joiden kohdalla on muistettava huomioida kulttuurinen, yhteiskunnallinen ja palvelujärjestelmään liittyvä konteksti. Esimerkiksi Yhdysvalloissa case management voi olla yksityistä ja liiketaloudellista toimintaa (Koskiahho 2019).

Suomessa palveluohjaus on ajankohtainen käsite, sillä sote-uudistuksessa tavoitellaan laajamittaista palvelujen ja rakenteiden muutosta, jonka yhteydessä on keskusteltu paljon palveluohjauksesta. Myös meneillään olevassa Tulevaisuuden sosiaali- ja

terveyskeskus -ohjelmassa palveluohjaus on määritelty yhdeksi tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. (Niemelä 2020a.) Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialan kehittämishankkeissa palveluohjauksen käytön laajentaminen on ollut yksi 2000-luvun painopistealueista (Hänninen 2007). Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelmassa (2020, 69) korostetaan kuntoutukseen ohjautumista ja asiakasohjausta, joita kehitetään laajasti eri hankkeissa. Myös Kansallisessa mielenterveysstrategiassa (Vorma, Rotko, Larivaara & Kosloff 2020) tunnistetaan palveluohjauksen merkitys palvelujen oikea-aikaisessa ja -tasoisessa hyödyntämisessä.

Palveluohjausta voidaan jäsentää kolmitasoisena kokonaisuutena, joka muodostuu 1) neuvonnasta ja ohjauksesta (palveluneuvonta), 2) palveluohjauksellisesta työotteesta (palvelujen koordinaatio) ja 3) yksilökohtaisesta (intensiivinen) palveluohjauksesta (Hänninen 2007; Moilanen, Koivisto & Ketola 2020; Suominen 2019). Niemelä (2020b, 16–17) hahmottaa palveluohjauksen myös kolmen tyyppiseksi, mutta kuvion kaksi mukaisesti viestinnälliseen, voimaannuttavaan ja yksilökohtaiseen palveluohjaukseen. Siinä omatoimiset asiakkaat, joilla on voimavaroja, taitoja ja halua sekä lähipiiriin tukea käyttää palveluita, tarvitsevat omatoimisuudelleen omanlaistaan viestinnällistä palveluohjausta. Toisessa päässä on yksilökohtainen palveluohjaus, joka kohdentuu esimerkiksi moniammatillisiin verkostoasiakkuuksiin, jotka kuluttavat sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista ne kuuluisat 80 prosenttia. Näiden väliin jää voimaannuttava palveluohjaus, joka auttaa asiakasta kohti osallisuutta, toimijuutta ja yhteisöllisyyttä. Kaiken keskiössä ovat ohjaavat, yhteen toimivat ja viestivät palvelut, digitaaliset palvelut ja järjestelmät. (Mts. 16–17.)



Kuvio 2. Palveluohjauksen tyypit eri asiakkuussegmenteissä (Niemelä 200b, 17)

Tässä tutkimuksessa korostetaan Palvelupolut kuntoon -hankkeen suosituksia: 1) palveluohjausta tulee nykyaikana toteuttaa siellä missä ihmiset asioivat ja käyttävät palveluja, 2) palveluohjausta tulee tehdä ihmisen elämäntilanteen, toimintakyvyn ja tuen tarpeen mukaan, jolloin se on aina yksilöllisesti räätälöityä, asiakaslähtöistä palvelua, 3) palveluohjausta voidaan toteuttaa ammattinimikkeestä, palveluorganisaatiosta tai hallintosektorista riippumatta ja 4) palveluohjauksessa ei keskitytä erilaisien mallien välisiin eroihin, vaan yhdistetään niistä parhaat puolet. (Moilanen, Koivisto, Ketola 2020, 35.)

Niemelä (2020b, 17) näkee, että palveluohjaavaa järjestelmää ja sitä tukevaa palveluohjausta voidaan rakentaa integroitujen toimintojen, verkostoista rakentuvien ekosysteemien, datan, tekoälyn ja asiakkuuksien ymmärtämisen perustoille. Yhtenä tasona kehittämisessä hänen mielestään on erityisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien, toiminnanohjausjärjestelmien ja muiden tietoteknisten ratkaisujen kehittäminen niin, että kansalaisen olisi omien liittymien kautta mahdollista saada tietoa vaihtoehtoista ja tehdä varauksia palveluihin (palveluohjaavat tietojärjestelmät). Palveluohjauksen viestinnällisessä kehittämisessä verkkosivuja ja applikaatioita kehitetään

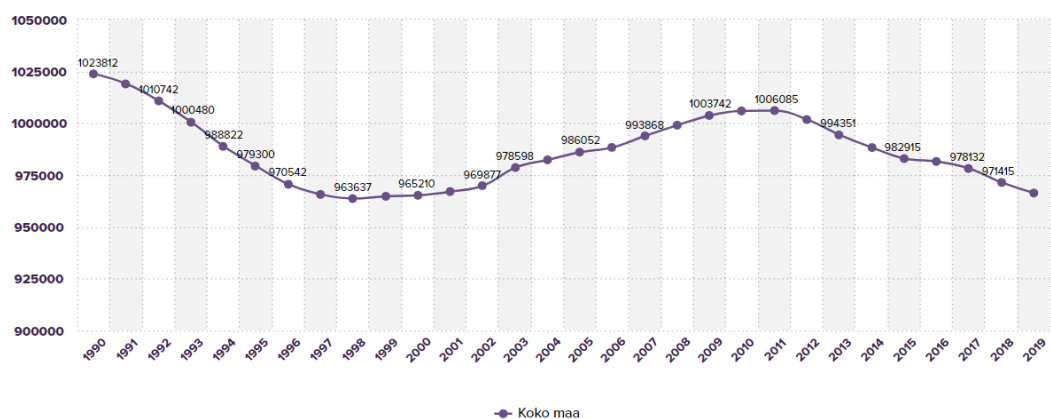
mahdollisimman informatiiviseksi ja selkeiksi saavutettavuuden periaatteita noudattaen sekä hyödynnetään sosiaalista mediaa. (Mts. 18; Niemelä 2020a.)

3.2 Palveluohjaus nuorten tarpeisiin

Tässä tutkimuksessa käytetään Nuorisolain 1285/2016, 3§ määrittelyä, jossa nuoreksi katsotaan kaikki alle 29-vuotiaat. Suomessa on ollut vuonna 2019 Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2020) mukaan 15–29-vuotiaita nuoria 966 300. Kuviosta kolme voi nähdä, miten nuoret ikäluokat ovat kokonaisuudessaan pienentyneet. Nuoret muodostavat kuitenkin suuren joukon potentiaalisia palvelujen käyttäjiä, joiden maansisäinen muuttoliike on merkittävä (Valtion nuorisoneuvoston hyvinvointi-indikaattori 2020).

Nuorten määrä

15-29-vuotiaiden nuorten määrä



Kuvio 3. 15–29-vuotiaiden nuorten määrä Suomessa (Valtion nuorisoneuvoston hyvinvointi-indikaattori)

Nuoruutta pidetään syrjäytymisherkkänä elämänvaiheena. Vaikka valtaosa suomalaisista nuorista aikuisista siirtyy onnistuneesti koulutuksesta työelämään (Asplund & Vanhala 2013, 16), on aikuisuuteen siirtyminen yksilöllistynyt. Kuitenkaan kaikilla ei ole samoja mahdollisuuksia ja kykyjä välttää, käsitellä ja korvata erilaisia riskejä vaan ne ovat jakautuneet epätasaisesti nuorten sosiaalisen taustan mukaan. Syrjäytyminen ymmärretään huono-osaisuuden kasautumisena: ulkopuolisuus työmarkkinoista

ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta sekä ongelmia hyvinvoinnin ja toimeentulon kanssa. (Harkko, Lehikoinen, Lehto & Ala-Kauhaluoma 2016, 15–16.)

Nuorilla syrjäytymiskehitys liittyy kasvuympäristöön, työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle jäämiseen, sosiaaliin, terveydellisiin ja taloudellisiin tekijöihin sekä niiden seurauksena kumuloituneisiin ongelmiin, jotka muodostavat haasteen sekä asiakkaille että palvelujärjestelmälle (Hilli, Ståhl, Merikukka & Ristikari 2017; Myrskylä 2012). Vanhempien sosioekonominen tausta ja vähäinen koulutus vaikuttavat nuorten aikuisten todennäköisyyteen jäädä työn ja koulutuksen ulkopuolelle. Kodin ulkopuolelle sijoitetuille nuorille perusasteen jälkeisen koulutuksen puuttuminen ja työttömyys ovat huomattavasti yleisempää kuin muilla. Lastensuojelun asiakkailta on todettu esiintyvän muita enemmän köyhyyttä ja mielenterveysongelmia. Lisäksi syrjäytymisriskiä kasvattavat alle seitsemän keskiarvo, mielenterveyslääkkeiden käyttö nuorena, lapsen saaminen alle 20-vuotiaana ja rikostuomiot. (Harkko ym. 2016; Me-säätiö & THL 2018.)

Inhimillisten vaikutusten lisäksi nuorten aikuisten syrjäytyminen on yhteiskunnallinen haaste. Me-säätiön ja THL:n Kohortti1987-tutkimuksen dataan perustuvan artikkelin (2018) mukaan syrjäytyneitä nuoria on 60 000. Tutkimus osoittaa, että nuorisotyöttömyys nostaa työttömyyttä, alentaa palkkoja, huonontaa terveyttä ja vähentää työtyytyväisyyttä vielä 25 vuotta myöhemmin (Bell & Blanchflower 2009). Eurofoundin (2012) mukaan NEET-nuorista (Not in Employment, Education or Training) aiheutuu sekä nuorille että yhteiskunnalle valtavan suuren kustannukset. Suomessa yhden syrjäytyneen nuoren on suurimmillaan laskettu aiheuttavan 700 000 euron kansantulon (menetetty tuotannontekijä) ja 430 000 euron julkisen talouden (lisääntyvä kustannusrasite) menetyksen (Valtiontalouden tarkastusviraston raportti 2007).

Koska nuorten ryhmä on monimuotoinen ja syrjäytymisen riskiä kasvattavia polkuja on hyvin monenlaisia, ei ole olemassa mitään yleislääkettä nuorten auttamiseksi, vaan nuorten ohjaamisessa tulee olla räätälöityjä ratkaisuja (Asplund & Vanhala 2013, 16). Nuorten monialaisiin palvelutarpeisiin liittyen on OECD:n Suomen nuorten palveluita koskevassa kansainvälisessä arviointiraportissa (2019) todettu nuorille tarjottavien palvelujen valikoiman olevan laaja, mutta palvelut ovat heikosti

integroituneet toisiinsa. Lisäksi useissa nuorten palveluita koskevissa julkaisuissa kuvataan nuorten palvelukokonaisuutta pirstalemaiseksi (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015; Gissler, Kekkonen & Känkänen 2018; Harkko ym. 2016, 112). Avun tarpeen kokonaisuus pirstoutuu palvelujärjestelmässä eri sektoreille ja voi jopa jäädä tunnistamatta, minkä seurauksena apua tarvitseva nuori saattaa jäädä kaiken tuen ulkopuolelle. Avun tarpeen varhaisella tunnistamisella on kuitenkin mahdollista välttää tilanteen vaikeutuminen, mikä tuottaa myös kustannussäästöjä. (Määttä & Keskitalo 2014, 197, 204.)

Tutkimustulosten perusteella uusien palvelujen sijaan tulee panostaa ensisijaisesti palveluohjaukseen ja palveluohjausprosessien kehittämiseen, jotta asiakkaan kannalta oikeat toimenpiteet löydetään riittävän varhaisessa vaiheessa (Nuorten syrjäytyminen 2013). Arvioinnin pohjalta laadituissa politiikan suosituksissa OECD (2019) ohjeistaa Suomea vahvistamaan nuorten palvelujen integrointia muun muassa kehittämällä monialaista yhteispalvelua, jonka avulla voidaan tukea erityisesti moniongelmaisista nuoria ja nuoria aikuisia, joiden ongelmat liittyvät esimerkiksi terveyteen ja mielenterveyteen aiheuttaen haasteita heidän koulutus- ja työurilleen. Moilasen, Koiviston ja Ketolan (2020, 32) mukaan palveluohjauksen periaate voi muodostaa perustan tällaisten monialaisten yhteispalvelujen toiminnalle.

Kuviossa neljä on kuvattuna esimerkki palveluohjauksen kustannusvaikuttavuudesta 18-vuotiaan nuoren opintojen keskeytyessä. Satakunto-hankkeen toimintamallissa työllistymiseen johtava polku on kuvattuna ylempänä ja verrattu työkyvyttömyyseläkkeeseen johtavaan polkuun alempana. Esimerkissä ilman asianmukaista ohjautumista palveluihin nuoren lasketut kulut ovat yli 20 000 euroa ja lisäksi eläkkeen maksusta kertyy yli 400 000 euron kulut, eikä verotuloja kerry. Asianmukaisella ohjautumisella, toimijoiden verkostoitumisella ja yhdeltä luukulta avunsaanti aiheuttaa kustannuksia vain alle 5000 euroa, jonka lisäksi verotuloja kertyy noin 260 000 euroa. (Satakunto-hankkeen toimintamallin kustannusvaikuttavuus 2019.)

Esimerkki palveluohjauksen kustannusvaikuttavuudesta: Satakunto-toimintamalli 2019

Satakunto-hankkeen toimintamallin kustannusvaikuttavuus (2019).pdf - Google Drive

18-vuotias nuori,
Opinnot
keskeytyvät



Koulukuraattori
kontakttoi etsivää
nuorisotyötä,
josta otetaan
yhteys nuoreen

135€

Nuorisotyöntekijän
avulla nuori aloittaa
sosiaalisen
kuntoutuksen (10
krt)

208€

Sosiaalihoijaajan
avulla psyykkisen
tilanteen kartoitus
psykiatrian
poliklinikalla

725€

Verkostokokous,
jossa sovitaan, että
sosiaalihoijaaja on
vastuutyöntekijä.
Sovitaan vastuut.

1174€

Nuori käy viikoittain
ryhmätoiminnassa 3
kk ja tapaa
sosiaalihoijaajaa
viikoittain omien
asioiden
edistämiseksi
(intensiivinen
palveluohjaus)

2656€

Nuori aloittaa
opinnot
ohjaajan
tuella.
Valmistuu
ammattiin 23-
vuotiaana.

Yht. 4989€

Nuori tekee täyden työuran (44 v) media-assistenttina (keskipalkka 2300 €/kk). Ansaitsee työuran aikana nettona n. 1M€, josta maksaa veroa n. 260 000€.

12 120€

Päivystyskäyntejä
päänteiden käytön
ja psyykkisen
oireilun vuoksi.
Psykiatrian osasto
15 vrk.

Nuori jää kotiin.
Kukaan ei
tavoittele 6
kuukauteen.

2967€

Asiointia
lukuisten
ammattilaisten
luona 1,5
vuoden ajan.
Yhteistyötä ei
koordinoida.

Nuori ei löydä oikeaan
palveluun. Kunta
maksaa
työmarkkinatuen
kuntaosuutta 2 vuotta.
Nuoren työ- ja
toimintakyky heikkenee

8400€

Nuorelle päädytään
hakemaan
työkyvyttömyyseläkettä.

Yht. 21 487€

Nuori jää työkyvyttömyyseläkkeelle 23-vuotiaana. Takuueläkettä maksetaan jäljellä olevan työiän yht. noin 415 000 €, josta ei kerry verotuloja.

Kuvio 4. Esimerkki palveluohjauksen kustannusvaikuttavuudesta (mukaillen Satakunto-hankkeen toimintamallin kustannusvaikuttavuus 2019)

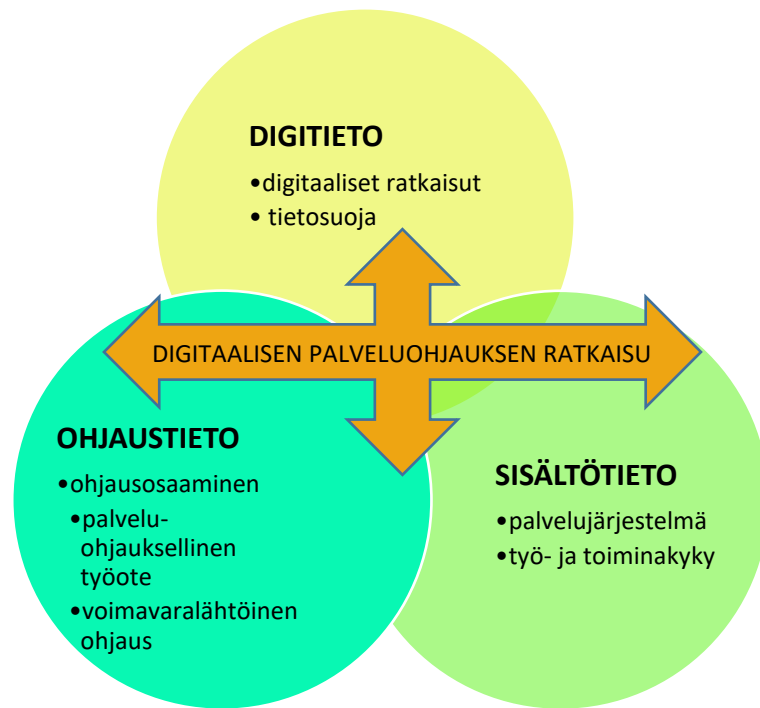
4 Nuorten digitaalinen palveluohjaus

4.1 Digitaalisen palveluohjauksen viitekehys

Laaja näkökulma digitaalisesta palveluohjauksesta viittaa tietojärjestelmien ekosysteemiin, jonka tuottamaa tietoa valjastetaan aktiivisesti asiakaslähtöisen palveluohjauksen suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin tueksi (Niemelä & Kivipelto 2019, 18–19). Digitaalisen palveluohjauksen voidaan myös katsoa sisältyvän palveluohjauksen eri osa-alueisiin, jolloin erilaisia digitaalisia menetelmiä yhdistetään asiakastyön prosesseihin, kuten tiedottamiseen, yhteydenottoon, asiointiin, arviointiin, suunnitteluun ja seurantaan (Ketola, Koivisto, Alaverdyan & Karjalainen 2020, 58).

Vaikka yksittäiset digitaaliset menetelmät toimivat tukena palveluohjauksen eri osa-alueissa, ne eivät täytä palveluohjauksen määritelmää palvelujen kohdentumisesta ja tarjoamisesta tarvelähtöisesti asiakkaan voimaantumiseksi. Aiemmin kuvatusti palveluohjaukseen sisältyy Vuokila-Oikkosen ja Pätyksen (2017) mukaan elämäntilanteen kartoittaminen ja palvelutarpeen selvittäminen, asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen sekä saattaen vaihtaminen oikeiden palvelujen piiriin. Jotta palveluohjausprosessin voidaan katsoa olevan digitaalinen, tulee keskittyä niihin digitaalisiin ratkaisuihin, jotka sisältävät nämä kaikki osa-alueet.

Tässä tutkimuksessa sovelletaan Palvelupolut kuntoon -hankkeen asiakaslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen viitekehystä, joka on kuvattu kuviossa viisi. Viitekehyksessä on hyödynnetty Mishran ja Koehlerin (2006) Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) -mallia. Kuviossa sisältötieto kattaa sen substanssiosaamisen, mitä ammattilaisen tulee osata työssään, kuten palvelujärjestelmäosaaminen sekä tieto työ- ja toimintakyvystä. Ohjaustiedolla käsitetään ammattilaisen ohjausosaaminen eri menetelmistä, niiden hyödyntäminen ohjaustyössä sekä tietotaitoa toimia vuorovaikutteisessa empatiatyössä. Digtieto kuvaa erilaisia digitaalisia ratkaisuja sekä ymmärrystä niiden käytöstä ja tietosuojasta. (Alaverdyan & Kivioja 2020, 168–171.) Kaiken keskellä on tietojärjestelmä eli digitaalisen palveluohjauksen ratkaisu, jossa yhdistyvät sisältö-, ohjaus- ja digitieto.



Kuvio 5. Asiakslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen viitekehys (mukaiillen Alaverdyan & Kivioja 2020, 168)

4.2 Digitaaliset menetelmät palveluohjauksessa

Digitaalisen tiedon hyödyntäminen ja digitaaliset palvelut lisääntyvät kiihtyvällä vauhdilla. Palvelupolut kuntoon -hankkeessa digitaaliset menetelmät jaoteltiin kahdeksaan eri teemaan (ks. taulukko 1) niiden käyttötarkoituksen mukaan ja jokaisen alle koottiin helposti käyttöön otettavia digitaalisia työkaluja palveluohjauksen eri vaiheissa. Taulukosta voidaan havaita, kuinka laaja ja kattava digitaalisen palvelun tulisi olla kattaakseen kaikki palveluohjauksen osa-alueet yksittäisten menetelmien ja työkalujen sijaan.

Taulukko 1. Digitaalisen palveluohjauksen eri ratkaisujen teemojen avaus ja muutamia ratkaisuesimerkkejä (mukaiillen Alaverdyan & Kivioja 2020, 171–174).

TEEMA	TYÖKALU
1 YHTEYDENOTTO JA VIESTINTÄ A) Asiakas ottaa digitaalisesti yhteyttä palveluntarjoajaan varatakseen vastaanottoajan, kysyäkseen tietoa tai saadakseen ohjausta.	Teams, WhatsApp, sähköinen kalenteri ja ajanvaraus, sähköiset lomakkeet, salattu sähköposti,

<p>B) Ammattilainen on digitaalisesti asiakkaan yhteydessä kysyäkseen hänen tilanteestaan ja tarjotakseen tietoa ja ohjausta.</p> <p>C) Ammattilainen on digitaalisesti yhteydessä kollegoihinsa tai muihin ammattilaisiin viestiäkseen työasioista, kysyäkseen itse ohjausta tai tukea työhönsä ja/tai välittääkseen eri (suojattuja) asiakirjoja.</p>	<p>Telegram, Wickr, Slack, Discord, Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvutuskeskus (Virtu), Whereby, Jitsi, Google meet</p>
<p>2 ARVIOINTI, SUUNNITTELU, SEURANTA</p> <p>A) Ihminen arvioi omaa terveyttään ja hyvinvointiaan eri digitaalisten itsearviointimittareiden ja arviointimenetelmien avulla itsenäisesti tai ammattilaisen ohjauksessa.</p> <p>B) Ammattilainen käyttää eri digitaalisia arvioinnin mittareita ja menetelmiä tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arviointia ja kohdennettujen palvelujen suunnittelua sekä toteuttaa asiakkaan tavoitteiden seuranta eri mittaritietojen avulla.</p>	<p>Suuntima, Sovari, Kykyviisari, Mielenterveystalon itsearviointityökalut, Päihdelinkin testit ja lasurit, TOIMIA-tietokannan eri mittarit, Oppimisen tuen keskuksen menetelmät</p>
<p>3 VERKOSTOMENETELMÄT</p> <p>A) Asiakas osallistuu ohjaustapaamisella omien ratkaisujen etsimiseen (verkosto) menetelmien avulla ammattilaisen ohjaamana.</p> <p>B) Ammattilainen käyttää eri mallinnettuja dialogisia (verkosto) menetelmiä tukemaan ratkaisujen löytymistä asiakkaan tilanteeseen.</p>	<p>Läheisneuvonpito, Avoin moniammatillinen dialogi, Huolen vyöhykkeet, Saranamalli, Kuvastin, Huoliseula, Huolen tunnistamisen malli, tulevaisuuden muistelu, verkostokartta</p>
<p>4 ASIOINTI</p> <p>A) Asiakas tunnistautuu digitaalisiin asiointipalveluihin vahvalla tunnistautumisella ja saa tarvittavaa omaan terveyteen, hyvinvointiin, etuuksiin ja palveluihin liittyvää tietoa sekä voi tarvittaessa viestiä viranomaisten kanssa digitaalisesti.</p> <p>B) Ammattilainen opastaa asiakasta käyttämään virallisia digitaalisia asiointipalveluita ja/tai virkansa/työtehtävänsä puitteissa tarjoaa digitaalista ohjausta asiointipalveluissa.</p>	<p>Omakanta, Omaolo, Hyvis, Suomi.fi, Kela, TE-palvelut</p>
<p>5 APUVÄLINEET</p> <p>A) Ihminen käyttää eri digitaalisia apuvälineitä oman arjen, työn ja opintojen eri tehtävissä helpottamaan niistä suoriutumista tablettikoneen tai älypuhelimien avulla.</p> <p>B) Ammattilainen ohjaa asiakasta käyttämään digitaalisia apuvälineitä esim. muistamisen, lukemisen, kirjoittamisen ja toiminnanohjauksen tukena.</p>	<p>Puheohjaus, Screen Overlays, Text Fairy, Helppokäyttötoiminnot, Forest, Debt Payoff Planner, Voice Aloud Reader, Speechy-sovellus</p>
<p>6 TAVOITETYÖSKENTELY</p> <p>A) Asiakas tekee oman tavoitetyöskentelyn tukena erilaisia tehtäviä, testejä, merkintöjä digitaalisella</p>	<p>Evernote, Näytön Paikka-nettipalvelu,</p>

<p>alustalla, mitä voi halutessaan jakaa eri ammattilaisille nähtäville ja kommenteille.</p> <p>B) Ammattilainen suunnittelee erilaisia asiakkaan tavoitetyöskentelyä tukevia tehtäviä, testejä, yms. digitaaliselle alustalle, mitä voi tehdä tapaamisten välillä. Ammattilainen saa asiakkaan tekemät merkinnät nähtäville ja/tai kommenteille.</p>	<p>Onenomet, Flibgrid, Flinga, Todoist, Trello</p>
<p>7 PALAUTTEEN ANTAMINEN JA YHTEISKEHITTÄMINEN</p> <p>A) Asiakas jättää palautetta saamastaan palvelusta sekä osallistuu palvelujen yhteiskehittämiseen digitaalisesti.</p> <p>B) Ammattilainen kerää palautetta antamastaan palvelusta asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä sekä osallistaa heitä mukaan palvelujen yhteiskehittämiseen digitaalisten kehittämisalustojen kautta.</p>	<p>Flinga, Padlet, Mentimeter, Webropol, Google forms, Jotform, Thinglink</p>
<p>8 Tiedottaminen ja tilastotieto</p> <p>A) Asiakas saa digitaalisesti tietoa eri tarjolla olevista palveluista ja mahdollisuuksista osallistua eri järjestettyyn toimintaan sekä tarkempia ohjeita eri palvelujen tai muiden etuuksien hyödyntämiselle.</p> <p>B) Ammattilainen mainostaa tarjoamiaan palveluita ja toimintaa organisaation ulkopuolella digitaalisessa muodossa mm. videoiden, sosiaalisen median päivitysten, postereiden, blogien ja verkkosivujen avulla.</p>	<p>Scraancast-O-Matic, Mailchimp, Canva, Adobe Spark, Blogger, Wordpress, Youtube, Twitter, Miro, Findata, Kelasto, Findikaattori, Tilastokeskus, Sotkanet</p>

Lisäksi Tukee! -hankkeen (2021) työkalupakissa on esitelty Digimieli-hankkeen palveluohjaustyökalut Selfi-kysely ja Mistä palveluista hyötyisin MPH. Selfi:ssa on työelämänvalmiuksiin sekä sosiaaliseen ja terveydelliseen tilanteeseen liittyviä kysymyksiä. Tulokset auttavat hahmottamaan omaa palveluntarvettaan. (Selfi 2020.) Mistä palvelusta hyötyisin MPH:ssa on 23 kysymystä elämän laidasta laitaan. Vastauksia voi hyödyntää tavoitteiden asettamisessa ja seuraamisessa. (MPH form 2020.) Kumpikaan työkaluista ei tarjoa ehdotuksia tilanteeseen sopivista palveluista.

4.3 Digitaaliset ohjaavat alustat nuorille

Työ- ja elinkeinoministeriön tulevaisuuskatsaus (2018, 12) puhuu alustatalouteen syntyvistä ekosysteemeistä eri toimialojen välillä ja näkee alustatalouden toimintamallien kehittämisen kasvavan. Kansallisen tekoälyohjelman AuroraAI:n tehtävänä on luoda teknisiä edellytyksiä eri palvelujen ja alustojen keskinäiselle tiedonvaihdolle ja toimivuudella. Tavoitteena on toteuttaa ihmislähtöinen toimintamalli, jossa tekoäly auttaa ihmisiä hyödyntämään eri sektoreiden palveluita oikea-aikaisesti

elämäntapahtumiin liittyen. Ohjelmakauden 2020–2022 yhtenä valittuna elämäntapahtumana on ”Kiinni yhteiskunnassa syrjäytymisen ehkäisyllä”. Tavoitteena on parantaa erityisesti julkisten palvelujen kohtaantoa ja kustannusvaikuttavuutta merkittävästi. (AuroraAI 2020.) Jotta AuroraAI on hyödynnettävissä, tulee palvelujen olla kuvattuna digitaaliseen muotoon. Suomi.fi-palvelutietovaranto on tähän tarkoitukseen keskitetty tietovaranto, johon organisaatiot tuottavat yhdenmukaisesti tiedot tarjoamistaan palveluista. Avoimen rajapinnan avulla tietoja voi käyttää hyväksimissä tahansa verkkopalvelussa. (Palvelutietovaranto 2021.)

Tässä tutkimuksessa pelkästään tiedon löytyminen digitaalisesti ei täytä palveluohjauksen piirteitä, vaan tiedon lisäksi tulee olla ohjaavia elementtejä oikeiden palvelujen piiriin. Erityisesti nuorille on kehitetty tällaisia ohjaavia alustoja, joista seuraavassa esimerkkinä lyhyitä esittelyjä. Kaikkiin alustoihin liittyy yhtenäistävänä piirteinä tiedon syöttäminen palveluun, jotta nuori voi erilaisten kartoittavien kyselyiden tai toimenpiteiden jälkeen ohjautua hänen elämäntilanteeseensa suositeltuihin palveluihin. Näin palvelut tarjotaan kohdennetusti ja tarvelähtöisesti nuorelle, mikä on palveluohjaukselliseksi määriteltyä toimintaa ja täyttää digitaalisen palveluohjauksen viitekehyksen osa-alueiden sisältö-, ohjaus- ja digitiedon yhdistymisen.

Koppari.fi on digialusta, joka auttaa nuorta löytämään sopivan palvelun alueeltaan. Palvelussa valitaan alusvetoalikoista ikä ja status, joiden lisäksi elämäntilannetta ja avuntarvetta kuvaavat pallot raahataan sitä lähemmäs ympyrän keskustaa mitä tärkeämpi asia on itselle (ks. kuvio 6). Tämän jälkeen palvelu suosittaa nuorelle ensisijaista palvelua sekä palveluja, joista saattaa olla hyötyä. Palvelua klikatessa esiin tulee lyhyt esittely palvelusta, sen kohderyhmästä, yhteystiedot, kartta, aukioloajat ja ohjaus lisätietoihin.



Kuvio 6. Koppari.fi -palvelun elämäntilannetta ja avuntarvetta kuvaavat pallot

MyNavigo on digialusta, joka toteuttaa nuoren ensivaiheen ohjauksen ja neuvonnan kunnissa. Tavoitteena on, että kunnan järjestämistä vastaavalla oleva ehkäisevä tuki, järjestöjen ja muiden tukea tarjoavien tahojen palvelut kohdentuvat nuorelle oikea-aikaisesti ja ennaltaehkäisevästi. Kunta hallinnoi digipalvelua ja linkittää sen omille verkkosivuilleen. Nuori kirjautuu palveluun ja täyttää joukon tutkimusperusteisia luotettavia kyselyitä ja itsearviointimittareita toimintakykyyn ja hyvinvointikokemukseen liittyen, minkä perusteella hänelle kohdennetaan etäneuvontaa, asiantuntemusta, ensivaiheen tukea tarjoavaa toimijaverkostoa ja digitaalisia palveluja yksilöllisesti. Samalla kunta saa ehkäisevien palvelujen suunnittelua tukevaa tilastotietoa nuorten hyvinvoinnista. (Mynavigo 2021.)

Zekki – Miten sulla menee? on nuorille suunnattu digialusta, jossa voi selvittää 3X10D arviointimittarin 10 kysymyksen avulla elämäntilannettaan ja siihen sopivia

palveluita. Zekki antaa asiantuntijatiетoon pohjautuvan yhteenvedon elämän eri osaluista sekä antaa vinkkejä ja tietoja palveluista, jotka auttavat eteenpäin. Tällä hetkellä palvelussa on valtakunnallisia järjestötoimintoja ja oppaita sekä pilottina joidenkin paikkakuntien palveluja. (Zekki 2021.)

Normaali.fi on tarina-auttamisen digialusta, jossa on huolikartoitus, psykoedukatiota tarjoavia videoita ja auttava chat nuorille. Tällä hetkellä palvelu on käytössä yhdeksällä sote-alueella ja kaupungilla Suomessa. Palvelussa valitaan muutamista vastausvaihtoehdoista neljään tai viiteen kysymykseen vastaus liittyen huoleen, avunsaantiin ja statukseen, minkä perusteella ohjataan chattiin, annetaan palvelun yhteystieto ja näytetään psykoedukatiivideoita aiheeseen liittyen.

Po1nt.fi on nuorten portaali Etelä- ja Pohjois-Savon yhdeksän kunnan alueen nuorille. Yhdessä tuotetun nuorten tieto- ja neuvontatyön chatin sekä Savonia AMK:n, HUMAK:n ja XAMK:n sosionomi- ja yhteisöpedagogiopiskelijoiden tuottaman läksychatin lisäksi Po1nt-chatissa voi hakea tietoa myös chatbotilta. Chatbot tarjoaa apua, kun ihmisvastaajat eivät ole linjoilla. Enemmikseen chatbot antaa lisätietoa tarjoamalla kuitenkin myös syventäviä aiheita. Osasta aiheista päätyy lopulta saamaan myös tiedon palvelusta, mutta osaan kysymyksistä chatbot ei osaa vielä vastata lainkaan.

4.4 Digitaalisten palvelujen kehittäminen

Julkisten palvelujen digitalisoinnin yhdeksän periaatetta, jotka on esitelty kuviossa seitsemän, toimivat yhteisinä pelisääntöinä julkishallinnon kehityksessä. Palvelujen kehittämisen keskiössä ovat asiakastarpeet, jotka liittyvät tiettyyn elämäntapahtumaan. Tällöin organisaatorajojen näkyminen asiakkaalle ei yleensä ole tarpeen, mikä edellyttää hallinnon ja sektorien rajat ylittävää yhteistyötä ja toimintatapojen uudistamista. Seuraava periaate turhan asioinnin poistaminen tarkoittaa mahdollisimman sujuvan ja vaivattoman asioinnin suunnittelemista. Lisäksi tulee selvittää, voiko tarvittavan asioinnin hoitaa osana muita asiointipalveluita, jolloin asiointipalvelujen ja asioinnin kokonaismäärä vähenee. Helppokäyttöisten ja turvallisten palvelujen rakentaminen puolestaan mahdollistaa palvelujen käyttämisen kännykällä, tabletilla ja

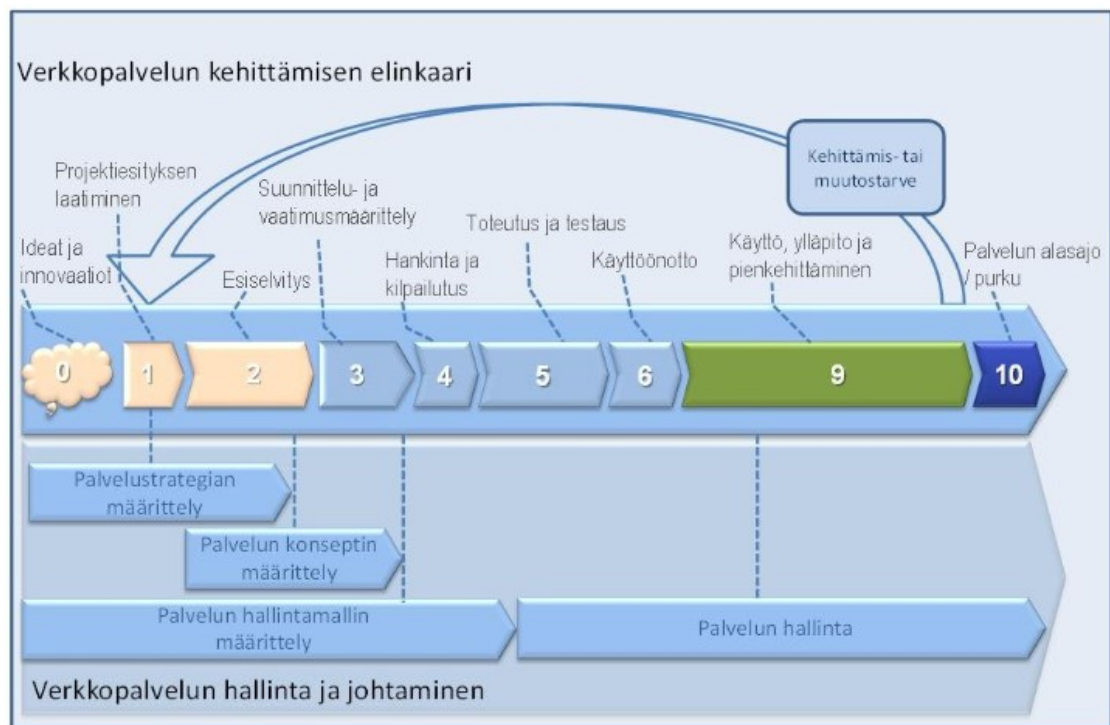
paikan päällä kaikille, kuten sokeille ja kuuroille. Lisäksi tietoturvasta ja asiakkaan tietosuojasta on huolehdittava palvelun koko elinkaaren ajan. (Digitalisoinnin periaatteet muistio 2017, 1.)

Digitalisoinnin neljäs periaate on tuottaa asiakkaalle hyötyä nopeasti. Palvelukehitys aloitetaan selvittämällä asiakkaalle tärkeimmät ominaisuudet palvelussa ja pitämällä asiakas koko ajan mukana prosessissa palautteen saamiseksi, mikä säästää aikaa ja rahaa. Prosessin tulee olla niin helppo, ettei asiakkaan tarvitse miettiä tai kouluttautua siihen, miten hän saa asiansa hoidetuksi palvelussa. Viides periaate on palvelulla myös häiriötilanteissa, joihin on varauduttu ja niistä viestitään selkeästi. Kuudentena periaatteena on pyytää uutta tietoa vain kerran. Palvelujen tuottaman tiedon tulee olla yhteen toimivaa muiden palvelujen kanssa, jolloin palvelut voivat vaihtaa tietoja keskenään. Seitsemäs periaate varmistaa, että hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita. Tarvittavat uudet palvelut kehitetään myös hyödynnettäväksi mahdollisimman laajasti. Kahdeksas periaate avaa tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille julkisesti, mikä mahdollistaa tiedon hyödyntämisen uudenlaisten palvelujen kehittämisessä huomioiden kuitenkin tietosuojan asiaan kuuluvalla tavalla. Viimeisenä periaatteena on nimetä palvelulle ja sen toteutukselle omistaja koko sen elinkaareksi. Omistaja vastaa palvelun toiminnasta ja jatkokehittämisestä sekä mahdollistaa vuoropuhelun tahojen välillä, jolloin palveluita ei kehitetä toisistaan erillään. (Mts. 2017, 1–2.)



Kuvio 7. Digitalisoinnin periaatteet (2017)

Kuviossa kahdeksan on JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan kuvaus verkkopalvelun kehittämisen elinkaaresta, jossa on yhteneväisyyksiä Tiimiverkon digipalvelujen kehittämisprosessiin. Heimovaara-Kotonen ja Paasu-Hynynen (2020) ovat toimittaneet ”TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta” -hankkeessa oppaan digipalvelujen vaiheittaisesta kehittämisprosessista pohjautuen teoriaan ja käytännön kokemuksiin. Seuraavassa kuvataan tiivistetysti vaiheet yhdistäen nämä kaksi verkko- ja digipalvelun kehittämisprosessia.



Kuvio 8. Verkkopalvelujen kehittämisen elinkaari ja sen hallinta (JHS190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen 2014, 3)

Ideointivaiheessa on ensin oltava selvillä palvelun kehittämisen peruslähtökohdat, kuten kohderyhmä ja käytettävät resurssit. Ideointi liittyy organisaation tavoitteisiin ja työntekijän työnkuvassa oleviin kehittämiskohteisiin, joiden pohjalta voidaan kysyä seuraavia kysymyksiä. Mitkä ovat tarpeet? Mitä kaikkea voisi toteuttaa digitaalisesti? Entä mitä ovat asiakkaiden haasteet ja tarpeet? Miten näihin vastataan digitaalisesti? Mitä kaikkea toteutetaan jo nyt digitaalisin menetelmin ja keinoin? Ovatko menetelmät ja prosessit toimivia? Ideoinnin myötä syntyy useita ratkaisuvaihtoehtoja, joista valitaan yksi tarkempaan suunnitteluun. Tämän jälkeen idea viedään mahdollisimman pian käytännön testaukseen. (Heimovaara-Kotonen, Kiiskilä, Koskivaara, Paasu-Hynynen, Rutanen & Salmijärvi 2020, 38.)

Esiselvitys, aiheeseen tutustuminen ja taustatiedon hakeminen tulee tehdä ajan kanssa. Tietoa haetaan tutkimusten lisäksi julkaisuista, artikkeleista, kirjallisuudesta, webinaareista sekä podcasteista ja inspiraatiota voi hakea lehdistä, kirjoista, elokuvista ja sosiaalisesta mediasta. Lisäksi benchmarkkauksella eli vertailuanalyyseilla voi tarkastella toisten organisaatioiden tai toimialojen luomia, jo olemassa olevia ratkaisuja, ja saada niistä oivalluksia oman toiminnan kehittämiseen. Erilaiset visualisoinnit, prosessikuvaukset, piirrookset ja ideakartat tarjoavat mahdollisuuden

konkretisoida ja tarkastella ideoita eri näkökulmista. Ideoita voidaan arvioida ja valita toteutuskelpoisin esimerkiksi SWOT-analyysillä, äänestämällä tai pisteyttämällä. Tästä edetään yhdessä sovitulla tavalla eteenpäin ja toteutetaan jatkoideointia ja -kehittämistä palautteen perusteella. Jo ideointivaiheessa tärkeä saada palautetta kollegoilta, kohderyhmäasiakkailta ja organisaation ulkopuolisilta henkilöiltä. Palaute kirkastaa ideaa ja tuo näkökulmia, mihin suuntaan ideaa olisi hyvä viedä. (Heimo-vaara-Kotonen ym. 2020, 39.) Ideaalitulanteessa sekä käytännön työntekijät että asiakkaat otetaan mukaan palvelun digitalisaatioprosessiin. Näin palvelua muokataan tarvepohjaisesti sen sijaan, että yritetään puristaa työntekijät ja asiakkaat valmiiseen muottiin. (Granholm 2021, 172–175.)

Digitaalisten palvelujen ja välineiden käytön suunnittelussa tärkeä osa aloittaessa on käytettävissä olevien välineiden kartoittaminen. Reunaehdot toteuttamiselle määrittää ajankohtaiset palvelut ja välineet, esimerkiksi verkossa tarjolla olevat yhteistyöalustat. Palvelujen ja välineiden valinta tulee olla tarvelähtöistä ja asiakastarpeista ohjautuvaa, joiden lisäksi tulee miettiä millaista digiosaamista ne vaativat ammattilaisilta ja asiakkailta sekä mitä tavoitteita valittavilla palveluilla ja välineillä on mahdollista saavuttaa. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) verkkopalvelun suunnittelu ja vaatimusmäärittelyn kehittämissivaiheen osalta Heimovaara-Kotosen ja Paasu-Hynysen oppaassa (2020, 42) kootaan digipalvelujen valintaan vaikuttavia tekijöitä, joita pystytään hyödyntämään digitaalisesti tapahtuvan toiminnan suunnittelussa eri organisaatioissa:

- sisältö, ohjaus sekä toiminnan tavoitteet
- ammattilaisten ja asiakkaiden digiosaaminen
- palvelujen mobiilikäyttö vs. tietokonekäyttö
- kirjautuminen palveluun ja tunnusten luominen
- interaktiivisuus palvelussa toimittaessa
- anonyymiteetti tai sen mahdollisuus
- kustannukset, esim. lisenssit
- tuen tarve ja
- palvelun elinkaari.

Ammattilaiset voivat toimia sekä sisällöntuottajana että ohjaajana digitaalisissa palveluissa. Sisällöntuottajat tuottavat verkkomateriaalia pitkäaikaiseen käyttöön. Ohjausta tapahtuu asiakasohjaustilanteissa verkossa digitaalisuutta hyödyntävässä toiminnassa. Näitä sisällöntuottajia ja ohjaajia on hyvä saada mukaan keskusteluun

palvelun valinnasta, ja erilaisia alustoja olisi hyvä päästä kokeilemaan. Heidän valinnassa kannattaa hyödyntää heidän aiempaa kokemusta erilaisista digipalveluista. Käyttökokemusten kerääminen sekä ajatusten jakaminen ammattilaisten kesken ja asiakkaiden tarpeita ajatellen ovat oleellista hankinta- ja kilpailutusvaiheessa. (Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 43.)

Ammattilaisten ja asiakkaiden digitaidot vaikuttavat merkittävästi palvelun valintaan (Granholm 2021, 172, Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 43). Tosin on huomioitava, että palveluita käyttämällä digitaidot myös kehittyvät ja luottamus omiin taitoihin kasvaa. Digitaalisten taitojen lisäksi tulee olla motivaatiota digipalvelujen käyttöön ja oppimiseen. Huolena on, että kielteiset kokemukset digipalvelujen käytössä aiheuttavat lopulta digitaalisten palvelujen ulkopuolelle jäämistä. Kehittämisselämäpiirissä tulisi olla kokeiluun tähtäävä ja virheitä salliva. Valittavan digipalvelun tulisi olla sellainen, että käyttäjillä olisi riittävä taitotaso kyseisen palvelun käyttöönottoon ja että harjoittelun jälkeen itsenäinen toimiminen palvelun parissa olisi mahdollista. (Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 43.)

Olennaista on tietää, millaisissa digitaalisissa ympäristöissä asiakkaat liikkuvat ja millaisilla laitteilla (Granholm 2021, 172). Myös mobiililaitteen vaivaton käyttö on nykyaikana huomioitava, jotta palvelut tavoittavat kohderyhmän. Osa palveluista on mahdollista käyttää sovelluksella, mikä sujuvoittaa tekemistä ja varmistaa palvelun toimimisen pienelläkin näytöllä. Toisaalta jos mobiililaitteen muisti on täynnä, voi tilaa vaativan sovelluksen koko muodostua esteeksi palvelun käyttöönotolle. Sovellusten mahdollinen maksullisuus on myös huomioitava. (Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 44.)

Sisällöstä sekä toiminnan luonteesta ja tavoitteesta lähtien tulee miettiä, tuleeko palvelun olla julkisesti avoin ja kaikkien saatavilla verkossa vai vaaditaanko kirjautuminen tai salasanasuojaus. Mikäli palvelu ei ole avoin, tulee kirjautumiseen tarvittavien mahdollisten tunnusten luominen, jakaminen ja poistaminen huomioida organisaatiossa. Sähköpostiosoitteella ja puhelimella kirjautuessa tulee huomioida, ettei tällaisia välttämättä ole kaikilla, ja kirjautuminen muutenkin voi hidastaa palvelun käyttöönottoa ja käyttöä. Toisaalta suljetussa ryhmäkeskustelussa

interaktiivisuus voi toteutua tarkoituksenmukaisemmin. (Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 43.)

Interaktiivisuus on usein digipalvelujen yksi tavoite ja palvelun valintaan vaikuttava tekijä, vaikka digipalvelun on mahdollista olla yhdensuuntainen, kuten informoiva verkkosivusto. Interaktiivisissa palveluissa osallistuja voi olla vuorovaikutuksessa joko toisten osallistujien kanssa (esim. ryhmächat-alustat, keskustelukanavat) tai suoraan ammattilaisten kanssa (esim. henkilökohtainen chat- tai video-ohjaus). Tällöin tulee huomioida osallistujien mahdollisuus anonymitteettiin ja sen tarkoituksenmukaisuus palvelua valittaessa. Joskus voi olla tarve seurata osallistumista (esim. etäryhmät, -valmennukset ja -kuntoutukset). (Heimovaara-Kotonen ym. 2020, 45.)

Palvelujen digitalisaatio vaatii investointeja ohjelmistoihin, laitteisiin ja näiden ylläpitoon sekä päivityksiin. Myös palvelujen tietoturvallisuuden takaaminen vaatii investointeja ajan kuluessa useamman kerran. (Granholm 2021, 172.) Palvelua valittaessa tulee huomioida käyttökustannukset, jotka voivat muodostua kuukausikustannuksista, käyttäjämäärään sidotuista kustannuksista tai kustannuksista työtilojen/alustojen määrän mukaan. Osa palveluista on täysin ilmaisia ja osa muuttuu maksulliseksi siirryttäessä edistyneempiin ominaisuuksiin. Kustannusarviossa kannattaa ottaa huomioon myös kustannusten jatkuminen ja kustannusrakenne. Hanketyössä on tärkeää määritellä, mikä taho vastaa kustannuksista hankkeen päättymisen jälkeen ja kenelle sopimukset luodaan. (Heimovaara-Kotonen, Kiiskilä, Koskivaara, Paasu-Hynynen, Rutanen & Salmijärvi 2020, 45–46.) Lisäksi kustannusten myötä palvelu tulee todennäköisesti kilpailuttaa (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 25).

Tuki on tärkeää suunnitella ja sitä on oltava tarjolla digipalvelujen käytössä (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 26). Tukea voi olla itse palvelun sisällä, erillisenä ohjeistuksena tai ihmisten antamana. Palvelua luotaessa tulee miettiä, ketkä ottavat palvelun alkuvaiheessa vastuulleen vai tarvitaanko erillistä it-tukea. (Heimovaara-Kotonen, Kiiskilä, Koskivaara, Paasu-Hynynen, Rutanen & Salmijärvi 2020, 46.)

Jo alkuvaiheessa kannattaa suunnitella palvelun jatkumoa. Tuleeko sisältöä päivittää ja kuka päivittämisestä vastaa jatkossa? Usein myös tekniset, käyttäjähallintaan liittyvät ja sisällöiset asiat vaativat suunnitelman jatkumon toteutumiseen. Palvelun elinkaarisuunnitelmalla voidaan varmistaa näkökulmien huomioon ottaminen ja palvelun toiminnan mahdollistuminen suunnitellun mukaisesti palvelun elinkaaren ajan (JHS190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen 2014, 13).

4.5 Nuorilähtöisyys digitaalisten palvelujen kehittämisessä

Erikssonin ja Tuuva-hongiston (2019) mukaan nuorisotoimialan digitalisaation tulee perustua nuorten tarpeiden ja ajankohtaisten ilmiöiden tunnistamiseen ja niihin vastaamiseen. Pietilä, Varsaluoma ja Väänänen (2019) ovat päätyneet tutkimuksessaan, että nuoria motivoivan ja osallistavan digitaalisen palvelun suunnittelussa tulee ottaa huomioon turvallisen ympäristön luominen, osallistumista houkuttelevan tiedon tarjoaminen, digitaalisen osallistumisen sovittaminen henkilökohtaisiin tarpeisiin ja osallistumisesta palkitseminen. Digitaalisen palvelun tulisi olla käyttäjä-/nuoriystävällinen, hyvin valvottu ja selkein säännöin varustettu, jotta sopimaton käyttäytyminen, konfliktit, loukkaukset ja häirintä voitaisiin estää. (Mts. 15–16.)

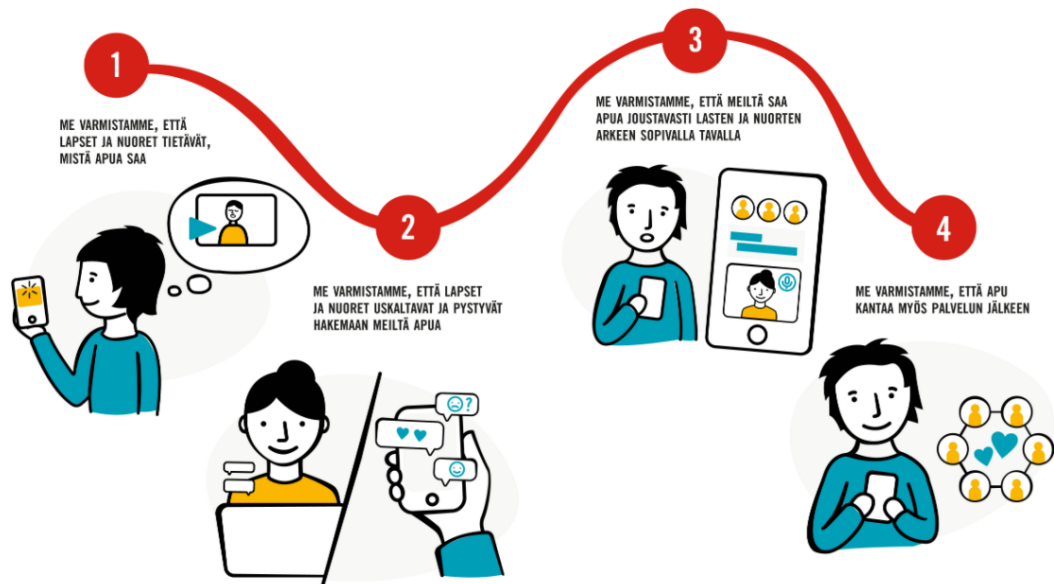
Digitaalisen palvelun käyttämisen suurin este on perustietojen puute, jotka tulisi esittää mielenkiintoisella ja nuorille sopivalla tavalla, visuaalisuutta unohtamatta. Lisäksi palvelussa tulisi löytää helposti kiinnostuksen kohteet esimerkiksi asiasanoilla, suosikeilla ja suositusten avulla. Nuorten kiinnostus osallistumiseen vaihtelee, minkä vuoksi osallistumista tulisi tarjota monella tasolla. Lopuksi nuorten tulisi voida nähdä oman toiminnan tulokset helposti ja konkreettisesti, esimerkiksi visuaalisten indikaattorien avulla. Digitaalinen palvelu voisi tarjota käyttäjälle jonkinlaisen digitaalisen tai fyysisen palkkion. Digitaalinen palkkio voi olla esimerkiksi arvomerkki, joka voidaan esittää palvelussa tai muissa sosiaalisen median palveluissa. (Pietilä ym. 2019, 15–16.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet (European youth information charter 2018) ovat riippumaton, saavutettava, kattava, tarveperusteinen, vahvistava, osallistava, eettinen, ammatillinen ja ennakoiva. Ne toimivat suosituksena ja

muodostavat lähtökohdan palveluille, joiden tavoitteena nuorten osallistaminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Tietoa ja palveluita nuoria kiinnostavista aiheista voi tarjota fyysisissä palvelupisteissä ja verkkoympäristöissä eri tavoin, kuten tiedottamalla, neuvomalla, tukemalla, valmentamalla, kouluttamalla, verkostoitumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla eteenpäin asiantuntijapalveluihin. (Mt.)

Pelastakaa Lapset ry on koostanut digitaalisten toimintatapojen ratkaisuja (ks. kuvio 9) lapsille ja nuorille, jotta digitaalisuuden avulla saadaan autettua nopeasti ja joustavasti niitä, joille digiapu riittää. Näin saadaan ammattilaisille enemmän aikaa auttaa niitä, jotka tarvitsevat henkilökohtaisempaa apua. Ensimmäisessä vaiheessa varmistetaan, että lapset ja nuoret tietävät, mistä apua saa. Tähän ratkaisuna on ymmärrettävä, lähestyttävä, saavutettava ja rauhoittava tieto verkkosivuilla, jotka löytyvät hakukoneilla nuorten käyttämällä arkisilla ilmaisuilla, kuten ”mua ahistaa”. Palvelujen tulee löytyä lisäksi nuorten käyttämistä some-kanavista ja niitä tulee markkinoida kohdennetusti nuorille heitä kiinnostavalla tavalla. (Pelastakaa Lapset ry.)

DIGISOSIAALITYÖN RATKAISUJA ASIAKKAAN POLULLA



Kuvio 9. Digisosaalityön ratkaisuja asiakkaan polulla (Pelastakaa Lapset ry)

Toisessa vaiheessa varmistetaan, että lapset ja nuoret uskaltavat ja pystyvät hakemaan apua. Ratkaisuna verkkosivuilla on työkaluja, jotka mahdollistavat oman

tilanteen pohtimisen rauhassa, esimerkiksi chatbot, testit ja omahoito, ja että yhteyttä saa tietoturvallisesti ja myös nimettömänä. Kaikessa viestinnässä tulee puhua nuorelle ymmärrettävää kieltä sävyllä, joka vahvistaa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Esimerkiksi työntekijät tulee esitellä verkkosivuilla ja heidät tulee kouluttaa verkkokohtaamiseen. Työntekijöiden tulee kertoa nuorelle aina hänen oikeuksistaan ja auttaa häntä ymmärtämään itseään koskevia prosesseja. Nämä tiedot tulee löytyä myös verkkosivuilta. (Pelastakaa Lapset ry.)

Kolmannessa vaiheessa varmistetaan avunsaanti joustavasti lasten ja nuorten arkeen sopivalla tavalla. Ratkaisuina ovat helpot ja monipuoliset tavat olla yhteydessä, avoin ja joustava työskentely, oikeuksien turvaaminen ja halu kehittyä. Työskentelyssä tulee hyödyntää sähköisiä työkaluja, joita nuori ja hänen perheensä voi käyttää tapaamisten välillä, kuten sähköiset päiväkirjat ja fiilismittarit. Tärkeää on toimiva asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa prosessin etenemisen seuraamisen niin nuorelta kuin niiltä ammattilaisilta, jotka ovat moniammatillisessa yhteistyössä. Palvelujen kehittämistä tulee tehdä jatkuvasti kysymällä digitaalisin työkaluin anonyymiä palautetta. Neljännessä vaiheessa varmistetaan avun kantaminen myös palvelujen jälkeen. Tähän ratkaisuna on omahoito-ohjelmat, toimintaohjeet avuntarpeen uusiutuksessa ja sähköiset vertaistukiryhmät sekä kehittäjäasiakkaiden verkkoyhteisö. (Mt.)

4.6 Digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit

Palvelupolut kuntoon -hankkeessa on koostettu digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit, jotka mukailevat palveluohjauksen yleisten laatukriteereiden teemoittelua: kohtaaminen (asiakaskokemus), ammatillinen osaaminen (palvelun laatu), yhteistyö, rakenteet ja johtaminen (tehokkuus) sekä seuranta, arviointi ja kehittäminen (vaikuttavuus). Laatukriteereissä on yhteneväisyyksiä aiemmin kuvattuihin Pelastakaa Lapset ry:n digitaalisten toimintatapojen ratkaisuihin. Laatukriteerit on kehitetty peilaamaan digitaalisen palveluohjauksen tilannetta ja toteutumista organisaatiossa, kunnassa tai alueella ja niistä voi keskustella kehittämisfoorumeilla eri kohderyhmien kanssa ja/tai integroida osaksi tyytyväisyys- ja palautelomakkeita, joissa teema-alueita arvioidaan mitta-asteikolla 1-5 (1=toteutuu erittäin huonosti, 5=toteutuu erittäin hyvin). (Alaverdyan & Kivioja 2020, 163.)

Kuviossa kymmenen avataan digitaalisen palveluohjauksen kohtaamisen eli asiakaskokemuksen kriteerejä. Kohtaamisessa on tärkeää käyttää sellaisia digitaalisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat viestinnän ja kokonaisvaltaisen tilanteen arvioinnin. Toinen kriteeri on, että digitaalisia ratkaisuja käytetään ihmisen tahto, toiveet ja näkemykset huomioiden. Kolmanneksi arvioidaan, että ihminen on saanut riittävästi tietoa digitaalisten ratkaisujen käytöstä ja tietosuojasta sekä tarvittavaa ohjausta. Neljäs kohta arvioi, saako digitaalista palveluohjausta helposti, nopeasti ja myös virka-ajan ulkopuolella. Viidentenä kriteerinä on, että yhteystiedot palveluihin löytyvät helposti ja sähköinen yhteydenotto on mahdollista.



**KOHTAAMINEN
(ASIAKASKOKEMUS)**

KOHTAAMISESSA ON KÄYTETTY DIGITAALISIA RATKAISUJA, JOTKA MAHDOLLISTAVAT MONIPUOLISEN VIESTINNÄN JA KOKONAISVALTAISEN TILANTEEN ARVIOINNIN, ERITYISESTI VAMMOJA JA TOIMINTARAJOITTEITA OMAAVIEN ASIAKKAIDEN KANSSA.

① ② ③ ④ ⑤

IHMISEN OMA TAHTO, TOIVEET JA NÄKEMYKSET ON OTETTU HUOMIOON DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÄMISESSÄ TAI KÄYTTÄMÄTTÖMYDESSÄ.

① ② ③ ④ ⑤

IHMINEN ON SAANUT RIITTÄVÄSTI YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÖSTÄ JA TIETOSUOJASTA SEKÄ TARVITTAVAA OHJAUSTA NIIDEN KÄYTTÄMISEKSI ERI TILANTEISSA

① ② ③ ④ ⑤

PALVELUOHJAUSTA SAA DIGITAALISESTI, HELPOSTI JA NOPEASTI SILLOIN, KUN SITÄ TARVITSEE, MYÖS VIRKA-AJAN ULKOPUOLELLA.

① ② ③ ④ ⑤

YHTEYSTIEDOT PALVELUIHIN LÖYTYVÄT HELPOSTI DIGITAALISESTI JA NIIHIN VOI OTTAA SÄHKÖISESTI HETI YHTEYTTÄ, ESIM. LOMAKKEEN AVULLA.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

Kuvio 10. Digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteerit: kohtaaminen (Alaverdyan & Kivioja 2020, 164)

Kuviossa 11 keskitytään digitaalisen palveluohjauksen ammatilliseen osaamiseen eli palvelun laatuun. Siinä kriteereinä ovat ammattilaisen taito hyödyntää digitaalisia ratkaisuja tarkoituksenmukaisesti, digiosaamisen päivittäminen ja monialaisen yhteistyön toteuttaminen digitaalisesti tietoturvallisilla läheteillä ja palvelupyynnöillä.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

AMMATTILAINEN OSAA TOTEUTTAA DIGITAALISTA OHJAUSTA TARKOITUKSEN MUKAISESTI ERI TILANTEISSA JA OSAA HYÖDYNTÄÄ ERILAISIA DIGITAALISIA RATKAISUJA.

① ② ③ ④ ⑤

AMMATTILAISET PÄIVITTÄVÄT DIGIOSAAMISTAAN JA VARAAVAT RIITTÄVÄSTI AIKAA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÄMISEEN JA NIIDEN OPISKELUUN.

① ② ③ ④ ⑤

AMMATTILAISET VOIVAT HELPOSTI TEHDÄ TIETOTURVALLISIA DIGITAALISIA LÄHETTEITÄ JA PALVELUPYYNTÖJÄ TOISILLE AMMATTILAISILLE SEKÄ TOTEUTTAA MONIALAISTA YHTEISTYÖTÄ DIGITAALISESTI.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

Kuvio 11. Digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit: ammatillinen osaaminen (Alaverdyan & Kivioja 2020, 165)

Kuviossa 12 kerrotaan digitaalisen palveluohjauksen kriteerit yhteistoiminnalle, rakenteille ja johtamiselle eli toiminnan tehokkuudelle. Siinä olennaista on, että käytössä olevat digitaaliset ratkaisut on määritelty ja että ne edistävät yhteistyötä ammattilaisten kesken. Lisäksi eri tietojärjestelmien tulisi olla yhteensopivia ja kirjaamisessa tulisi olla yhtenäiset käytänteet. Uusia digitaalisia ratkaisuja tulisi voida kokeilla ja niistä pitäisi keskustella avoimesti.



**YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN
(TEHOKKUUS)**

KÄYTTÖSSÄ OLEVAT JA SUOSITELTAVAT DIGITAALISET RATKAISUT, SOVELLUKSET JA VÄLINEET ON YHTENEVÄSTI MÄÄRITELTY.

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISET RATKAISUT EDISTÄVÄT YHTEISTYÖTÄ JA TUKEVAT KOLLEGIAALISTA TUEN PYYTÄMISTÄ JA SAAMISTA AMMATILAISTEN KESKEN.

① ② ③ ④ ⑤

ERI TIETOJÄRJESTELMIEN YHTEENSOPIVUUDEN JA RAKENTEISEN/MÄÄRÄMUOTOISEN KIRJAAMISEN YHTENÄISET KÄYTÄNTEET OVAT VARMISTETTU

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISTEN RATKAISUJEN TOIMINTAPERIAATTEISTA KESKUSTELLAAN AVOIMESTI YHDESSÄ JA KOKEILLAAN UUSIA DIGITAALISIA RATKAISUJA ERI TILANTEISSA.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

Kuvio 12. Digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteerit: yhteistoiminta, rakenteet johtaminen (Alaverdyan & Kivioja 2020, 166)

Kuviossa 13 keskitytään digitaalisen palveluohjauksen vaikuttavuuteen eli seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen. Toiminnan tulee olla eettistä, kehittämistä tehdään kansalaisten kanssa, tiedonkeruumenetelmät ovat yhteistoiminnallisia ja niillä saatuja tietoja hyödynnetään kehittämisessä. Lisäksi arvioinnin ja seurannan ratkaisut tulee olla määriteltynä.



Kuvio 13. Digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteerit: seuranta, arviointi ja kehittäminen (Alaverdyan & Kivioja 2020, 167)

5 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, miten digitalisaation avulla voidaan vähentää nuorten kasvanutta pahoinvointia. Erityisesti keskityttiin nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämiseen nuorten auttamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa digitaalisen palveluohjauksen laatutekijöistä ja niistä tekijöistä, jotka puolestaan estävät digitaalisten palvelujen käyttöönottoa kunnissa ja nuorten keskuudessa. Tutkimuksen tavoitteena oli myös tuottaa sellaista tietoa, jota voidaan hyödyntää nuorilähtöisen ja kuntaystävällisen digitaalisen palveluohjauksen kehittämiseen.

Tutkimuksella haluttiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä ovat nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatutekijät?
2. Millaiset tekijät estävät kuntia ottamasta käyttöön digitaalista palveluohjausta nuorille?
3. Mitä tulee huomioida nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä, jotta kunnat ja nuoret käyttäisivät digitaalista palveluohjausta enemmän?

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Opinäytetyöprosessi

Tutkimus on vaiheittain etenevä prosessi, joka on kuvattuna taulukossa 2. Prosessi eteni vuoden 2021 ajan ja osa vaiheista toteutui limittäin. Esimerkiksi alustavaa tiedonetsintää tehtiin jo ennen aihe-ehdotusta, koska oli tarve tarkentaa ja syventää aihetta. Teoreettista viitekehystä haluttiin täydentää ja monipuolistaa vielä prosessin aikana, joten se vaihe kesti koko tutkimusprosessin ajan. Alustavaa aineistonkokoamista aloitettiin jo opinäytetyön suunnitelmaa tehdessä, minkä pohjalta tutkimuksen kohteena olevat haastateltavat lopullisesti valikoituivat. Aineiston käsittelyn aikana tehtiin jo alustavia havaintoja analyysiä varten, joten ne yhdistettiin samaan kokonaisuuteen.

Taulukko 2. Tutkimuksen vaiheet

Vaiheet	Tarkempi kuvaus	Valmis
Aiheen tarkennus ja rajaus	Keskustelut tutkimuksen toimeksiantajan kanssa ja aihe-ehdotuksen hyväksyntä	tammikuu 2021
Tiedonhaku ja teoreettinen viitekehys	Aihetta ympäröiviin tutkimusaiheisiin, tutkimuksiin ja kansainvälisiin artikkeleihin perehtyminen, teorian muodostaminen sekä tutkimussuunnitelman hyväksyntä	huhtikuu 2021
Tutkimusmenetelmä	Menetelmäkirjallisuuteen perehtyminen ja sopivan tutkimusmenetelmän varmistaminen sekä harjoittelu ja muokkaus	toukokuu 2021
Aineiston hankinta	Teemahaastattelujen toteuttaminen	kesäkuu 2021
Aineiston käsittely ja analysointi	Haastattelujen litterointi, aineiston järjestäminen, taulukointi, pelkistäminen, värikoodaus ja teemoittelu	elokuu 2021
Tulosten raportointi	Aineiston syvällinen ymmärtäminen ja analyysin tulosten kirjoittaminen	lokakuu 2021

Tutkimuksen arvioitavaksi jättäminen ja kypsyySNäyte	Ohjaajan ja toimeksiantajan palautteen huomiointi, muokkaukset ja viimeistely, tutkimuksen tarkastaminen ja hyväksyntä, kypsyySNäytteenä mediatiedotteen kirjoittaminen	joulukuu 2021
---	---	---------------

Tutkimuksen tietoperusta ja teoreettinen viitekehys rakennettiin aikaisempaan tutkittuun tietoon pohjaten. Tietoa haettiin eri tietokannoista, kuten Janet Finna, Google Scholar, Melinda, Elektra ja Sage Journals Premier 2021. Hakuja tehtiin sekä asiasanoilla että eri hakusanojen yhdistelmillä OR/TAI ja AND/JA -komennoilla, sekä suomeksi että englanniksi. Lisäksi viitekehyyksenä käytettiin muun muassa Julkisten palvelujen digitalisoinnin yhdeksää periaatetta, Palvelupolut Kuntoon -hankkeen tuotoksia ja julkaisua sekä Pelastakaa Lapset ry:n koostamia digitaalisten toimintatapojen ratkaisuja.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuskohteena olivat nuorten digitaalisten ohjaavien alustojen kehittäjien tiedot ja kokemukset. Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista menetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa tulkitaan tutkimuksessa mukana olevien henkilöiden kertomaa ja tehdään sen perusteella johtopäätöksiä eli halutaan saada kokonaisvaltainen ymmärrys ja tulkinta ilmiöille tai tapahtumille (Metsämuuronen 2006, 85–87; Tuomi & Sarajärvi 2018, 29).

Tässä laadullisessa tutkimuksessa käytettiin tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua, joka antaa tilaa ihmisten tulkinnoille ja vapaalle puheelle (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Teemahaastattelulle tyypillistä, että aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 203). Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 104–108) esittävät teemahaastattelun perustuvan ajatukseen, että jokin haastattelun näkökulma on lyöty lukkoon, mutta sitä voidaan syventää ja tarkentaa haastattelutilanteissa. Teemahaastattelu sopiikin sellaisten ilmiöiden tutkimukseen, joista ei ole vielä saatavilla paljoa tietoa. Näin ollen teemahaastattelu kohdistetaan

tutkittavien kokemuksiin ja tuotetaan kokemukseen pohjautuvaa tietoa. (Mts. 104–108.)

Haastatteluteemat päätettiin ennalta tutkimuskysymyksiin pohjaten ja ne johdettiin aikaisempaan tietoon ja teoriapohjaan perustuen. Pääteoriaksi valittiin monipuolisin ja laajin eli Palvelupolut kuntoon -hankkeessa kehitetyt digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit, joita täydennettiin muulla teoriariatiedolla. Haastattelukutsun saatuaan haastateltavilta tuli esiin muutostarpeita haastatteluteemoihin, jotta heidän ei tarvitsisi avata liikesalaisuuksiin liittyvää tietoa. Tämän vuoksi haastatteluteemoja muokattiin vielä ennen haastatteluja. Teema-alueet olivat kaikille samat ja haastattelut etenivät ennalta päätettyjen teemojen varassa, kuitenkin keskustelunomaisesti edeten ilman tiukkoja kysymyksiä. Kyseessä olivat siis puolistrukturoidut asiantuntijahaastattelut. Tämä menetelmä antaa tutkittaville mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin ja tuoda omat subjektiiviset kokemukset vapaasti julki keskustelun lomassa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47–48; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

6.3 Aineistonkeruu

Haastattelupyyntö (ks. liite 1) lähetettiin toukokuun 2021 lopussa seitsemälle, joista viisi ilmoittautui halukkaaksi haastatteluun. Haastatteluihin kutsuttiin kehittäjäorganisaatioita sen mukaan, kuinka tunnettuja ja käytettyjä heidän palvelut ovat. Lisäksi otettiin huomioon kehitetyn palvelun ajankohtaisuus sekä suuntautuminen erityisesti nuoriin. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrä voi olla pieni, koska sillä ei nähdä olevan tutkimuksen onnistumisen kannalta suurta merkitystä. Pyrkimyksenä ei ole yleistäminen määrällisen tutkimuksen merkistyksessä. (Eskola & Suoranta 2000, 61–62.)

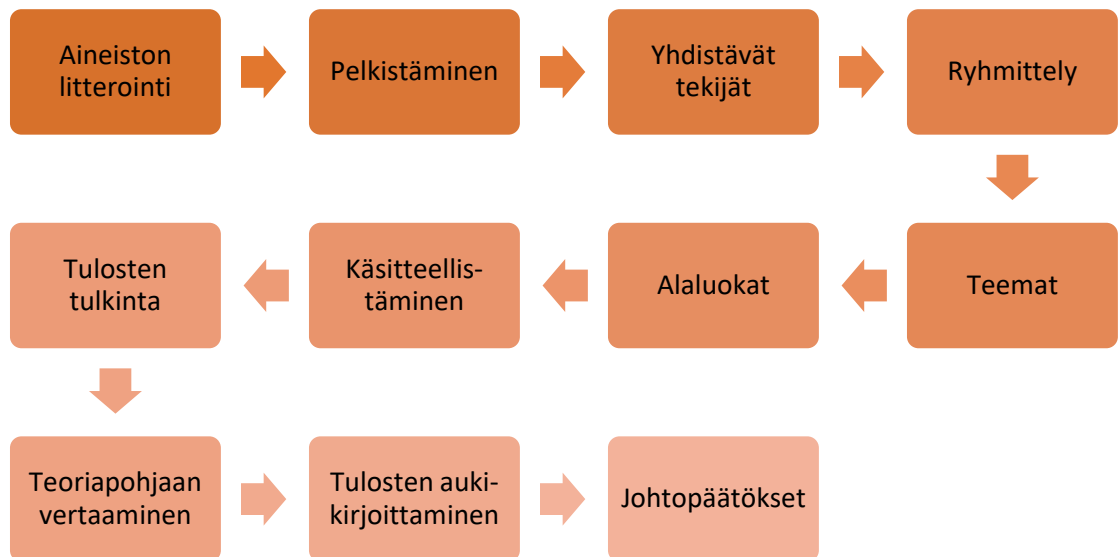
Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 84–86) suosittelevat mahdollisimman kattavan tiedon saamiseksi ja eettisen näkökulman kannalta, lähetettiin haastateltaville etukäteen haastattelun teemat ja kysymykset. Kesäkuussa 2021 haastateltiin viittä asiantuntijaa, jotka ovat olleet mukana nuorten digitaalisten ohjaavien palvelujen kehittämisessä. Menetelmänä oli teemahaastattelu, jonka teemat ovat liitteessä 2.

Haastattelujen kesto oli 55–100 minuuttia. Asiantuntijahaastattelut toteutettiin Microsoft Teams-kokouksina, jotka tallennettiin.

6.4 Aineiston analyysi

Tässä tutkimuksessa pyrittiin saavuttamaan syvälinen ymmärrys saadun aineiston teemoittelulla ja teoriasidonnaisen sisällönanalyysin avulla, missä saatu haastatteluaineisto jäsenellään, järjestellään ja lopuksi tiivistetään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä (Kylmä & Juvakka 2009, 68). Aineisto analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä teemoitellen, koska haluttiin tietää, mitä teemoista on sanottu ja mitä asioita niihin katsotaan sisältyvän. Teemoittelulla laadullinen aineisto voitiin pilkkoa ja ryhmitellä erilaisten aihepiirien mukaan niiden aineistossa toistuvuuden mukaan. Lukumäärien sijaan korostui teeman sisältö ja yksityiskohtaisempi tarkastelu. Teoriasidonnaisessa analyysissä on mukana teoreettisia juonteita, joka ohjaa aineiston analyysia. (Eskola & Suoranta 2000, 151).

Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 143–144) mukaan sisällönanalyysi aloitetaan aineiston purkamisella osiin, jonka jälkeen käsitteellistetään ja lopuksi aineisto kootaan uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. Aineiston analyysitapaa avataan kuviossa 14. Kerätty haastatteluaineisto kuunneltiin läpi ja litteroitiin Microsoft Office Word-ohjelman litterointitoiminnolla sanatarkasti. Tutkija anonymisoi osallistujat tunnuksin ja tarkasti litteroinnin olevan oikeellinen (Eskola 2018, 209). Yhteensä litteroitua materiaali kertyi 163 sivua fontilla Calibri ja fonttikoolla 11.



Kuvio 14. Aineiston analyysi

Aineiston sisällönanalyysi aloitettiin litteroituun haastattelumateriaaliin tutustumisella ja rajaamalla epäolennainen pois. Sen jälkeen alkuperäiset ilmaukset redusoiitiin eli pelkistettiin ja näistä etsittiin samankaltaisuuksia sekä yhdistäviä tekijöitä ryhmittelyä eli klusterointia varten Excel-taulukkoon luokittelun mahdollistamiseksi. Samaa asiaa tarkoittavat ilmaisut ryhmiteltiin ja yhdisteltiin luokaksi värikoodaamalla, josta esimerkki taulukossa 3. Aineiston luokittelu jäsentää tutkittavia ilmiöitä vertailemalla aineiston osia toisiinsa ja luo näin perustan myöhemmälle tulkinnalle. Luokat toimivat työkaluina, joiden avulla voidaan suuresta aineistomassasta nimetä yhteiset piirteet. Luokat muodostetaan tutkijan teoreettisen tietämyksen, aineiston laadun ja tutkimuskysymysten sekä teemahaastattelun teemojen perusteella. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 147–149.)

Taulukko 3. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja luokittelusta

AMMATTILAINEN	Puheeksioton väline	hyvä väline ottaa asioita nuoren kanssa puheeksi eri hyvinvoinnin osa-alueiden käsittely syventämään tilanteita
	Palveluiden esittely	käytetty tukipalveluiden esittelyyn näppärästi koottuna vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen nuorille yli kuntarajojen kohtaaminen tärkein, mutta paljon tulee palveluneuvontaa
	Kokonaisvaltaisuus	tarjottu palvelu on suppea osa siitä nuoren kokonaisuudesta kokonaisvaltaisuus, ettei lähdetä tietystä yksittäisestä kulmasta liikkeelle
	Laadunvarmistus	laadunvarmistus asiakkaan kohtaamiseen, kaikkien kanssa käydään tietyt strukturoidut asiat läpi.
	Seuranta	voidaan katsoa, että viime kesänä tehtiin tää tsekkii ja se näytti silloin tällaisia tuloksia ja nyt ollaan tässä tilanteessa muutoksen reflektointi
	Hyvinvointivaikutusten arviointi	yksilötöissä hyvinvointivaikutusten arvioinnin väline puolivuosittain vaikutusten raportointi
	Palveluiden kehittäminen	palveluiden kehittämisen välineenä: millä tavalla palveluista kerrotaan nuorille palveluohjauksella kehitetty
NUORI	Hyvinvoinnin sanoittaminen	nuori saa tietää, mitkä tekijät omaan hyvinvointiin vaikuttaa nuori saa sanoittaa tilannettaan nuori hahmottaa tilannetta, että on oikeutettu hyvinvointipalveluihin nuoret toivoi oman tilanteen hahmottamista videoilla voi sanoittaa ongelmaa nuorelle muodostuu mielikuva, että täältä hän saa apua monenlaisiin ongelmiin, jotka itseä koskettavat nuori saa sanoja, millä voi puhua ja mitä mieltä olla saa sanoitusta ja vahvistusta, että näin tästä puhutaan tuottaa dataa rakenteistettuna nuorelle omasta hyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä ei tarvitse pitää sisällä, kun huomaa asiasta puhuttavan ja muillakin olevan samanlaista chatissa voivat ensimmäistä kertaa puhua saa ääntänsä kuuluviin ja pystyy myöntämään vaikean asian nuorelle mahdollisimman pieniä askeleita, että mitä aina seuraavana uskaltaa toiset nuoret kertoo, mitä heillä on ollut vertaisryhmyöskentelyssä voidaan hyödyntää kysymyksiä ja tukipalveluita
	Uskallus puhua	
	Vertaistuki	

Teemoittelun ja alaluokkien muodostamisen jälkeen analyysi etenee aineiston abstrahointiin eli käsitteellistämiseen ja aineiston vertaamiseen aiempaan teoreettiseen tutkimustietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–125.) Aiempaan teoreettiseen tutkimustietoon vertaaminen toteutettiin teoriasidonnaisen analyysin avulla. Tämä vaihe aloitettiin yhdistämällä teorioiden päällekkäisyydet ja samankaltaisuudet teemoittain. Lähtökohtana toimivat digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteerit, joita täydennettiin Pelastakaa Lapset ry:n digisosaaliteorian ratkaisulla ja nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisilla periaatteilla sekä nuorilähtöisyyden teorialiedolla. Näin saatiin muodostettua neljä pääluokkaa: asiakaskokemus, ammatillinen osaaminen, tehokkuus ja vaikuttavuus. Asiakaskokemuksen alle lisättiin vielä teorialiedosta nousut vahvistamisen teema, joka keskittyy nuoren vahvuuksiin sekä luottamuksen ja turvallisuuden tunteen kasvattamiseen.

Tämän jälkeen haastatteluaineistoon ja sisällönanalyysiin perehdyttiin uudestaan, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaukset teemoitettiin teoriasta nousseiden pääluokkien alle. Tässä vaiheessa huomattiin aineiston keskustelevan ja jakaantuvan paremmin näiden pääluokkien kesken. Analyysitulukoita toisiinsa vertaamalla tutkija huomasi aineiston pääluokkien kohtaavan hieman eri käsitteillä. Esimerkiksi sisällönanalyysistä nousut pääluokka ammattilainen vastasi suurimmilta osin teoriasta nousseeseen luokkaan ammatillinen osaaminen. Vastaavasti sisällönanalyysin pääluokka kunta vastasi teoriasta nousutta luokkaa tehokkuus, joka käsittelee kunnan yhteistoimintaa, rakenteita ja johtamista. Nuori ja nuorilähtöisyys pääluokat jakaantuivat asiakaskokemuksen ja vaikuttavuuden pääluokkiin.

7 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa kuvataan tutkimustuloksia jakaen ne tutkimuskysymysten mukaisesti. Kuvaus etenee yleiseltä tasolta yksityiskohtaisempiin tietoihin laatutekijöistä ja kehittämistarpeista. Jokainen osio on jaoteltu omiksi alaluvuikseen, joiden alussa kuvataan tutkimustulosten muodostuminen. Tutkimustuloksia tarkastellaan myös teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta. Teorian ja tutkimustulosten välistä synteesiä käsitellään luvussa kahdeksan.

7.1 Nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatutekijät

Nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatutekijät jakautuvat luontevasti teorian pohjalta muodostettuihin neljään pääluokkaan: asiakaskokemus, ammatillinen osaaminen, tehokkuus ja vaikuttavuus. Haastatteluissa tuli ilmi, että nuorten digitaalisten palvelujen lähtökohtana toimivat voimakkaasti nuorten tavoittaminen ja heidän asiakaskokemuksensa. Nykypäivänä nähdään selkeästi nuorten olevan digitaalisessa maailmassa ja sen tarjoavan kanavia tavoittaa nuoria helpommin, joustavammin ja nopeammin, minkä vuoksi digitaalista palveluohjausta on alettu kehittää nimenomaan nuorten kohderyhmälle. Ammatillisen osaamisen osa-aluetta ei haastatteluissa mainittu yhtä paljoa, eikä sitä niin selkeästi nähty digitaalisen palveluohjauksen laatutekijänä. Tehokkuuden merkitys nousi suuresti esiin haastatteluissa ja sen kehittämistarve laatutekijänä tunnistettiin. Samalla nähtiin sen olevan vaikein osa-alue, johon vaikuttaa kunnan ulkopuolelta ilman kunnan omaa voimakasta myötävaikutusta ja sitoutumista, mikä aiheutti kriittisiäkin kommentteja. Haastatteluissa vaikuttavuuden pohdittiin olevan digitaalisen palveluohjauksen vahvuus, joka tarjoaa työkaluja tiedolla johtamiseen ja palvelujen kehittämiseen tulevaisuudessa yhä enemmän.

7.1.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus painottaa kohtaamista, kokonaisvaltaisuutta, asioinnin helppoutta sekä ihmisen tahdon, toiveiden, vahvuuksien ja näkemysten huomiointia. Tutkimustuloksissa asiakaskokemus nousi tärkeimmäksi laatutekijäksi ja siitä oli selkeästi

eniten mainintoja. Ennen kaikkea digitaalisuuden nähtiin tuovan helppoutta, nopeutta ja monipuolistavan nuorten tapoja saada apua nimettömänä.

H1: "...digitaalinen palvelu, mitä voi mennä milloin vaan katselemaan."

H4: "...saada paljon tämmöistä nopeampaa toimintatapaa ja tämmöistä light light tukea."

H1: "Meillä ei ole niinku sinänsä mitään väliä, että mitä kautta niitä (digitaalisia palveluita) nuoret ja vanhemmat katselee, kunhan niinku mahdollisimman moni vaan niinku löytäisi jotakin kautta apua ja se on vaan niinku hyvä, että niinku monikanavaisuutta hyödynnetään."

H2: "Minä uskon sellaiseen monikanavaisuuteen: että se on hyvä olla se palvelu mahdollisimman monessa kanavassa ja eri tyylillä ja tavoilla tuotuna, että jokaiselle löytyisi se ominaisin tapa."

Tutkimustuloksissa digitaalisen palveluohjauksen laatutekijöiksi mainittiin myös kokonaisvaltainen arviointi ja tilanteen sanoittaminen nuorelle itselleen. Tärkeäksi nähtiin, että asiat esitetään nuorille sopivalla tavalla ja ymmärrettävästi. Myös positiivinen näkökulma tuotiin esiin, sillä nuorta ei haluttu lannistaa tai syrjäyttää entisestään pelkästään huonoilla sanavalinnoilla.

H3: "Kokonaisvaltaisuus, että ei lähdetä niinku sillä tavalla tietystä yksittäisestä kulmasta liikkeelle."

H4: "...jo tavallaan niinku se, että nuori tietää, mitkä tekijät siihen omaan hyvinvointiin vaikuttaa."

H1: "Saa niinku sitä sanotusta siihen ja vielä vahvistusta, että näin tästä puhutaan ja tota mieltä asiasta voi olla."

H2: "...varmasti ovat heidän kielellään ilmaistu ja tota mahdollisimman saavutettavaksi saatu sinne ja ymmärrettäväksi. Se on tosi tärkeätä, että ne on niinku sillä lailla nuorten näköiset ja oloiset, että nuori ymmärtää mitä lukee. Me tosi helposti tehdään sitä byrokratiakieltä ja omaa jargonia."

H3: "Päädyttiin tähän – niinku positiivisuutta vahvistavaa näkökulmaa tuottavaan tekstiin ja palautteeseen, ja ratkaisuja hakevaan. – Niin että

ei syventäisi entisestään ikään kuin sitä marginaaliin joutumisen puolta.”

7.1.2 Ammatillinen osaaminen

Ammatillinen osaaminen kuvaa palvelun laatua ammattilaisen digitaitojen ja monialaisen yhteistyön mahdollisuuksien kasvattamisen näkökulmasta. Tutkimustuloksissa ammatillisesta osaamisesta oli vähiten mainintoja, eikä kysyttäessä hyötyjä ammattilaiselle löydetty kovinkaan monipuolisesti. Digitaalisen palveluohjauksen laatutekijänä nähtiin sen olevan yksi lisämahdollisuus esitellä palveluita ja varmistaa asioiden monipuolinen läpikäyminen, mikä lisää myös monialaista yhteistyötä.

H3: No sitten on käytetty niinku ihan semmoisena palveluiden esittelyyn ja tukipalveluiden niinku tiedoksi tuomisesta esille ammattilaiselle, mutta ammattilainen voi käyttää myös sitä, että tuo niitä tukipalveluita esille nuorelle sitä kautta että siellä ne on näppärästi koottu.

H3: ”Se tuo myös jonkunlaista laadunvarmistusta siihen, että kaikkien kanssa käydään tietyt strukturoidut jutut läpi.”

H3: ”...vaikka työkkärin ihmiset, niin heillä tapahtui semmoisia lampun syttymisiä, että aha, tämä palvelu mitä he tarjoaa, niin on aika suppea osa siitä nuoren kokonaisuudesta ja sitten pitäisi laittaa muita juttuja kuntoon ensin ennen kuin sitten voidaan näitä työllisyysjuttuja tehdä.

Digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä oli kuitenkin otettu huomioon palvelun helppous ammattilaisille ja sen nähtiin olevan olennainen laatutekijä. Verkkoauttamiseen oli jopa kehitetty koulutusta ammattilaisille.

H1: ”...tavallaan minimoitu se kunnan työ.”

H4: ”Ja kun näiden käyttöönotto nähdä naurettavan helppoa, siis niinku nää ei edellytä tyyliin juurikaan käyttökoulutusta eikä mitään. Käyttökoulutus meillä on tässä meidän alustassa puoli tuntia, kun se katsotaan läpi ja niin, kun ei se oikeasti se ei edellytä mitään muuta kuin, että lähdetään tekemään ja kokeilemaan.”

H1: ”Meillä pyörii tässä tämmöinen --koulutusohjelma koko ajan.”

7.1.3 Tehokkuus

Tehokkuus syntyy yhteistoiminnasta, rakenteista ja johtamisesta: miten digiratkaisut on määritelty, miten ne sopivat yhteen ja edistävät yhteistyötä ammattilaisten kesken. Tutkimustuloksissa aihe nousi esiin haastateltavien näkökulmasta: tarpeet tunnistettiin ja nähtiin ongelmallisena, että kunnista tuntuu puuttuvan digitaalisen palveluohjauksen vaatimia rakenteita, yhteistoimintaa ja johtamista. Tästä lisää kappaleessa 7.2. kuntien käyttöönottoa estävät tekijät.

H3: "Sitten me tehtiin siinä vielä semmoinen niinku digitaalisten palveluiden selvitys osana sitä hanketta."

H3: "Alusta ja se digitaalinen systeemi pitää valita ja muotoilla sen mukaan, että mitä sillä palvelulla niinku halutaan saada aikaan."

H4: "Sitten se moniammatillinen yhteistyö: kuka näkee mitäkin dataa."

7.1.4 Vaikuttavuus

Vaikuttavuus painottaa seurantaa, arviointia ja kehittämistä: miten tietoa kerätään ja hyödynnetään sekä palvelun eettisyyttä. Tutkimustuloksista nousi esiin palautteen tärkeys ja tiedonkeruumenetelmien yhteistoiminnallisuus. Erilaiset asiakasraadit ovat kehittämisen tukena, jotta palvelusta saadaan nuorilähtöisyyden kautta vaikuttava. Eettistä nuorten hyödyntämisessä on ollut, että nuoret useimmiten saavat toiminnastaan jonkinlaisen palkkion ja heidän antamansa palaute huomioidaan jatkokehittämisessä.

H2: "kerätään ihan säännöllisesti palautetta sekä sieltä asiakkaalta että nuorilta."

H3: "Nytkin meillä on kehittäjäryhmä ollut, josta tulee kyseenalaisuutta ja kirveleviä kommentteja, ja sellaisia ratkaisuehdotuksia mitä me ei varmaan oltaisi kukaan ikäpäivänä itse keksitty."

H2: "Sitten meillä on erikseen järjestetty tällainen nuorisoraatitoiminta leirinomaisesti niinku viikonlopun yli ja sinne sitten tehtiin erilaisia palvelumuotoilun työpajoja, joissa sitten vietiin eteenpäin sitä palvelua, että siitä tuli nuorten näköinen. Esimerkiksi visuaalinen ilme, slogan, nimet ja niinku hyvin monella taholla saivat vaikuttaa siihen."

H1: "Tämmösethän on tosi kullanarvoisia tämmöset niinku nuorisoraadit ja missä on aktiivisia nuoria; ja tuota toki me ihan itsekkin niinku maksetaan palkkaa ja osallistetaan heitä tähän."

H3: "Yksi mikä on noussut sieltä nuorten kehittäjäryhmästä --, että meidän pitäisi paremmin saada räätälöityä se palaute juuri tälle henkilölle; että niinku tulisi se tunne, että tässä ajatellaan just sun arkeen ja elämään liittyviä asioita. Ja se voisi syntyä niinkin helpoilla välineillä, että me saataisiin hyödynnettyä meidän sukupuolitietoja, ikäryhmätietoja ja paikkakuntatietoja. Että me näiden perusteella sitten tuotettaisiin vähän erilaista tekstiä aina."

Palautteen lisäksi tärkeäksi laatutekijäksi nousi digitaalisesta palveluohjauksesta kertyvän tiedon hyödyntämisen mahdollisuus laajemmin. Digitaalinen palveluohjaus mahdollistaa tarpeiden esiintuomisen ja toimii vaikutusten arvioinnin välineenä.

H4: "...sitten ne generoituvat yhteenvedot kertovat esimerkiksi minkälaista tarvetta meillä on kunnan eri alueilla ja silloin se alkaa niinku oikeasti ohjata sitä toimintaa."

H3: "Että sillä lailla se myös niin kuin ehkä auttaa jäsentämään, että minkälaista osaamista siinä palvelupisteessä tai siinä tiimissä pitäisi olla, että me pystyttäisiin vastaamaan näihin nuorten tarpeisiin."

H1: "Että nämä huolenaiheet nousee nyt niinku vahvemmin ylös ja olisi siko niille niinku jotakin tehdä. Kyllä niinku sellaista raportoidaan ja tuota aika niinku tarkkaan, että me kerran kuukaudessa toimitetaan tämmöinen volyyymi kuukausiraportti ja sitten puolivuositain tulee tämmöinen niinku vaikutusten raportointi, missä on tavallaan pureudutaan niihin syihin."

H3: "...myös niinku vaikutusten arvioinnin välineenä, kyllähän me ajatellaan, että meidän palvelua voi käyttää myöskin sillä lailla. Tällä hetkellä se on vielä anonyymi palvelu ja siitä saadaan niinku tavallaan ryhmäkohtaista tietoa tai toimintokohtaista tietoa. Mutta kyllähän meillä on tarkoitus sitä myöskin kehittää sitten sillä tavalla, että sitä voitaisiin käyttää ihan myöskin yksilötyössä hyvinvointivaikutusten arvioinnin välineenä."

Tutkimustuloksista nousi esille se haaste, että digitaalinen palveluohjaus on uutta eikä dataa ole vielä ehtinyt kertyä. Digitaalisen palveluohjauksen alustat ovat osittain olleet käytössä vasta vähän aikaa tai pilotit ovat vasta käynnistymässä.

H3: "Kuitenkin sen verran vähän aikaa ollut pystyssä, että pystyttäisiin vielä sanoa, että kuinka moni sitä noin niinku esimerkiksi ammattilainen aktiivisesti käyttää."

H4: "Niin no eihän me oikein tiedetä, koska pilotti käynnistyy vasta nyt jossakin. Ei meillä ole dataa ja tämänhän on yksi ehkä semmoinen keskeinen haaste myös."

Eettistä näkökulmaa tuotiin esiin ja digitaalisuuden rajoitteet ymmärrettiin. Esimerkiksi oltiin huolissaan siitä, miten varmistetaan avun kantaminen digitaalisen palvelun jälkeen.

H1: "Pitää ymmärtää, että verkkoauttaminen kattaa hirveän laajan ja sillä tavoittaa niinku lähes kaikki, mutta sitten on siinä omat rajoituksensakin. Et ei se niinku. Kyllä ne isot ongelmat ratkotaan ihmisten välillä ja ammattilaisten kanssa."

H3: "Oon huolissaan siitä, että edelleen me jätetään se niinku nuoren vastuulle sitten siinä kohtaa. Että se ei vielääkään ole niinku semmoinen tarpeeksi koppia ottava palvelu."

7.2 Kuntien käyttöönottoa estävät tekijät

Kuntien käyttöönottoa estävät tekijät löytyivät laatutekijöiden kautta. Pääluokka tehokkuus, johon kuuluvat yhteistoiminta, rakenteet ja johtaminen, kuvaa hyvin kuntien estäviä tekijöitä. Haastatteluissa kuntia estäviä tekijöitä nousi esiin, kun keskusteltiin nuorten digitaalisten ohjaavien palvelujen maksavista käyttäjistä ja palvelun kasvumahdollisuuksista. Johtamisjärjestelmän, resurssien vähyden ja taloudellisen tilanteen heikkouden lisäksi estäviksi tekijöiksi nimettiin asenne, kokeilunhaluttomuus, ylikuormittuneisuus, hitaus ja riskien pelko. Johtamisjärjestelmää ja päätöksentekomallia kunnissa haluttiin uudistaa ja useamman sektorin toimintaa koskevien asioiden vastuunottajia nähtiin puuttuvan. Esihenkilöiden sitoutumisen sanottiin olevan ensisijaista palvelun käytön juurtumisessa.

H1: "Meillä on tosi tunkkainen tämä johtamisjärjestelmä kuntasektorilla ja se pitäisi pistää vähän niinku poks koko maassa niin sanotusti."

H4: "Liittyy jälleen kerran tähän meidän johtamisjärjestelmään. Eli meillä on hyvin niin kuin perinteiset linjaorganisaatiot kunnissa, vaikka meillä pitäisi ne rakenteet olla häivytetty."

H3: "Vastuunottaja puuttuu. Et kaikki kyllä hoitaa sen oman tonttinsa, mutta tämmöinen mikä menee monelle sektorille, niin ei sille löydy sitä niinku vastuunkatajaa ja ottajaa. -- Että tavallaan kenen tehtävä siellä tai missä roolissa pitäisi semmoisen henkilön olla, että se niinku veisi koko kunnan juttuja eteenpäin."

H2: "Mutta se on varmaa, että me on saatu niinku just nimenomaan esimiehet ja päälliköt sitoutumaan tähän hommaan ja niinku jotenkin että he on hyvin vahvasti siinä. Että vaikka siellä voisi työntekijät olla toista mieltä, mutta kun se tulee nimenomaan sieltä niinku johdon puolesta niin vahvana se viesti, että tämä on nyt se palvelu mitä käytetään ja piste."

Tutkimustuloksista nousi esille kuntien resurssit ja taloudellinen tilanne: digitaalinen palvelu ei saisi maksaa, mutta ei myöskään olla ilmainen. Huomioitava olisi, että palvelun parantaminen tarjoamalla digitaalista palveluohjausta tuo lisää kuluja muihin palveluihin kasvattamalla asiakasvirtaa. Lisäksi palvelu voisi olla valtakunnallinen, mutta sen tulisi kohdistua kunnan omaan toimintaan ja palveluihin.

H3: "Joo semmoinenkin yllättävä kommentti yhdestä kunnasta saatiin, et ei ei ei, tulee liikaa asiakkaita, jos nuorille tarjotaan tämmöinen palvelu. -- Niin ja sitten voi olla myös se, että ilmainen ei voi olla hyvä, että ei me aleta mitään lanseeraamaan, kun se ei maksa mitään."

H2: "Isommassa kunnassa mä tiedän, että se oli ihan rahakysymys, että heillä oli sen verran paljon nuoria, että sitten rahoitusosuuskin oli sen verran suuri, että he sitten kokivat, että he haluavat mieluummin kehittää oman palvelun. Mut en mä tiedä sitten, jos kehittää oman itsenäisen verkkopalvelun, niin onko se ruoho vihreämpää aidan toisella puolella ja onko se ihan ilmaista sekään?"

H1: "Kukaan ei vaan halunnut niinku maksaa siitä mitään. Kukaan kunta tai muu ei kokenut, että se niinku kuuluu ihan heidän tontilleen. -- Moni katsoo kustannuksia, euroja, että ei pystytä ottaa yhtään lisää ja osassa ajatellaan, että on valtakunnallisia palveluja niin tarviiko sitten olla niinku omaa."

Estäviksi tekijöiksi nimettiin asenne, kokeilunhaluttomuus, ylikuormittuneisuus, hitaus ja riskien pelko, jotka estävät uusien digitaalisten palvelujen käyttöönoton. Eri-tyisesti kuntiin kaivattiin kokeilevaa kulttuuria ja keskustelua.

H4: "Se on kollektiivinen asennevamma, joka on se suurin este nyt tällä hetkellä kuntakentällä. -- Se on just ainoa mikä on meillä esteenä, niin tää niinku asennepuoli tässä sitten."

H1: "Pitäis kokeilla niitä uusia asioita ja hakea sillä lailla. -- Osalta ei vaadita niinku mitään näyttöjä siitä että ne toimii, koska näin on tehty aina ennenkin. -- Semmoista niinku vähän rohkeutta niihin kokeiluihin, niin semmoista voisi toivoa."

H4: "Aina löytyy joku tekosyy, miksei niinku viitsitä edes kokeilla mitään uutta ratkaisua. -- Se ensimmäisen askeleen ottaminen siihen kokeiluun, niin se on valtava loikka."

H3: "Sitten viranomaiset on niin korviaan myöten täynnä kaikkia näitä sote-uudistuksia ja muita, että aika takki tyhjänä tuntuu olevan. -- Se varmaan liittyy tähän justiin, että on ylikuormitettu virkamiehistö teke-mässä ja selviytymässä vaan päivistään eikä kellä ole aikaa miettiä, että minkä ongelman tämä voisi meille nyt ratkaista. – Toimintojen ra-kentaminen, niin se syö voimia."

H4: "Meillä on kunnat älyttömän hitaita ollut. Reagointikyky tähän ko-ronaan on ollut täysin olematon mitä tulee tämmöisiin digipalveluihin."

H2: "Vie aikaa ihan törkeänä, että eihän nämä niinku ilmaisia ole to-teuttaa missään nimessä, vaikka se tekniikka olisikin niin sanotusti il-mainen. Mutta sitten se työaika, mikä siihen menee niin voi luoja. Sitä menee."

H4: "...jos tämä meneekin päin seiniä, niin tämmöiset pelkotilat ohjaa selkeästi sitä, että nyt on ehkä parempi vaan todeta, että meillä on mil-joona projektia ja miljoona asiaa kunnassa. -- Se on kuitenkin vaan niin, että kun sulla on se kiva peruspalkka siellä (kunnassa), niin miksi sä läh-det riskeeraamaan yhtään mitään."

Rahoittaja oli selkeästi nimetty estävä tekijä. Ongelmalliseksi nähtiin, että rahoitus sanelee liiaksi kuntien kehittämisen suunnan. Lisäksi tutkimustuloksista nousi, että rahoituskriteereissä tulisi vaatia digitaalisuutta ja rahoituksen tulisi olla kestäväää.

Rahoituksen määräaikaaisuuden nähtiin estävän pitkäaikaiset päätökset sekä katkaisevan digitaalisen palvelun ylläpidon ja kehittämisen määräajan täytyttyä.

H4: ”Joo no tietysti rahoittajan näkökulmasta niin sieltähän se lähtee aina sieltä systeemiseltä tasolta eli minkälaisia asioita rahoitetaan ja millä kriteereillä. – Tavallaan näiden rahoittajien kriteerit tietyllä tavalla ohjaa sitä, miten näitä innovatiivisia ostopalveluja tehdään. -- Digitaaliset ratkaisut pitäisi olla sisään kirjattuna rahoituskriteereihin, että semmoiset on hankittava. Tai sanotaan, että niitä on kokeiltava. – Ei pystytä sillä lailla ketterästi lähteä pilotoimaan, mikä osin liittyy varmasti näihin rahoituskriteereihin.”

H1: ”Rahoitus sanelee, mikä on semmoinen niinku toimiva kaava, että mihin niinku kunnat lähtee. Tai sitten saadaan muuten jotain rahoitusta.”

H4: ”Jossain projektissa kehitetään aina joku tällöinen sovellus, niin silloin se tarkoittaa, että kun se projekti päättyy niin silloin päättyy sen softan kehitys sen ylläpito. Ja se on erittäin huono tapa kehittää yhtään mitään järjestelmää. -- Tällainen projektimainen työskentelytapa, jossa ylläpitotahoa ei ole, eli tällöinen niinkun julkisrahoitteisen projekteissa kehitetty systeemi. Niin se on sitten se, mikä se on ja se yleensä happens ennenkin tai myöhemmin sinne ja häviää sitten tietysti ratkaisuille, joilla on oikeasti ne kehittäjät ja ylläpitäjät ja joissa se toiminta on myös aidosti resurssoitu.”

H2: ”Kaikkea ei voi ennustaa aina, mutta toki tuota nämäkin asiat olisi voinut ottaa selville etukäteen, mutta eipä oltu hoksattu siihen hankkeeseen niitä kirjoittaa.”

H3: ”Jos vielä kehittämiseen löytyykin rahat, niin mistä löytyy rahat sen jatkokehittämiseen, että kun ei se olekaan kerralla valmis.”

7.3 Digitaalisen palveluohjauksen kehittämistarpeet

Estävien tekijöiden jälkeen oli luonnollista keskustella haastateltavien kanssa digitaalisen palveluohjauksen kehittämisestä. Mitä tulisi tapahtua, että kunnat käyttäisivät digitaalista palveluohjausta enemmän? Entä mitä tulisi huomioida digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä? Ensisijaisesti kuntien johtamisjärjestelmää ja toimialoja haluttiin kehittää järjestelmälähtöisestä tarvelähtöiseen ja ennaltaehkäisevään suuntaan.

H4: "Meillä pitäisi toimialat olla häivytetty kokonaan. Meillä pitäisi olla pelkästään ehkäisevä, varhainen tuki ja korjaava tuki. Ei mitään toimialoja ja niillä johtajat. Yksi ainoa tavoite olisi, miten me asteittain siirretään tietyn toimenpitein sieltä korjaavasta resursseja sinne ehkäisevään ja siihen niinku kannustin systemiin. -- Mutta se on hirmuvaikeata nyt taas kun me hajotetaan ihan kokonaan tämä hyvinvointipalvelukonaisuus sinne hyvinvointialueille ja sitten erittäin keskeinen osa jää edelleen sinne peruskuntaan."

H4: "Käännetään se ajatus siitä omasta palvelusta siihen tarvelähtöisyyteen. Ja lähteä rakentamaan sen datan perusteella, että jos meillä on oikeasti se tarve lähtö. Tarve on siellä keskiössä ja kaikki muu rakentuu sen ympärille. Niin silloin meillä on peruste siihen, että jos se tarve on tietynlainen, niin silloin siellä on eri ammattiryhmät, jotka tavallaan voi tulla siihen ympärille ja silloin me ei kompastutaan niihin rakenteisiin vaan tavallaan sen tarpeen pohjalta aletaan rakentaa sitä ja tämä on se meidän systeemin koko idea. Puhuttiinpa me sitten näistä seulonnoista tai sitten tämmöistä yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta, että se tarve on aina siellä, joka ikään kuin ohjaa sinne oikeaan osoitteeseen."

Lisäksi kuntiin ja tuleville hyvinvointialueille kaivattiin erillisiä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksiöitä. Yhdeksi vaihtoehdoksi ehdotettiin myös, että kehittämisestä maksettaisiin kuntien johdolle ja työntekijöille rahallisia kannustinpalkkioita innovatiivisesta työtöteesta, kokeiluista ja uusien menetelmien käytäntöön viemisestä, samalla tapaa kuin yksityisellä sektorilla maksetaan bonuksia hyvästä myynnistä.

H4: "Ministeriö voisi rahoittaa tämmöstä TKI-yksikköä eli tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksikköä osana hyvinvointialueen perustoimintaa, joka sitten todennäköisesti ja toivottavasti menee myös muille alueille. Eli se niiden tehtävä on yksinkertaisesti potkia uusia avauksia liikkeelle eikä mitään muuta. Ja se porukka siellä, niin kun se on sen ainut työ. Ja mun mielestä on tosi hyvä, että meillä mennään jo vähän lähemmäs ehkä tätä ammattikorkeakoulun maailmaa, joiden niin kuin tekemiseen tämä on kuulunut. – mutta noita olisi hyvä olla kunnissakin, ja toivottavasti tulevaisuudessa."

H3: "Kunnissa ainakin nyt se kehittämisresurssi on todella ohut, että ei ole isoissakaan kunnissa semmoista niinku kehittämistiimiä. Jonkun verran on niinku tilastopuolen ihmisiä, mutta ei semmoisia kehittäjiä."

H4: "Meillä pitäisi olla johdolle ihan kannusteet, niin kuin tyyliin: mitä enemmän teet tämmöisiä täysin uusia avauksia kokeiluja, niin saatte jotain palkkiota siitä. Ja ehkä sitten myös työntekijöille. Sen pitäisi läpäistä niinku kaikkia tasoja. Miten sitten ihmiset lähtee näitäkin kokeille ja kehittää niin se on vähän sama kuin tuolla yrityspuolella

myyntimiehelle on myyntibonukset, että sinulla on se perus palkka ja siten sä niinku jos teet kauppaan, niin sä saat siitä vuoden päätteeksi bonarit niin ihan tämmöinen joku innovaatio kannustaa olisi mun mielestä hirmu hyvä. -- että siellä pitäisi olla aito kannuste, ihan rahallinen kannustin viedä tällaista innovatiivista työtettä menetelmää kokeilun kautta käytäntöön.”

Digitaalisen palveluohjauksen kehittämistarpeeksi nähtiin tiedonsiirto eri palveluiden välillä, järjestelmien välinen integraatio ja laajemmat verkostot. Päällekkäistä kehittämistä tulisi välttää ja saada tiedon avoimuudella sekä yhteistyöllä laajempaa hyötyä nuorille.

H2: ”Ja joutuu ihan oikeesti olemaan kyllä kärryillä koko ajan niinku kaikkien kuntien kehittämistoiminnasta ja siitä, ettei kukaan lähde kehittämään nyt päällekkäistä palvelua, myöskään itse. Pitää olla kärpänä aina paikalla, että tehtäisikö yhteistyötä ennemmin.”

H3: ”No sitten tietysti näitä erityyppisiä tai eri systeemeihin integraatioita pitäisi saada käyntiin ja miettiä.”

H2: ”Tekniikka on edennyt siihen malliin ja niinku AuroraAI -verkoston kautta, että sitten mahdollisesti nämä botit saadaan keskenään keskustelemaan. -- Näitä yhteisiä tietovarantoja toki nykyään on ja siten ihan toisenlaiset ja nimenomaan toi ennakoinnin ja tiedonlouhimisen näkökulmat paljon niinku.”

H3: ”No kyllä se on ollut meillä siis kehittämisselityksessä siitä niinku alusta lähtien se, että meidän pitää pyrkiä kytkemään osaksi niin kuin laajempia verkostoja, että niinku turvataan sen jatko mahdollisuudet ja että esimerkiksi tiedonsiirto eri palveluiden välillä olisi helpompaa ja mahdollistuisi ja että tunnistettiin se, että ei niinku itsenäisenä palveluna voin loputtomiin elää. Niin kyllä ihan niinku tietoisestikin lähdettiin hakemaan sitten niitä mahdollisuuksia, että miten sitä saataisiin integroitua muihin olemassa oleviin systeemeihin.”

H4: ”Ei me voida lähteä siitä, että tukea annetaan silloin kun siellä joku sattuu linjoilla joskus olemaan. Ja se, että se toimii ajasta ja paikasta riippumatta, niin se taas edellyttää tämmöistä monitoimijaista yhteistyötä, että siellä on sitten kaikki nämä ykstoisttuhatta järjestöä kuntien langoissa kiinni ja siellä niinku joku koordinoi sitä kokonaisuutta. Se on myös sitten kunnan intressi.”

H2: ”...yhteistyöllä ja että kaikki se tieto mitä tuotetaan, se on avointa ja sitä jaetaan. Että ei niinku ole semmoista työkulutturia, että pitäisi

pimittää tai jotenkin niinku ei tuettaisi toinen toisiamme. Se on mulle tuntuu vieraalta, että on noussut tää businessnäkökulma tosi monessa yhteydessä esille, että niin kuin nuorten hyvinvoinnilla ruvetaan sitten rahastamaan, joku siinä niinku klikkaa.”

Lähitulevaisuuden kehittämisajatuksina oli huomioida nuorten lisäksi erilaiset asiakas-, ikä- ja kieliryhmät. Myös sovellusten maailma kiinnostaa, sillä niiden kautta ajateltiin tavoitettavan nuoria paremmin.

H1: ”Maahanmuuttajaperheissä voi olla niinku tosi ahtaissakin olosuhteissa, että niinku vieraskielisten auttaminen ja oon tosi innoissaan, kun yhden kaupungin kanssa viime vuonna tehtiin se -- kieli kokeilu ja siitä tuli hirveän hyvät tulokset.”

H3: ”...erilaiset asiakas- ja kieliryhmät, kuten kehitysvammaiset, ikäihmiset ja maahanmuuttajat.”

H2: ”Seurantatyökaluja niinku tarvittaisiin nuorisopuolellekin ja jotenkin ehkä se mobiilius siinä olisi niinku ihan mahtavaa. Mutta niin ja sitten se, että mitä ne nuoret saa niitä käyttämään niitä palveluita, niin sehän nyt on aina ihan niinku oma haasteensa. Mutta se on koettu ainakin semmoiseksi tosi näppäräksi ja käteväksi, että se tulee niin kuin automaattisesti pompsahtaa se kysymys sulle, johon sä vaan yhdellä klikkauksella tyyliin vastaat niin, että se ei niinku vie paljon aikaa. Tuli vaan mieleen.”

8 Pohdinta

8.1 Teorian ja tulosten välinen synteesi

Tähän lukuun on koostettu pääkohdat tutkimuksen tuloksista ja niitä peilataan aikaisempaan tietoon ja teoreettiseen viitekehykseen. Tämän pohjalta tehdään johtopäätöksiä.

Taulukko 4. Teorian ja tulosten välinen synteesi

Laatutekijät	Tulokset
Asiakaskokemus kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus, asioinnin helppous, ihmisen tahdon, toiveiden, vahvuuksien ja näkemysten huomiointi	<ul style="list-style-type: none"> • mainituin laatutekijä • lähtökohta digitaaliselle palveluohjaukselle • nuorilähtöisyys • helppous, nopeus, anonyymiys • tavoitettavuus • monikanavaisuus • saavutettava ja ymmärrettävä kieli • nuortennäköinen palvelu • kokonaisvaltainen tilanteenarviointi • tilanteen sanoittaminen nuorelle
Ammatillinen osaaminen ammattilaisen digitaidot ja monialainen yhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> • vähän mainintoja • kehitettävä osa-alue • helppous olennainen laatutekijä ammattilaisille • lisätyökalu ammattilaiselle esitellä palveluita • varmistaa asioiden monipuolisen läpikäymisen • lisää monialaista yhteistyötä ja ymmärrystä
Tehokkuus yhteistoiminta, rakenteet, johtaminen, digiratkaisujen määrittely ja yhteensopivuus	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistettu kehittämistarve • kuntien käyttöönottoa estävät tekijät kuvautuvat tämän laatutekijän kautta • kunnista puuttuvat digitaalisen palveluohjauksen vaatimat rakenteet, yhteistoiminta ja johtaminen • edellyttää kunnan mukaantuloa kehittämiseen
Vaikuttavuus seuranta, arviointi, kehittäminen, eettisyys	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalisen palveluohjauksen vahvuus • kertyvä tietoa tarjoaa työkaluja tiedolla johtamiseen ja palvelujen kehittämiseen • säännöllinen palautteenkeruu • yhteiskehittäminen, asiakasraadit ja nuorten monenlaiset osallistumismahdollisuudet lisäävät vaikuttavuutta • nuorten palkitseminen ja huomioiminen kehittämisessä • vaatii digitaalisen palveluohjauksen käyttöä datan kertymiseksi
Kuntien käyttöönottoa estävät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • kuvautuvat tehokkuus-laatutekijän kautta • johtamisjärjestelmä ja päätöksentekomalli kunnissa vanhanaikaista

(tehokkuus: yhteistoiminta, rakenteet, johtaminen, digi-ratkaisujen määrittely ja yhteensopivuus)	<ul style="list-style-type: none"> • rakenteet aiheuttavat vastuun siiloutumisen, mikä ei mahdollista palveluohjauksen vaatimaa kokonaisvaltaisuutta • resurssien vähyys • taloudellisen tilanteen heikkous • asenne, kokeilunhaluttomuus ja riskien pelko • väsymys ja hitaus • kunnat haluavat hyödyntää valtakunnalliset digitaaliset palvelut, mutta toisaalta kehittää itse omia paikallisia palveluja • kokeilevan kulttuurin ja keskustelun puute • rahoittajien moninaisuus ja kriteerit • rahoituksen määräaikaisuus
Kehittämistarpeet	<ul style="list-style-type: none"> • johtamisjärjestelmä tarvelähtöiseksi ja ennalta-ehkäiseväksi • TKI-yksiköt kuntiin • kehittämisen kannustinpalkkiot • tiedonsiirron ja järjestelmien välisen integraation mahdollistuminen • verkostojen laajeneminen ja yhteistyö • tiedon avoimuus • päällekkäisen kehittämisen välttäminen • eri asiakas-, ikä- ja kieliryhmien huomiointi • palveluohjauksen mobiilisovelluksen kehittäminen
JOHTOPÄÄTÖKSET	
<ul style="list-style-type: none"> • Kehitetyt laatutekijät ovat toimivia ja täydentävät toisiaan. • Laatutekijöitä voitaisiin tunnistaa vielä enemmän ja paremmin digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä. • Tutkitut nuorten digitaaliset palveluohjaavat alustat vastaavat kaikki osittain laatutekijöitä ja niiden parhaat puolet yhdistäen syntyisi laadukas kokonaisuus. • Nykyiset digitaaliset palveluohjauksen alustat ovat toisistaan irrallisia, eivätkä juurikaan mahdollista yhteistyötä ammattilaisten kesken, sillä integraatio ja tiedonsiirtyminen kunnan digiratkaisuihin eivät ole mahdollisia. • Tutkimustulokset toimivat suosituksena nuorten laadukkaan digitaalisen palveluohjauksen kehittämiselle. Erityisesti suositellaan kiinnittämään huomiota ammatillisen osaamisen ja tehokkuuden laatutekijöihin. • Jatkotutkimusta tulisi tehdä siitä, miten pienentää kuntia estäviä tekijöitä ja miten taustataho sekä rahoittaja (julkisen-, yksityinen-, kolmas sektori, projektit) vaikuttavat digitaaliseen palveluohjauksen kehittämiseen. • Tulevat hyvinvointialueet voivat tarjota hedelmällisen mahdollisuuden digitaalisen palveluohjauksen jatkokehittämiselle, jos ne ottavat kokonaisvaltaisen koordinaatiovastaun palveluohjauksesta sekä määrittelevät digitaaliset ratkaisut ja panostavat TKI-toimintaan. 	

Kun tutkimustuloksia verrataan julkisten palvelujen digitalisoinnin yhdeksään periaatteeseen (Digitalisoinnin periaatteet muistio 2017), on niiden mukaisesti nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisen keskiössä olleet asiakastarpeet, jotka liittyvät

nuoruuteen elämänvaiheena. Kehittäjät ovat ymmärtäneet hyvin tämän periaatteen. Nuorelle organisaatorajojen näkyminen ei ole yleensä tarpeen, mikä näkyy tutkimustuloksista nousevana edellytyksenä hallinnon ja sektorien rajat ylittävään yhteistyöhön ja toimintatapojen uudistamiseen. Turhan asioinnin poistamisen periaate on digitaalisen palveluohjauksen pohjalla, mutta siihen ei ole vielä halutulla tasolla päästy. Digitaaliset palvelut ovat osittain erillisiä ja irrallisia kokonaisuuksia, eikä niissä kerätty tieto ole aina yhteen toimivaa muiden palvelujen kanssa. Ilmi tuotiinkin huolta siitä, että nuori voi edelleen tipahtaa palveluketjun välille, vaikka itse digitaalinen palvelu olisi sujuva ja vaivaton käyttää. Digitaalisen palveluohjauksen laatutekijöinä nähtiin juuri helppous, nopeus, tavoitettavuus, monikanavaisuus sekä saavutettava ja ymmärrettävä kieli nuorille, mitkä täyttävät hyvin helppokäyttöisyyden periaatteen. Tulevaisuuden kehityksen mahdollisuutena nähtiin periaatteiden mukaisesti laajempi yhteistyö sähköisten palvelujen, kuten AuroraAI:n kanssa. Erillään kehittämisen sekä omistajuuden ja kokonaisvastuun puuttumisen haasteet tunnistettiin, mitkä ovat periaatteissakin on mainittuina.

Tutkimustuloksista nousi myös yhteneviä kohtia verkkopalvelujen kehittämisen elinkaareen (JHS190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen; Heimo-vaara-Kotonen, Kiiskilä, Koskivaara, Paasu-Hynynen, Rutanen & Salmijärvi 2020). Ideointivaiheessa on hyödynnetty kohderyhmätuntemusta ja mietitty digitaalista toteutusta nuorten haasteisiin. Mikäli esiselvitysvaihetta saataisiin kasvatettua, voitaisiin vähentää päällekkäistä työtä ja hyödyntää paremmin olemassa olevia palveluita täydentämään kokonaisuutta. Kuitenkin kehittämistä erityttävät erilaiset rahoituskanaavat tuovat myös mahdollisuuksia palvelujen digitalisoinnin investointeihin. Rahoituksesta riippuen on voitu tarjota ilmaisia palveluita, jaettuja kustannuksia tai maksullisia palveluita. Toistaiseksi epäselväksi kuitenkin jäi, mikä olisi kunnille sopivin ratkaisu. Haasteellista on ollut myös palvelujen jatkumo samalla tavalla kuin verkkopalvelujen kehittämisen elinkaaren loppupäässä, jolloin molemmissa päädyttiin miettimään ylläpitoa, päivittämistä ja vastuita.

Tutkimustuloksissa ilahduttavasti nousi nuorten huomioiminen ja heidän osallistumisensa kehittämiseen monella tavalla, mitä Pietilä ja kumppanit (2019) suosittelivat. Myös nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteita riippumaton, saavutettava,

kattava, tarveperusteinen, vahvistava, osallistava, eettinen, ammatillinen ja ennakkoiva voidaan tutkimustuloksiin perustuen katsoa toteutuvan nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä. Palveluita kehittävät ammattilaiset, tutkittuun tietoon pohjautuen, ennaltaehkäisevällä näkökulmalla ja saavutettavasti.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Luotettavuus ja eettisyys koko tutkimusprosessin aikana, ideasta raportin kirjoittamiseen, nähdään kokonaisvaltaisina tutkimusta ohjaavina periaatteina. Lisäksi korostetaan, että luotettavuus on tutkimuksen raportoinnin kannalta keskeisin tekijä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 16). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6–7) ohjeiden mukaisesti hyvä tieteellinen käytäntö vaatii rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tähän sisältyy tutkimustyö, tulosten tallentaminen, esittäminen sekä arviointi. Raportoinnissa tutkijan on pystyttävä kuvaamaan ja perustelemaan toteutetut ratkaisut niin tarkasti, että lukija pystyy seuraamaan koko prosessin ajan tutkijan ajatuksen kulkua (Tuomi & Sarajärvi 2018, 8). Tämä tutkimus on pyritty tekemään tutkimuseettisen neuvottelukunnan ja JAMK:n ohjeita noudattaen.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti ilmaisee, miten luotettavasti ja toistettavasti tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Validius taas tarkoittaa, miten hyvin tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan kriteereillä uskottavuus, siirrettävyys, reflektiivisyys, ja vahvistettavuus. (Kylmä & Juvakka 2009, 128–129.) Tutkijan eettiset ratkaisut ja uskottavuus ovat toisistaan riippuvaisia: tutkimuksen uskottavuus ja luotettavuus perustuu tutkijan hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkimuksessa kerättiin kokemuksia pieneltä, rajatulta kohderyhmältä, jonka vastaukset olivat yksilöllisiä ja haastatteluhetken liittyviä. Tulokset eivät siis ole suoraan siirrettävissä. Tutkimuksen kulku on pyritty kuvaamaan siten, että lukija saa tiedon prosessin etenemisestä ja voi sen kautta pohtia tulosten siirrettävyyttä.

Vastaavien tutkimusten puuttuessa, vertailua aiempiin tutkimustuloksiin ei ole voitu kattavasti tehdä.

Tutkimuksen alussa allekirjoittiin sopimus tutkimustyöyhteistyöstä työnantajan edustajan kanssa. Tiedon hankintatavat ovat olleet eettisesti kestäviä.

Tiedottamisessa noudatettiin vastuullista viestintää ja jo ennen tutkimuksen aloittamista tutkimukseen osallistujia informoitiin selkeästi tutkimuksen tavoitteista ja käyttötarkoituksesta, tutkimusmateriaalin luottamuksellisesta käsittelystä sekä anonymiteetin säilyttämisestä.

Tutkimuksen teemahaastattelurunko testattiin ennakkoon tutkimukseen osallistumattomilla henkilöillä koehaastatteluina, minkä pohjalta tehtiin tarvittavia korjauksia haastattelurunkoon. Lisäksi teemahaastattelurunkoa muokattiin haastateltavien toiveesta sellaiseen suuntaan, ettei liikesalaisuuksiin liittyvää tietoa tulisi ilmi haastatteluissa. On huomioitava, että haastattelun pohjana toimivat yhteiskehittämällä tuotetut digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit, joita ei ole valmiiksi verificoitu. Lisäksi teemahaastattelu ei aina välttämättä tuota tietoa, joka vastaisi todellisuutta: tietoa voidaan vääristää, muuttaa oman edun mukaiseksi tai asioita voidaan muistaa väärin. Haastattelutilanteessa on kuitenkin mahdollista oikoa väärinkäsityksiä, tehdä tarkennuksia ja selventää ilmaisuja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75). Tutkimuksen aikana saatua materiaalia käsiteltiin luottamuksellisesti ja sen hävittäminen tutkimuksen jälkeen toteutettiin asianmukaisesti. Tutkimustulokset ovat julkisia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7; Kuula 2006, 34–35, 95.)

Haastattelupyynnössä kerrottiin aineistohallintasuunnitelma ja tutkimusaineiston tuhoamiseen liittyvät seikat. Lisäksi kerrottiin tieteellisen tutkimuksen hyvän ja eettisen käytännön mukaiset vastuut ja velvollisuudet: ehdoton luottamuksellisuus ja vastaajien tunnistamattomuus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkittaville annettiin ilman viimeistä vastauspäivämäärää aikaa miettiä ja ilmoittaa itse, haluavatko osallistua tutkimukseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelujen alussa tuotiin vielä ilmi, että tutkimukseen osallistumisesta ei aiheudu haittaa, vahinkoa tai liikesalaisuuksien paljastumista (Ihmiseen kohdistuvan

tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7).

Laadullisessa tutkimuksessa on huomioitava tutkijan oma rooli yhtenä keskeisenä tutkimuksen välineenä (Eskola & Suoranta 2000, 210). Tutkijan omat lähtökohdat vaikuttavat väistämättä: tutkija luo tutkimusasetelman ja toimii sen tulkitsijana. Luotettavuutta arvioidessa on otettava huomioon otoksen pienuus, tutkijan haastattelukokemuksen vähyyys ja tutkijan työskenteleminen osittain tutkittavien kanssa samalla alalla. Tästä johtuvat mahdolliset ennako-oletukset ja tutkimussyyn tarkastelu on huomioitava. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163–164.) Tutkimuksen aikana on pyritty objektiivisuuden säilymiseen. Vaikka tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan asiantuntijatyö ja siitä nousseet tarpeet, ovat havainnot sovellettavissa muihin aloihin ja organisaatioihin analyysin ollessa perusteellinen ja kuvauksen rikas. Lisäksi on huomioitava tutkittavien organisaatioiden erilaisuus ja mahdollinen markkina-asema. Tutkimustulokset voisivat olla myös erilaisia, jos tutkimuskohteeksi ja haastateltaviksi olisivatkin valikoituneet digitaalisia palveluohjauksen alustoja käyttävät kunnat.

8.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Nuorten kasvanut pahoinvointi on noussut yhä laajempaan julkisuuteen koronaviruksen aiheuttaman poikkeusajan pitkittyessä. Fyysisten kontaktien välttämiseksi digitalisaatio on ollut välttämätöntä. Tutkimuksen tavoitteena oli tarttua tähän kulminaatioon nuorten pahoinvoinnin vähentämisestä digitaalisen palveluohjauksen avulla.

Tutkimustulosten mukaan nuorten tilanteeseen ja digitalisaation vaatimukseen reagointi on koronasta huolimatta ollut hidasta, eikä nuorten digitaalisen palveluohjauksen mahdollisuuksia ole otettu täysimittaisesti käyttöön. Tähän tutkimus löysi useita syytekijöitä, jotka ovat avattuna tuloksissa. Moni syistä liittyi kuntien tilanteeseen. On ymmärrettävää, että digitaalisten palveluohjaavien alustojen kehittäjät näkevät tarpeen kuntien suuntautumiseen ja kehittämiseen ennaltaehkäisevämpään ja tarve-lähtöisempään rakenteeseen. Ovathan nämä periaatteet myös perusta palveluohjaukselle, jossa edistetään palvelujen kohdentumista, tarjotaan asiakkaalle hänen

tarvitsemiaan palveluja ja sovitetaan asiakkaan palvelut paremmin yhteen. Yhtenä ongelmana voidaankin nähdä tarkkarajainen työn- ja vastuunjako kunnissa, mikä aiheuttaa vastuun siiloutumista, jolloin palveluohjauksen edellyttämä holistisuus ei mahdollistu yhteistoiminnassa eikä rakenteissa. Palveluohjauksen vaatiessa kokonaisvaltaista ja monialaista työtettä, ei kuntien organisaatorakenteista tunnu tällä hetkellä löytyvän sopivaa paikkaa ja kotipesää palveluohjauksen eteenpäin viemiselle.

Tulevien hyvinvointialueiden väliaikaiset valmistelutoimielimet ja päättäjät tulevatkin olemaan isossa roolissa digitaalisen palveluohjauksen huomioimisessa ja kehittämisessä nuorten auttamiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja hyvinvoinnin parantamiseksi. Tiivis yhteistyö kuntien, hyvinvointialueiden, kolmannen sektorin, rahoittajien ja digitaalisten palvelujen kehittäjien välillä on olennaista. Ja tästä yhteistyöstä ei tule jatkossakaan unohtaa itse nuoria, jotka on tähän mennessä kiitettävästi osattu huomioida digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä nuorilähtöiseksi.

Nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatutekijät liittyvät nuorilähtöisyyden lisäksi asiakaskokemukseen, ammattilaisten osaamiseen, tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen. Ammattilaisten osaamisen parempi huomiointi voisi nostaa digitaalisen palveluohjauksen arvoa ja käytettävyydestä. Moniammatillinen ja -alainen työ on jo tämän päivän julkisten palvelujen kehittämistrendi niin tulevaisuuden sote-keskuksissa, työllisyyden TYP-palveluissa kuin nuorten Ohjaamo-palveluissakin. Monialaisen työn tärkeydestä viestii myös tänä vuonna perustettu monialaisten palvelujen tukirakenteitiimi KEHA-keskuksessa. Digitaalisuuden tulisi pystyä olemaan tässä monialaisten palvelujen kehittämistyössä mukana ja apuna yhä tiiviimmin.

Laatutekijöiden tunnistaminen ja esiin tuominen voisi saada sekä maksajat että nuoret ymmärtämään paremmin digitaalisen palveluohjauksen tarpeen, hyödyt ja vaikuttavuuden. Digitaalisen palveluohjauksen kehittäjien kouluttaminen laatutekijöistä ohjaisi palveluita varmasti parempaan suuntaan. Tämä tutkimus on yksi askel laatutekijöiden arvon nostamiseen ja niiden tiedostamiseen. Toinen askel tulee olla kehittäjien verkostoituminen ja oppien jakaminen. Jokaisessa tutkitussa digitaalisen palveluohjauksen alustassa oli erinomaisia laatutekijöitä, mutta täydellisempi laadukas

kokonaisuus syntyisi varmasti yhteistyöllä ja päällekkäisen työn välttämällä. Yksi digitalisoinnin periaatteista (2017) onkin olemassa olevien sähköisten palvelujen hyödyntäminen ja toinen koskee tiedon ja rajapintojen avaamista. Nuorten hyvinvoinnin tukemisessa ei ole sijaa kilpailuasetelmalle, vaan sen on oltava meidän kaikkien yhteinen tavoite.

Suurin haaste tällä hetkellä ei kohdistu digitaalisiin palveluihin vaan niiden käyttöönottoon. Haasteena näyttäisi olevan digitaalisen palveluohjauksen etujen ymmärtäminen niin, että sille varattaisiin budjettia ja resursseja. Digitalisaatiokaan ei ole ilmaista ja täysin tekniikan ja tekoälyn toteuttamaa, vaan se vaatii kehittämistä, yhteistyötä ja rakenteita. Jatkotutkimusta tulisikin tehdä siitä, miten pienentää kuntien estäviä tekijöitä digitaalisten ratkaisujen käyttöönotossa sekä siitä, millainen vaikutus rahoittajalla ja taustataholla on digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä. Tutkimuskohdeena tulisi olla erilaiset kuntaorganisaatiot ja sote-palveluiden tuottajat. Hyvinvointialueet voivat olla osittainen vastaus koordinaation, TKI-toiminnan ja digiratkaisujen määrittelyn kautta, mutta edelleen vastuun tiedetään hajaantuvan myös kunnille. Olennainen kysymys on, kuka on vastuussa nuorten kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista.

Lähteet

- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimonen, S. 2015. Nuoret luukulla – Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-442-7>
- Alaverdyan, A. & Kivioja, T. 2020. Digitaalinen palveluohjaus. Julkaisussa Ihmisiä kohtaamassa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Toim. Ketola, T. & Alaverdyan, A. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Asplund, R. & Vanhala, P. 2013. Heikosti koulutettujen nuorten polut työelämään. Työpoliittinen Aikakauskirja 1, 2013: 5-17. Viitattu 7.3.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162807/Ty%C3%B6poliittinen%20aikakauskirja1.2013.pdf.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- AuroraAI. 2020 Digi- ja väestötietovirastin Suomidigi-sivusto. Viitattu 21.3.2021. <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/auroraai>
- Banaji, S. 2011. Disempowering by assumption: "Digital natives" and the EU Civic Web Project. Julkaisussa Deconstructing digital natives: young people, technologies and the new literacies. Toim. Thomas, M. Lontoo: Routledge. E-kirja.
- Bell, D. & Blanchflower, D. 2009. What Should Be Done about Rising Unemployment in the UK. IZA DP no 4040. Germany: IZA. Viitattu 7.3.2021. <http://ftp.iza.org/dp4040.pdf>
- Brennen, J.S. & Kreiss, D. 2016. Digitalization. Julkaisussa The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy. Toim. Jensen, K., Rothenbuhler, E., Pooley, J. & Craig, T. Chichester: Wiley-Blackwell. Viitattu 7.3.2021. <https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>
- Björndahl-Öhman, J. 2021. PATA-asiakaspalvelukeskus tarjoaa monipuolista ohjausta ja neuvontaa. Digikehittämisen teemapäivä: Diginäkökulmia asiakas- ja palveluohjaukseen. 16.3.2021 THL:n sote-uudistustilaisuuden puhevuoro.
- Chang, T. 2005. Online Counseling: Prioritizing Psychoeducation, Self-Help, and Mutual Help for Counseling Psychology Research and Practice. The Counseling Psychologist 33 (6), 881-890. Viitattu 18.4.2021. <https://doi.org/10.1177/0011000005279962>
- Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. STM:n julkaisuja 2016:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 23.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
- Digitalisoinnin periaatteet. 2017. Valtiovarainministeriön verkkosivut. Viitattu 6.3.2021. <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>
- Digitalisoinnin periaatteet muistio. 2017. Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon ICT-osasto. Viitattu 6.3.2021.

<https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf>

Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020-2023. Toimintasuunnitelma 2021. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 6.3.2021.

<https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digiohjelman+toimintasuunnitelma+2021.pdf/5cdfa466-afd9-5175-9139-46958d4526c8/Digiohjelman+toimintasuunnitelma+2021.pdf?t=1614692585521>

Dowton, H. 2021 Keusoten asiakasohjaus: asiakas- ja potilasvirtojen hallinta sekä digitaaliset ratkaisut. Digikehittämisen teemapäivä: Diginäkökulmia asiakas- ja palveluohjaukseen. 16.3.2021 THL:n sote-uudistustilaisuuden puheenvuoro.

Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Helsinki: Sitra. Viitattu 6.3.2021. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>

Eriksson, S. 2019. Digital applications in youth employment services. Xamk Research 12. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Eriksson, S. & Tuuva-Hongisto, S. 2019. Nuorisotyön digitalisaatio 2030 ”Meidän tulisi osata tarjota nuorille työkaluja maailmaan, jota me emme vielä itse tunne.” Xamk Tutkii 11. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-192-7>

Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Toim. Valli, R. Keuruu: PS-Kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eurofound. 2012. NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Publications Office on the European Union. Viitattu 7.3.2021. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1254en.pdf

European youth information charter. 2018. 29th General Assembly of the European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA). Viitattu 24.1.2021. https://static1.squarespace.com/static/59ab1130ff7c50083fc9736c/t/5b758e65352f53b3f071428c/1534430826141/EYIC_A4_English.pdf

Fahmy, E. 2006. Young citizens: Young peoples’s involment in politics and decision making. Aldershot, UK: Ashgate.

Frankel, A., Gelman, S. & Pastor, D. 2019. Case Management. An Introduction to Concepts and Skills. New York: Oxford University Press.

Fukkink, R. & Hermanns, J. 2009. Children’s experiences with chat support and telephone support. Journal of Child Psychology and Psychiatry 50 (6), 759-766.

Viitattu 18.4.2021.

https://www.researchgate.net/publication/23998148_Children's_experiences_with_chat_support_and_telephone_support

Future agenda. 2021. Virtual Authenticity. Viitattu 6.3.2021.

<https://www.futureagenda.org/foresights/virtual-authenticity/>

Gissler, M., Kekkonen, P. & Känkänen, P. 2018. Nuoret palveluiden pauloissa.

Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0>

Granhholm, C. 2016a. Blenden lives: ICT talk among vulnerable young people in

Finland. *Young – Nordic Journal of Youth Research* 24 (2), 85-101. Viitattu 18.4.2021.

<http://hdl.handle.net/10138/231818>

Granhholm, C. 2016b. Social work in digital transfer blending services for the next

generation. Helsinki: Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området. Viitattu 18.4.2021.

https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf

Granhholm, C. 2021. Tekeekö palveluiden digitalisaatio julkisista sosiaalipalveluista

nuorille helpommin saavutettavia? Julkaisussa *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri*

2020. Toim. Berg. P. & Myllyniemi, S. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto,

Nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 18.4.2021.

<https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2020/>

Hakanen, T., Myllyniemi, S. & Salasuo, M. 2019. Oikeus liikkuu. Lasten ja nuorten

vapaa-aikatutkimus 2018. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 215. Valtion

nuorisoneuvoston julkaisuja 61. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2019:2. Helsinki:

Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, Valtion nuorisoneuvosto ja Valtion

liikuntaneuvosto.

Hanley, T. 2009. The working alliance in online therapy with young people:

Preliminary findings. *British Journal of Guidance & Counselling* 37 (1) 257-269.

Viitattu 18.4.2021.

https://www.researchgate.net/publication/238318234_The_working_alliance_in_online_therapy_with_young_people_Preliminary_findings

Harkko, J., Lehikoinen, T., Lehto, S. & Ala-Kauhaluoma, M. 2016. Onko osa nuorista

vaarassa syrjäytyä pysyvästi? Nuorten syrjäytymisriskit ja aikuisuuteen siirtymistä

tukeva palvelujärjestelmä. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 144. Helsinki: Kela.

Viitattu 7.3.2021. <http://hdl.handle.net/10138/170035>

Heimovaara-Kotonen, E., Kiiskilä, T., Koskivaara I.-M., Paasu-Hynynen, S., Rutanen,

M. & Salmijärvi, J. 2020. Luku 2 – Ammatilainen asiakkaana. Julkaisussa *Digisti kohti*

työelämää! Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä. Toim. Heimovaara-Kotonen, E.

& Paasu-Hynynen, S. *Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja*, 289. Jyväskylä:

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-585-2>

- Heimovaara-Kotonen, E. & Paasu-Hynynen, S. 2020. (Toim.) Digisti kohti työelämää! Kokemuksia digipalvelujen kehittämisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 289. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-585-2>
- Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. & Ristikari, T. 2017. Syrjäytymisen hinta – case investoinnin kannattavuuslaskelma. Yhteiskuntapolitiikka 82, 6, 663-675. Viitattu 21.2.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135714/YP1706_Hilliyym.pdf?sequence=2
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20 / 2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 21.2.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>
- Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. Tutkuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 22.1.2021. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. 2014. JUHTA – Julkisen hallinnon ja tietohallinnon neuvottelukunta. Viitattu 23.1.2021. <http://doczz.net/doc/7024077/jhs-190-julkisten-verkkopalvelujen-suunnittelu-ja--jhs>
- Kaarakainen, S.-S. & Kaarakainen, M.-T. 2018. Tulevaisuuden toivot – Digitaalisten medioiden käyttö nuorten osallisuuden ja osaamisen lähteenä. Media & Viestintä, 41 (4), 235-254. Viitattu 24.1.2021. <https://doi.org/10.23983/mv.77458>
- Kaarakainen, M-T. & Muhonen, M. 2016. Koulutuksen ja digitalisaation reunamilla? Julkaisussa Avoin tiede ja avoin koulutus? Opiskelijatutkimuksen vuosikirja 2016. Toim. Pihlajaniemi, S., Haltia, N., Ranta, M., Saaranen-Kauppinen, A. & Väänänen, I. Helsinki: Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus. Viitattu 18.4.2021. <https://drive.google.com/file/d/0B9L1fvjudy3GYTFZbVZTenBSdk0/view>
- Karim, F., Oyewande, A., Abdalla, L., Ehsanullah, R. & Khan, S. 2020. Social Media Use and It Connection to Mental Health: A Systematic Review. Cureus 12 (6). Viitattu 6.2.2021. DOI: 10.7759/cureus.8627
- Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. (Toim.) Ihmisiä kohtaamassa. Asiakslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työkäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Ketola, T., Koivisto, A., Alaverdyan, A. & Karjalainen, K. 2020. Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli paljon tukea tarvitseville työkäisille. Julkaisussa Ihmisiä kohtaamassa. Asiakslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työkäisten

palveluissa. Toim. Ketola, T. & Alaverdyan, A. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koskiaho, B. 2019. Osa 1. Lähtökohtia. Julkaisussa Ihan Pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman mylerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. Toim. Koskiaho, B. & Saarinen E. Helsinki: Soste Suomen sosiaali ja terveys ry.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma vuosille 2020-2022. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020: 39. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 7.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8443-1>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino. E-kirja, Nelli-portaali.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2009. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Kyngäs, H., Mikkonen, K. & Kääriäinen, M. 2020. The Application of Content Analysis in Nursing Science Research. Verkkoasineisto. Janet Finna.

Lahtinen, J. & Myllyniemi, S. 2021. Nuorten tyytyväisyys elmään korona-ajan ensimmäisen puolen vuoden aikana. Nuorisotutkimusverkoston Poikkeusolot – nuorten arki koronan keskellä -kirjoitussarja. Viitattu 20.2.2021. <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma70>

Lam, L. & Peng, Z.-W. 2010. Effect of Pathological Use of the Internet on Adolescent Mental Health: A Prospective Study. Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine, 164 (10), 901-906. Viitattu 6.2.2021. DOI: 10.1001/archpediatrics.2010.159

Lehtonen, O. & Kallunki, V. 2013. Nuorten aikuisten syrjäytymiskierre. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 21, 2, 128-143. Viitattu 21.2.2021. <https://journal.fi/janus/article/view/50693>

Literat, I., Kligler-Vilenchik, N. Brough, M. & Blum-Ross, A. 2018. Analyzing youth digital participation: aims, actors, contexts and intensities. The Information Society 34 (4). Viitattu 7.2.2021. <http://eprints.lse.ac.uk/87522/>

Livingstone, S. 2009. Children and the Internet. Malden, MA: Polity Press.

Lukersmith, S. 2017. A taxonomy on case management. Development, dissemination and impact. Sydney: Univeristy of Sydney. Viitattu 20.3.2021. <https://core.ac.uk/download/pdf/212690276.pdf>

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Julkaisussa Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Toim. Metsämuuronen, J. Helsinki: International Methelp.

Me-säätiö & THL. 2018. Missä elämänvaiheissa syrjäytyminen syntyy? Viitattu 20.3.2021. <http://data.mesaatio.fi/syrjaytymisen-dynamiikka/>

Moilanen, J., Koivisto, A. & Ketola, T. 2020. Kohti Uudistuvaa palveluohjausta – tulkintojen moninaisuudesta jaettuihin arvoihin. Julkaisussa Ihmisiä kohtaamassa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Toim. Ketola, T. & Alaverdyan, A. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

MPH form. 2020. Viitattu 21.3.2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=vdDdnkasCM8>

Myllyniemi, S. 2017. Tilasto-osio. Julkaisussa Katse tulevaisuudessa. Nuorisobarometri 2016. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, Valtion nuorisoneuvosto ja Nuorisotutkimusverkosto. Viitattu 18.4.2021.
<https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2016/>

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2021. Tilasto-osio. Julkaisussa Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Toim. Berg, P. & Myllyniemi, S. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, Nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 18.4.2021. <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2020/>

Mynavigo. 2021. Mynavigo. Nuoren ensiaskel hyvinvointiin. Nuoren digitaalinen ensivaiheen ohjaus ja neuvonta kunnissa -YouTube video. Viitattu 21.3.2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=oRy3xj4Hvsk>

Myrskylä, P. 2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA analyysi nro 19. Helsinki. Viitattu 21.2.2021. <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf>

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin: Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka, 79, 2, 197-207. Viitattu 21.2.20221. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>

Netting, F. 1992. Cace Management: Service or Symptom? Social Work 37, 2, 160-164. Viitattu 20.3.2021.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.931.5480&rep=rep1&type=pdf>

Niemelä, J. 2020a. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? Diak Puheenvuoro 32. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>

Niemelä, J. 2020b. Palveluohjauksen kehittäminen osana palveluohjaavaa järjestelmää. Julkaisussa Ihmisiä kohtaamassa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Toim. Ketola, T. & Alaverdyan, A. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Niemelä, J. 2021. Palveluohjaus osana systeemistä muutosta. Digikehittämisen teemapäivä: Diginäkökulmia asiakas- ja palveluohjaukseen. 16.3.2021 THL:n sote-uudistustilaisuuden puheenvuoro.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>

Nuorisolaki 1285/2016 3§. Viitattu 20.2.2021.
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Helsinki: Eduskunta. Viitattu 21.2.2021.
https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf

OECD. 2019. Investing in Youth: Finland. Pariisi: OECD Publishing. Viitattu 30.1.2021.
<https://doi.org/10.1787/1251a123-en>.

Paasio, H. 2020. Hei mitä sä pelaat? ... vai sometatko sä? Verkkokeskustelu nuorten ja vanhempien kohtaamisesta digiteemojen äärellä. Jyväskylä: Keho – Keski-Suomen hyvinvoinnin osaamiskeskittymä, Sitra ja Haukkalan säätio.

Palvelutietovaranto. 2021. Viitattu 21.3.2021. <https://dvv.fi/palvelutietovaranto>

Pelastakaa Lapset ry. 2021. Digisosaaliryön ratkaisuja. Viitattu 21.3.2021.
<https://www.pelastakaaapset.fi/digisosaaliryo/digisosaaliryon-ratkaisuja/>

Petersen, T. & Steiner, F. 2019. The Bigger Picture. How globalization, digitalization and demographic change challenge the world. Germany: Bertelsmann Stiftung. Viitattu 6.3.2021. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/MegatrendBrief_MT_The_Bigger_Picture_How_globalization_digitalization_and_demographic_Change_challenge_the_world_2019.pdf

Pietilä, I., Varsaluoma, J. & Väänänen, K. 2019. Understanding the Digital and Non-digital Participation by the Gaming Youth. Viitattu 30.1.2021.
<http://www.allyouthstn.fi/wp-content/uploads/2019/06/Understanding-the-Digital-and-Non-digital-Participation-by-the-Gaming-Youth-Final.pdf>

PING Helsinki. 2020. omevaikuttajien yhteiskunnallinen rooli. Somevaikuttajatutkimus 2020. Helsinki: Media-alan tutkimussäätiö, Jyväskylän yliopisto ja Åbo Akademi. Viitattu 6.2.2021.
<https://drive.google.com/file/d/19Jga3IUGKPoh4DG00yCSJTRpzEv0LNJk/view>

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisu 2019:31. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 6.3.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranta. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 22.1.2021.
<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

- Satakunto-hankkeen toimintamallin kustannusvaikuttavuus. 2019. Viitattu 20.3.2021. https://drive.google.com/file/d/1UZbY4OQMawW1l3My1smMZx_3NKI5FvDjz/view
- Selfi. 2020. Viitattu 21.3.2021. <https://selfiesamk.firebaseio.com/>
- Sote-uudistus. 2021. Viitattu 20.3.2021. <https://soteuudistus.fi/>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet -luonnos. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.2.2021. http://www.tsk.fi/tiedostot/luonnokset/Sote-uudistamisen_keskeiset_kasitteet_2020-12-15_kommentoitavaksi.pdf
- Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. 2019. Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. Viitattu 6.2.2021. <https://wordpress.ebrand.fi/somejanuoret2019/tiivistelma/>
- Suomen virallinen tilasto. 2020. Väestörakenne. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 20.2.2021. <http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/>
- Suomi vuonna 2050. Millaiseen tulevaisuuteen nuoret uskovat? Lasten ja nuorten säätiö, Tieto ja Tulevaisuuskoulu. Viitattu 24.1.2021. <https://wordpress.nuori.fi/wp-content/uploads/2020/08/Suomi-vuonna-2050-1.pdf>
- Suominen, S. 2019. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti 74, 23, 1515-1517. Viitattu 23.1.2021. https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/Zp3NiEQK8QtQI7DRCVzw0TRbyT/Palveluohjaus_L%C3%A4%C3%A4k%C3%A4rilehti_2019.pdf
- Thomas, M. 2011. Technology, education and the discourse of the digital native: between evangelists and dissenters. Julkaisussa Deconstructing digital natives: young people, technologies and the new literacies. Toim. Thomas, M. Lontoo: Routledge. E-kirja.
- Tilastokeskus. 2020. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 24.1.2021. http://stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-20_tie_001_fi.htm
- Tukee! -hanke. 2021. Digimieli-hankkeessa kehitettyjä ja pilotoituja sovelluksia. Viitattu 21.3.2021. <https://www.tukee.fi/tyokalupakki/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 22.1.2021. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Murroksesta uuteen kasvuun. Työ- ja elinkeinoministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 20 /2018. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 6.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-594-5>

- Valtion nuorisoneuvosto. 2020. Hyvinvointi-indikkaattori. Viitattu 20.2.2021.
<https://indikaattorit.tietoanuorista.fi/taustaindikaattorit/nuorten-maara-2>
- Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2007. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Valtiontalouden tarkastusviraston toiminnantarkastuskertomus 146/2007. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto. Viitattu 21.2.2021.
<https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/07/03142740/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy-146-2007.pdf>
- Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. & Kosloff, A. 2020. Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>
- Vuokila-Oikkonen, P. & Pätynen, P. 2017. Yhteiskehittämisen prosessi. Esimerkkinä Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin (OSUMA) -projekti. Diak Puheenvuoro 8. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-296-7>
- Vähäkangas, P., Orava, M. & Kivimäki, B. 2019. Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon. Toimintamalli ja tietojohdamisen tunnusluvut. Raportteja ja muistuiuta 51/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 22.1.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4007-9>
- Warnke, P., Cuhls, K., Schmoch, U., Daniel, L., Adreescu, L., Dragomir, B., Gheorghius, R., Boboschi, C., Curaj, A., Parkkinen, M. & Kuusi, O. 2019. 100 Radical Innovation Breakthroughs for the future. The Radical Innovation Breakthrough Inquirer, Euroopan komissio. Viitattu 6.3.2021.
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/research_and_innovation/knowledge_publications_tools_and_data/documents/ec_rtd_radical-innovation-breakthrough_052019.pdf
- Zekki. 2021. Zekki – Miten sulla menee? Zekkaa tianteesi ja suunnita eteenpäin! Viitattu 21.3.2021. <https://www.zekki.fi/>
- Zillien, N. & Hargittai, E. 2009. Digital distinction: Status-Spesific Types of Internet Usage. *Social Science Quarterly*, 90 (2) 274-290. Viitattu 18.4.2021.
https://www.researchgate.net/publication/46541612_Digital_Distinction_Status-Specific_Types_of_Internet_Usage

Liitteet

Liite 1. Haastattelupyyntö

Hei nuorten digitaalisten palvelujen kehittäjä, tervetuloa kehittämään nuorten digitaalista palveluohjausta!

Olen Jenni Uusitaival ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyöni nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisestä liittyen työhöni Jyväskylän Nuorten talon digitaalisen kokonaisuuden rakentamiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa siitä, mitä on laadukas digitaalinen palveluohjaus nuorille ja mitä sellaisen kehittämisessä tulee huomioida. Opinnäytetyö toteutetaan nuorten digitaalisten palvelujen kehittäjien haastatteluilla yksilö- tai ryhmähaastatteluina, joiden tavoitteena on muodostaa kuva digitaalisten palveluohjauksen laatutekijöistä ja kehittämistarpeista. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään Jyväskylän Nuorten talon digitaalisessa kokonaisuudessa, ei kaupallisessa tarkoituksessa. Haastattelut pidetään Teamsin kautta Sinulle/Teille sopivana ajankohtana ja haastatteluiden kesto on korkeintaan 1,5 tuntia. Haastattelut ovat täysin luottamuksellisia ja tulokset raportoidaan kokonaisuutena, josta vastaajat eivät ole tunnistettavissa. Lähetän valmiin työn kaikille siihen osallistuneilla ja halutessanne keskustelen mielelläni työni tuloksista ja opeista kanssanne.

Tietosuoja haastatteluissa

Haastatteluissa kerättävän tiedon käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta ja henkilötietolakia. Henkilötietoja ei jaeta kenellekään. Haastatteluaineistoa käsitellään anonymisti. Haastatteluiden sopimista varten kerätyt yhteystiedot säilytetään kirjautumista vaativissa pilvipalveluissa (O365) ja hävitetään haastattelun jälkeen. Haastateltavilta kysytään lupa haastattelun nauhoittamiseen niiden analysointia varten. Nauhoitteet ja muut analyysissa käytetyt aineistot tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Haastattelun sopiminen

Pyydän Sinua ilmoittautumaan haastatteluun sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen ja varaamaan Sinulle sopivan haastatteluajan. Toimitan haastateltaville ennakkoon teemahaastattelurungon haastatteluun valmistautumiseksi. Vastaan mielelläni kysymyksiin tutkimuksesta ja sen toteutuksesta. Tavataan haastattelun merkeissä Teamsissa!

Jyväskylässä toukokuussa 2021

Ystävällisin terveisin,

Jenni Uusitaival

jenni.uusitaival@student.jamk.fi

044 537 8451

Liite 2. Haastatteluteemat

NUORTEN DIGITAALISEN PALVELUOHJAUksen LAATUTEKIJÄT JA KUNTIEN KÄYTTÖÖNOTTOA ESTÄVÄT TEKIJÄT

– Mitä tulee huomioida nuorilähtöisen ja kuntaystävällisen digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä, jotta kunnat ja nuoret käyttäisivät digitaalista palveluohjausta enemmän?

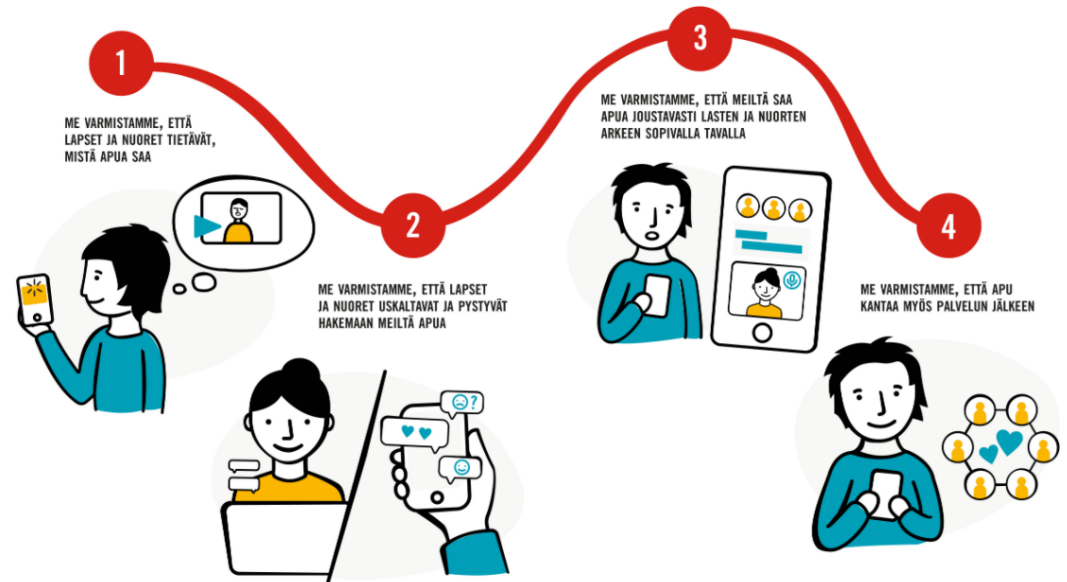
1. Nuorten digitaalisen palveluohjauksen laatu

- Teidän palvelun idea nuorten palveluohjauksen näkökulmasta
- Miten nuori hyötyy palvelusta?
- Miten kunta hyötyy palvelusta?
- Miksi kokoava ja ohjaava palvelu on tarpeen, eikä yksittäiset digitaaliset työkalut (esim. WhatsApp, Discord, Teams, Kykyviisari ja Omakanta) palveluohjauksen tukena ole riittäviä?
- Millaisia laatutekijöitä teidän palvelussanne on? Käytämme hyödyksi digitaalisen palveluohjauksen viitekehystä ja laatukriteereitä, joihin voitte halutessanne perehtyä etukäteen julkaisun Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa sivuilta 163–170.
- Entä miten näette julkisten palvelujen digitalisoinnin yhdeksän periaatteen toteutuvan teidän palvelussa?



- Miten palvelunne varmistaa, että digitaalisen palveluohjauksen asiakkaan polku toteutuisi esimerkiksi niin kuin Pelastakaa Lapset Digisosaaliteyden -hankkeessa suositeltu asiakkaan polku? Tai miten muutoin olette mielestänne saaneet palvelunne nuorille löydettäväksi ja sopivaksi käyttöön?

DIGISOSIAALITYÖN RATKAISUJA ASIAKKAAN POLULLA



- Millaisia huomioita edellä käytetyistä laatutekijöistä tekisitte?
- Onko tällaisilla laatukriteereillä merkitystä?
- Millaisiksi näette laatutekijöiden hyödyntämisen mahdollisuudet?

2. Kuntien käyttöönottoa estävät tekijät

- Millaisia esteitä olette kohdanneet palvelunne käyttöönotossa kunnissa?
- Miten kunnat perustelevat sitä, etteivät ota palveluunne käyttöön?
- Millaiset hyötyjä kunnat ovat nähneet palvelussanne, kun ovat harkinneet tai ottaneet käyttöön palvelunne?
- Millaista palautetta olette saaneet palvelunne käytöstä?
- Millaisia eroja näette niiden kuntien välillä, jotka kieltäytyvät palvelustanne, verrattuna niihin, jotka lähtevät käyttämään palveluunne?
- Millaisia uusia näkökulmia tai kehittämissuhteita olette saaneet, mitä ette olleet osanneet ajatella käyttäjien näkökulmasta (kunnat/nuoret)?
- Kokemusten ja näkemysten perusteella, mitkä ovat suurimpia esteitä digitaalisen palveluohjauksen käyttöönotossa?

3. Digitaalisen palvelun kehittäminen nuorilähtöiseksi ja kuntaystävälliseksi

- Mitä tulee huomioida nuorten digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä sen suhteen, että palvelut tulisivat kuntien ja nuorten käyttöön laajemmin?
- Mitä voisi olla palvelun kehittäminen kuntaystävällisemmäksi?
- Entä miten tehdä palvelu nuorilähtöisemmäksi?
- Mitä muuta tulisi tapahtua tai tehdä, jotta digitaalisen palveluohjauksen hyödyt ymmärrettäisiin kunnissa paremmin ja sitä käytettäisiin laajemmin?
- Miten näette digitaalisen palveluohjauksen tulevaisuuden?