



Kokemusasiantuntijat verkossa hanke -verkkovuorovaikutuksen käsikirja kokemusasiantuntijoille

Jari Hiltunen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kokemusasiantuntijat verkossa hanke -verkkovuoro- rovaikutuksen käsikirja kokemusasiantuntijoille

Jari Hiltunen
Sosionomikoulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2023

Jari Hiltunen

Kokemusasiantuntijat verkossa hanke -verkkovuorovaikutuksen käsikirja

Vuosi

2023

Sivumäärä

103

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa verkkovuorovaikutuksen käsikirja Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen suomenkielisille rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiantuntijoille. Kehittämistyön tavoitteena oli, että käsikirjan avulla kokemusasiantuntijat oppivat vuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa. Kehittämistehtävä toteutettiin etänä verkkovuorovaikutuksen avulla. Teorioista sosiaalinen konstruktioismi ja käyttäjäpsykologia määrittelivät lähtökohdan kehittämistyölle. Kehittämistyön tietoperustaa muodostettaessa keskeiseksi verkkovuorovaikutuksen haasteeksi tunnistettiin tunteiden digitalisointi ja välittyminen.

Tunteisiin liittyvässä tietoperustassa sosiaalisen läsnäolon ja tietoisuuden tunteet ovat keskeisiä kokemusasiantuntijoiden toteuttamassa matalan kynnyksen toiminnassa. Tietotekniikan avulla tapahtuva verkkovuorovaikutus edellyttää tunnetekijöiden digitalisointia ja siirtämistä verkkoyhteyksien avulla. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus rajoittaa tunteiden välittymistä verrattuna perinteiseen kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Tunteiden välittymiseen liittyvät rajoitteet vaikuttavat dialogisuuteen, johon liittyy keskeisesti elintilan, piirteiden ja eleiden tulkinta. Ymmärtämällä verkkovuorovaikutukseen liittyvät mahdollisuudet ja haasteet kokemusasiantuntija voi valita verkkovuorovaikutustavan, joka huomioi sosiaalisen läsnäolon ja tietoisuuden tunteet verkkovuorovaikutustilanteissa.

Laadullisella tutkimusotteella tehtyjen digitaalisten kyselyiden, analyysien ja kokeiluversioiden avulla kehittämiskohteesta hankittiin lisätietoa, jolla verkkovuorovaikutuksen käsikirjan suunnittelua ja toteutusta ohjattiin kokemusasiantuntijoille sopivaksi. Aluksi kyselyt kohdistettiin kokemusasiantuntijoita havainnoiviin hanketyöntekijöihin ja lopuksi sekä hanketyöntekijöihin että kokemusasiantuntijoihin. Kyselyihin liittyvistä analyyseistä keskeisimmäksi haasteeksi nousi kokemusasiantuntijoiden moninainen osaamistaso ja kohderyhmälle soveltuvan teoriasidonnaisen tekstisisällön tuottaminen. Haasteeseen vastattiin kehittämällä kahdella eri esitysgrafiikkasovelluksella ja tekstinkäsittelysovelluksella verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kokeiluversioita. Kokeiluversioiden perusteella hanketyöntekijät pitivät verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa hyvänä, kokemusasiantuntijat kiitettävänä. Työelämäpalautteen mukaan verkkovuorovaikutuksen käsikirja tukee hankkeen tavoitteita ja on sisällöllisesti merkityksellinen ja laaja. Onnistuneen kehitystyön tuloksena syntyi uusi tuote, joka vastaa kehittämistyön tarkoitusta ja jota voidaan ylläpitää ja jatkokehittää myös tulevaisuudessa.

Asiasanat: digitalisaatio, verkkovuorovaikutus, kokemusasiantuntijuus, käsikirja

Jari Hiltunen

The “Experts Online” Project -Online Interaction Handbook for Experience Experts

Year

2023

Pages

103

The purpose of this development-oriented Bachelor’s thesis was to produce an online interaction handbook for Finnish-speaking experience experts with a criminal and substance abuse backgrounds, as part of the Experience Experts Online project. The objective of the development work was to provide to the experience experts the basics of interaction in low-threshold online assistance through the use of the handbook. The development task was carried out remotely through online interaction. The theories of social constructionism and user psychology provided the basis for the development work. In developing the theoretical basis, the digitalization and transmission of emotions were identified as a key challenge of online interaction.

In the theoretical background of this thesis literature related to emotions, the feelings of social presence and awareness are key to the low-threshold activities carried out by experience experts. Online interaction with the help of information technology requires the digitalization and transfer of emotional factors through digital networks. Compared with traditional face-to-face interaction, online interaction restricts the transmission of emotions. The limitations related to the transmission of emotions affect the interpretation of the living space, features, and gestures that are the most important in the dialogue. By understanding the opportunities and challenges of online interaction, an experience expert can choose an interaction method that takes into account the feelings of social presence and awareness in online interaction situations.

Empirical information was obtained on the development target through qualitative digital surveys, analyses, and trial versions. The surveys were targeted at project workers observing experience experts and experience experts themselves. The main challenge identified in the survey analyses was the diverse level of expertise among experience experts and producing theory-based textual content suitable for them. This challenge was addressed by developing trial versions of the online interaction handbook using two different presentation graphics applications and a word processing application. Based on the trial versions, project workers found the handbook on online interaction to be good and experience experts found it to be excellent. According to feedback from a representative of the working life, the handbook on online interaction supports the goals of the project and is meaningful and comprehensive in content. The successful development work resulted in a new product that meets the objectives of the development work. The online interaction handbook could be maintained and further developed in the future.

Keywords: digitalization, online interaction, experience experts, handbook

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kokemusasiantuntijat verkossa -hanke.....	7
3	Matalan kynnyksen palvelut, kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki	7
4	Verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuksia.....	9
4.1	Vuorovaikutus ilman verkkoa	9
4.2	Vuorovaikutus ja dialogiosaaminen	10
4.3	Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta verkkovuorovaikutukseen.....	12
4.4	Verkkovuorovaikutus ja palveluiden digitalisoituminen	13
4.5	Verkkovuorovaikutustaitojen oppiminen.....	14
5	Verkkovuorovaikutuksen haasteita.....	16
5.1	Verkkovuorovaikutus ja tunteiden välittyminen	17
5.2	Verkkovuorovaikutus ja digitaalinen syrjäytyminen.....	18
5.3	Verkkovuorovaikutus ja yksinäisyys.....	18
5.4	Verkkovuorovaikutus ja oppimisvaikeudet.....	19
6	Kehittämistyön toteutus.....	20
6.1	Kehittämistehtävän tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset	22
6.2	Kehittämistyön menetelmät	22
6.3	Kehittämistyön suunnittelu	23
6.4	Kysely hanketyöntekijöille kehitystyötä ohjaamaan	25
6.5	Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittäminen	28
6.6	Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan esialfaversio	31
6.7	Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan alfaversio	33
6.8	Kysely hanketyöntekijöille ja kokemusasiantuntijoille	37
6.9	Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan beeta ja julkaisuversiot.....	43
7	Kehittämistyön tuotos ja arviointi	44
7.1	Tuotoksen arviointi	45
7.2	Tuotoksen luotettavuus	48
7.3	Kehittämisprosessin arviointi.....	49
8	Pohdinta	50
9	Lähdeluettelo	53
10	Luettelo kuvioista, taulukoista ja liitteistä.....	58

1 Johdanto

Meistä jokainen joutuu kohtaamaan sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisoitumisen. Siirtymän digitaalisiin palveluihin voi nähdä Suomen perustuslain (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731) mukaisena yhteiskunnallisena tavoitteena, sillä osana toimeentuloa, huolenpitoa ja terveyden ylläpitoa, Suomen perustuslain 19 §:n 3 momentti velvoittaa julkisen vallan järjestämään riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut (Sosiaali- ja terveysministeriön strategia 2017, 25, 53-54) ja palvelut voidaan järjestää Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena (2020) -strategian mukaan digitaalisina.

Sosionomit kohtaavat palveluiden digitalisaation eturintamassa. Sosionomikoulutuksen tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin edistäminen tarkastelemalla ihmisten välisiä suhteita ja yhteiskunnan rakenteita. Tarkasteluun kuuluu keskeisesti yksilöt, perhe ja yhteisöjen sosiaalinen ja yhteiskunnallinen osallisuus, hyvinvointi, toimintakyky ja turvallisuus. (Laurea 2022.) Sosionomit tekevät työtä kaikilla vuorovaikutussuhteiden tasoilla. Yhteiskunnan, perheen ja yksilön hyvinvointia edistetään parantamalla suhteita ja vuorovaikutusta toimivammaksi. Digitalisoituminen on sekä mahdollistava että rajoittava tekijä ihmisten vuorovaikutukselle. Digitaalisiin palveluihin siirtymässä sellaiset ihmiset, jotka eivät voi tai osaa käyttää digitaalisia palveluita, voivat jäädä kokonaan palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytyä. (Raatikainen, Raatikainen, Saarnio & Vepsä 2020, 78, 194-199.)

Sosionomiopiskelijana oli luontevaa tarkastella, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia digitalisoituvaa ja verkkoon siirtyvää vuorovaikutusta sisältää. Mahdollisuus tarkasteluun avautui Kokemusasiatuntijat verkossa -hankkeen kautta. Hankkeen tavoitteena on parantaa sekä kokemusasiatuntijoiden että heidän auttamiensa ihmisten digitaitoja. Digitaitojen ja verkkoauttamisen kehittyessä rikos- ja päihdetaustaisten kokemusasiatuntijoiden mahdollisuus etäkoulutukseen ja -kuntoutukseen helpottuvat ja edesauttavat työllistymismahdollisuuksia.

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa verkkovuorovaikutuksen käsikirja Kokemusasiatuntijat verkossa -hankkeen suomenkielisille rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiatuntijoille. Kehittämistyön tavoitteena oli, että käsikirjan avulla kokemusasiatuntijat oppivat vuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa. Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan sisällön tuottaminen keskittyi ymmärrettävään suomenkieliseen tekstiin ja tekninen toteutus helppokäyttöisyyteen ja saavutettavuuteen.

2 Kokemusasiantuntijat verkossa -hanke

Kehittämistyön toimeksiantajana toimi Kokemusasiantuntijat verkossa -hanke. Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeella tavoitellaan erityisesti rikos- ja päihdetaustaisten, toimintakyvyiltään riittävästi kuntoutuneiden kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämistä siten, että 50 prosenttia hankkeeseen osallistuvista kokemusasiantuntijoista saadaan työllistettyä tai innostettua hakeutumaan koulutuksiin digitaitoja parantamalla. Hankkeen kohderyhmänä ovat nuorten päihdeongelmaisten ja rikostaustaisten lisäksi rikosseuraamusalan kuntoutusosastoilla olevat yksilöt, vapautumassa olevat vangit ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaat, sekä sosiaali- ja ohjausalan ammattilaiset ja opiskelijat. (Hankesuunnitelma 2021, 2-5, 16-17.)

Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen yhteistyökumppani on Valo-Valmennusyhdistys ry. Yhdistys on kansalaisjärjestö. Sen on perustanut neljä alueellista toimijaa vuonna 2016 kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tukemiseksi. Yhdistys edistää kuntoutumista, osaamista, työllisyyttä ja osallisuutta työskennellen muun muassa koulutuksen, päihde- ja mielenterveystyön, rikosten- ja uusintarikosten ennaltaehkäisyyn, asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn ja asunnottomien tukemisen kentällä. Yhdistys toimii läheisessä yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Yhdistys tuottaa myös palveluita ja tekee aktiivista tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotyötä yhdeksällä eri paikkakunnalla Suomessa. Yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmislähtöisiä, vastuullisia ja suuntaavat yhdessä onnistumiseen. Yhdistykseen kuuluu Silta-Valmennusyhdistys ry Tampereelta, Sastamalan seudun mielenterveysseura ry, Porin Sininauha ry, Rauman Seudun Katulähetys ry, Invalidisäätiö sr., Y-Säätiö sr. ja Lahden Sininauha ry. (Valo-Valmennus 2022.)

Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeeseen osallistuu vaihteleva määrä kokemusasiantuntijoita ja hanketyöntekijöitä. Tähän kehitystyöhön osallistui kuusi hanketyöntekijää ja kaksi kokemusasiantuntijaa hankkeelle osoitettujen digitaalisten kyselyiden ja sähköpostien kautta.

3 Matalan kynnyksen palvelut, kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki

Matalan kynnyksen palveluita ei voida määritellä tarkasti. Matalan kynnyksen palvelua tuotetaan tyypillisesti yhteiskunnan kaikista huono-osaisimmille ihmisille, joilla on suuri tarve avunsaannille, mutta heidän kykynsä hakeutua palveluihin on rajoittunutta. Matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan yleensä sellaisia palveluita, joihin hakeutuminen on helpompaa normaaleihin palveluihin verrattuna. Matalan asiointikynnyksen avulla ongelmien puheeksi ottaminen ja motivointi muutokseen mahdollistuu ilman leimaantumisen pelkoa. Verrattuna julkisiin palveluihin, joita järjestetään tyypillisesti palvelutarpeiden mukaan ja vaativat voimavaroja käyttäjältään, matalan kynnyksen palveluita järjestetään kohderyhmittäin. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

Matalan kynnyksen palvelut määrittyvät asiakaskunnan ja toiminnan sisällön mukaisesti ilman byrokratiaa, pelkoa leimaantumisesta ja tyypillisesti ilman ajanvarausta. Perusajatuksena on lähentyä kunnioittavasti kohderyhmän maailmaa siten, että palveluiden saaminen on vaivatonta ja ilman välttämättömiä muutoksia elämäntapoihin. (Leemann & Hämäläinen 2015.) Julkisia palveluita pyritään myös kehittämään matalan kynnyksen asiakaslähtöisiksi palveluiksi hyödyntämällä kokemusasiantuntijoilta saatua tietoa (THL 2023).

Vertaistuelle ei ole Joenahon (2012, 4-8) mukaan yhteneväistä määritelmää, eikä eri vertaistukiryhmiä voida suoraan vertailla keskenään. Kokemusasiantuntijatoiminnan taustan voi kuitenkin katsoa olevan vertaistukiryhmissä ja potilasjärjestöissä (Hietala & Rissanen 2015, 7-9). Vertaistuellla voidaan tarkoittaa elämäkokemusten vapaaehtoista vaihtamista, jolloin samankaltaisia asioita kokeneet saavat sosiaalista tukea, apukeinoja, toivoa ja uusia näkökulmia elämäänsä. Vertaistuki lisää onnistuessaan tunnetta siitä, ettei tilanteessa olla yksin ja lisää ymmärrystä siitä, millä tavoin muut ovat selviytyneet samankaltaisista tilanteista. Mahdollisuudella jakaa kokemuksia kunnioittavassa ilmapiirissä, jossa aiheita voi käsitellä omaehtoisesti ilman painostamista, voi asioiden käsittely lievittää myös ahdistuneisuutta ja poistaa pelkoja. (THL 2023.)

Kokemusasiantuntijat ovat tyypillisesti kouluttautuneet kokemusasiantuntijoiksi ja he omaavat itse kokemusta ongelmasta joko sairastavana, palveluja käyttäneenä, läheisenä tai sairaudesta parantuneena (THL 2023). Kokemusasiantuntijoiden kokemustieto on yksilöllistä, henkilökohtaista ja subjektiivista. Kokemukset ja opitut tavat vaikuttavat siihen, miten maailmaa tarkastellaan ja mitä kukin itsestään ajattelee. (Nieminen 2014, 14-29.) Kokemusasiantuntijat asettuvat palvelurakenteessa julkisen lakisääteisen, kansalaistoiminnan ja vapaan vertaistuen välille (Hietala & Rissanen 2015, 7-9).

Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on julkisten palveluiden toimivuuden parantaminen, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden lisääminen, sairastumiseen ja toipumiseen liittyvien prosessien ymmärryksen lisääminen, asenteiden muuttaminen, kuntoutuksen tukeminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen (THL 2023). Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen on myös taloudellisesti kannattavaa, sillä toiminta lisää kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja voimaantumista, joilla on vaikutusta työkyvyttömyyteen ja syrjäytymiseen johtavissa prosesseissa (Hietala & Rissanen 2015, 15). Kokemusasiantuntijoiden tyypilliset tehtävät liittyvät vertaisryhmien ryhmäohjaukseen, kokemuskoulutukseen oppilaitoksissa, seminaareihin, palveluiden kehittämiseen, tutkimushankkeiden kokemusarviointiin, vertaistyöhön ja vertaisvastaanottoon sekä tiedottamiseen (THL 2023). Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeeseen osallistuvien kokemusasiantuntijoiden työtehtävät ovat liittyneet Kurjen, Leppäniemen ja Nikulan (2022) mukaan monipuolisesti asiakastyöhön, kehittämiseen ja vaikuttamiseen.

4 Verkko vuorovaikutuksen mahdollisuuksia

Verkkovuorovaikutus on mahdollistunut viestintäkulttuurin kehittymisen takia. Viestintäkulttuuri on kehittynyt ihmiskunnan historiassa oraalisesta puheen kulttuurista alkaen noin 180 000 eaa. käsikirjoituksen kulttuuriin noin 3500 eaa., painetun sanan kulttuurista 1450 alkaen sähköiseen, audiovisuaaliseen kulttuuriin 1800-luvun puolivälistä alkaen. (Kortti 2016, 31-36.)

Kommunikaatio tarkoittaa viestintää, tiedonvälitystä tai tiedotusta (Suomisanakirja 2022). Viestinnällä tarkoitetaan yleisesti kahden tai useamman ihmisen tiedonvaihtoon liittyvää suhdetta, joka voi olla verbaalista tai ei-verbaalista, suoraa kasvokkain tapahtuvaa tai epäsuoraa etänä tapahtuvaa viestintää. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan keskustelua tai sanatonta viestintää, johon voi liittyä kaksi tai useampi ihminen, tietokoneet tai muut oliot. (Tieteen termipankki 2022.)

4.1 Vuorovaikutus ilman verkkoa

Vuorovaikutus on tapahtunut aiemmin ilman verkkoa. Vuorovaikutus on inhimillisen olemassaolon välttämättömyys, sillä ihmiset elävät dialogisessa vuorovaikutuksessa ympäristöönsä. Esimerkiksi susien kasvattamat lapset käyttäytyvät kuin eläimet symbolisen kielenkäytön puutteen vuoksi. Symbolisen kielenkäytön voi katsoa ihmisyiden lähtökohdaksi. (Matikainen 2001, 12-16.) Symbolisen kielenkäytön lisäksi ei-verbaaliset merkitykset ovat tärkeitä, sillä vuorovaikutus on prosessi, jossa eri merkkijärjestelmillä, verbaalisilla tai ei-verbaalisilla, pyritään välittämään tai ilmaisemaan merkityksiä tai reagoimaan ja tulkitaan niitä (Tieteen termipankki 2022).

Vuorovaikutus on vaativaa. Sen merkitys korostuu sosiaalisten ongelmien vaikeutuessa ja yhteiskunnallisten turvarakenteiden horjuessa. (Mönkkönen 2018, 167-168.) Vuorovaikutukselle ei ole olemassa yhtä universaalista teoriaa, koska vuorovaikutukseen liitetyt tekijät, kuten kieli ja kulttuuri ja muut vaikuttimet muuttuvat kussakin tarkasteluhetkessä (Matikainen 2001, 16-19). Vaikuttimien mittaaminen on myös lähes mahdotonta, sillä ihminen on elävä ja oppiva organismi toisin kuin koneet. Ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa on lukemattomia yksittäisesti aiemman elämänkokemuksen avulla tulkittuja, tilanteisiin liittyviä eleiden, puheen, sanoituksen ja tekojen sävyjä. Ihmiset oppivat vuorovaikutustaidot arjen kohtaamisissa. Hyvät vuorovaikutustaidot eivät edellytä pitkää kouluttautumista tai sertifioitujen menetelmien opiskelua. (Mönkkönen 2018, 167-168.)

Teoriat, jotka pyrkivät selittämään vuorovaikutusta, katsovat vuorovaikutusta omista lähtökohdistaan. Sosiaalisen vaihdon teoriassa sosiaalisuus katsotaan perustuvan vaihtoon, jossa ihmiset katsotaan itsekkäiksi oman edun tavoittelijoiksi. Tällöin vaihdon kohteena voivat olla esimerkiksi rakkaus, tavarat, raha, arvonanto tai tieto. Sosiaalisen vertailun teoriassa

vuorovaikutus perustuu kognitiiviseen lähtökohtaan, jossa ihmiset vertailevat kokemuksiaan pyrkiessään ymmärtämään sosiaalista todellisuutta ja pyrkiessään löytämään yhteistä ymmärrystä. (Matikainen 2001, 16-19.)

Sosiaalisella konstruktionismilla viitataan useisiin sosiologian, psykologian ja sosiaalitieteiden ajattelutapoihin, joka on Raatikaisen (2004, 60) mukaan laajennettu käsittämään lähes kaikkia tieteellistä toimintaa. Keskeistä sosiaalisessa konstruktionismissa on tarkastella kieltä ja kielen erilaisia merkitys- ja tulkintamalleja. Näiden teorioiden perustella voisi ajatella siten, että jos ihmisillä on sama kieli ja kielen erilaiset merkitys- ja tulkintamallit olisivat yhteneväiset, vuorovaikutusta voisi määritellä määrällisenä määreenä. Tämä ei pidä paikkaansa, sillä paljon viestejä useille ihmisille voidaan tulkita vilkkaaksi vuorovaikutukseksi, mutta se ei kerro mitään siitä millä tavoin viestit ovat vaikuttaneet ihmisiin. Vuorovaikutus sanan loppuosa ”vaikutus” ilmaisee sen, että viestien määrän sijaan tulee tarkastella viestinnän vaikuttavuutta ihmisiin. On myös huomioitava se, että vaikka olisi vaikuttavia viestejä, sosiaalisuus ei ole vain ihmisten vuorovaikuttamisen summa, sillä jokainen ihminen tuo vuorovaikutustilanteeseen jotain yksilöllistä. Vuorovaikutukseen voi myös tulla vaikutteita jostain muualta kuin vuorovaikutukseen osallistuvien viestinnästä. Vuorovaikutuksessa kielenkäytön lisäksi erilaiset teot, kuten välinpitämättömyys, äänenpainot, eleet ja ilmeet, vaikuttavat vuorovaikutusprosessiin. (Matikainen 2001, 16-19.)

4.2 Vuorovaikutus ja dialogiosaaminen

Dialogisuus edellyttää vuorovaikutusta. Dialogisuus tuottaa ihmiskäsityksen ja maailmankuvan, jolla ihmiset kohtaavat toisiaan. (Matikainen 2001, 12-16; Mönkkönen 2018, 26-29.) Toisin kuin voisi olettaa, dialogisuus ei ole pelkkää keskustelua tai puhetta. Dialogisuudessa osapuolet oppivat jotain uutta ja he voivat muuttaa mielipidettään ja asennettaan. Dialogisuus on sekä moniäänistä vuorovaikutusta että suhde toisiin ihmisiin. Dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet pyrkivät luomaan yhteyttä toisiin ihmisiin äänen, katseen ja kosketuksen avulla. Yhteydellä toisiin ihmisiin pyritään virittäytymään toisten ihmisten tunne- ja ajatustasolle, ikään kuin resonoiden toisilleen. (Mönkkönen 2018, 39-47, 87-110, 120.)

Dialogi sisältää Harisalón ja Aarrevaaran (2015, 28) mukaan ihmisten kautta kulkevat puheet, tunteet, omiin ajatuksiin ja erilaisten toimintamallien kautta muodostuvan vuorovaikutuksen. Sana dialogi tulee kreikan sanoista *dia*, joka tarkoittaa läpi tai halki, ja *logos*, joka tarkoittaa järkeä tai oppia. Dialogin tukemiseksi voidaan käyttää avoimia kysymyksiä, jotka alkavat usein sanoilla ”mitä”, ”mikä”, ”missä”, ”milloin”, ”miten” tai ”kuka”. Avoimien kysymysten vastakohta ovat suljetut kysymykset, joihin voi vastata joko kyllä tai ei. Suljetut kysymykset passivoivat ja tuottavat asiantuntija-kuuntelija-asetelman, joka ei välttämättä johda dialogia eteenpäin. (Mönkkönen 2018, 57-66, 88.)

Alhanen, Soini ja Kangas (2019) katsovat merkitysten luomisen olevan keskeistä dialogisissa kohtaamisissa ja tähän päätyy myös Mönkkönen (2018, 57-66, 88) todetessaan, että dialogin avulla voi ikään kuin opettaa asiakasta ajattelemaan asiaansa itse. Dialogin onnistumisen edellytyksenä on Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan hyvä kohtaaminen, jossa keskitymme rohkeasti toisen ihmisen kertomaan tarinaan ilman että omat asenteet, ennako-odotukset tai arvomaailma estävät kuulemasta sitä mitä toinen osapuoli kertoo. Tällöin vuorovaikutustilanteessa voi syntyä hänen mukaansa jotain uutta ja merkityksellistä.

Toisen ihmisen kohtaamisessa tärkeintä on Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan ensimmäinen vaihe, jossa rakennamme muutamassa sekunnissa ensivaikutelman toisesta ihmisestä ja alamme rakentamaan luottamussuhdetta. Luottamusta ei hänen mukaansa synny, ellei toiselle osapuolelle anneta aikaa ja mahdollisuutta tuoda esiin kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Tässä herkässä vaiheessa on hänen mukaansa tärkeää olla ottamatta asioihin kantaa ja säilyttää maltti, jotta toinen osapuoli saa tuotua omat ajatuksensa rauhassa esille. Luottamus on hyvässä dialogissa keskeistä, sillä Harisalon ja Aarrevaaran (2015, 52) mukaan epäluottamus estää dialogin edellyttämien ajatusten esilletuontia ja vähentää yhteisiin asioihin sitoutumista. Samaan päätyy myös Alhanen ym. (2019), sillä dialogia ei heidän mukaansa olisi ilman keskinäistä luottamusta.

Onnistuneen ensimmäisen vaiheen jälkeen toisessa vaiheessa luottamusta on syntynyt Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan sen verran, että syntyy oikeutus haastaa dialogin osapuolten näkemyksiä ja viedä dialogia uudelle tasolle. Dialogin siirtyessä kolmanteen vaiheeseen tapahtuu Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan sellainen dialoginen kohtaaminen, jossa osapuolet uskaltavat astua tuntemattomalle ja uudelle alueelle, josta syntyy uusia yhteisiä ideoita. Tämä ei edellytä hänen mukaansa näkökulmien yhdenmukaisuutta tai yksimielisyyttä, vaan riittävää yhteistä ymmärrystä. Uudet ajatukset syntyvät yhteisen todellisuuden rakentamisen kautta, joka edellyttää hänen mukaansa kykyä luopua hetkeksi omista vakiintuneista ajattelutavoista, kykyä ottaa oppia toisilta sekä rohkeutta astua tietämättömyyden alueelle että kykyä tulkita toisen ihmisen logiikkaa. Kolmannessa vaiheessa tulee välttää esimerkiksi oman statuksen ja auktoriteetin korostamista, sillä Harisalon ja Aarrevaaran (2015, 52) mukaan niiden esilletuonti johtaa asioista käytävään kamppailuun, jossa vahvan statuksen omaavat ihmiset dominoivat mielipiteen muodostumista. Onnistunut dialogi voi sitouttaa Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan ihmisiä yhteiseen uuteen näkemykseen, sillä ihmiset sitoutuvat tilanteisiin, joissa kokevat henkilökohtaista merkityksellisyyttä ja uskovat kykenevänsä vaikuttaa tapahtumien kulkuun.

Dialogisuutta edistää vuorovaikutusosaaminen, joka tarkoittaa kykyä vastavuoroiseen ja ideoivaan kommunikaatioon toisen ihmisen kanssa. Vuorovaikutusosaaminen sisältää kaikki suhteiden ja kommunikaation luomisen taidot. Vuorovaikutusosaamisen hallitseva rakentaa tietoa yhdessä muiden ihmisten kanssa ja luo vastavuoroisia suhteita vuorovaikutuskanavien kautta.

(Mönkkönen 2018, 39-47, 87-110, 120.) Samaan päätyy Harisalo ja Aarrevaara (2015, 138) todetessaan, että vuorovaikutuksen tarkoitus on ihmisten yhdistäminen ja motivointi yhteistojen mieluuteen sekä kyky jatkaa yhteistyötä vastakkaisista intresseistä tai jännitteistä huolimatta.

Pelkkä tietoperusta ei tee ihmisestä hyvää vuorovaikutusosaajaa, sillä ihminen voi olla oman alansa asiantuntija, joka omaa laajan tietoperustan, mutta mikäli hänen vuorovaikutusosaamisensa on heikkoa, yhteistyö muiden ihmisten kanssa ei luonnistu ja ihmisen tietotaito jää käyttämättä. Vuorovaikutus tulee tapahtua sellaisella tasolla, jolla saavutetaan yhteistä ymmärrystä. Yhteiseen ymmärrykseen päästään ihmisten yksilöllisten tarpeiden huomioinnilla ja yksilöllisellä kohtaamisella. Ihmisillä on eroja vuorovaikutustaidoissa. Toiset ovat luontaisesti hyviä vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustaitoja voi harjoittelun avulla oppia, vaikka oppimiseen ei ole olemassa sertifioituja menetelmiä. Oppiminen tapahtuu arjen kohtaamisissa. (Mönkkönen 2018, 39-47, 87-110, 120.)

Dialogisuuden voi katsoa olevan osa elämänmuutokseen tähtäävässä motivoivan haastattelun vuorovaikutusmenetelmässä. Keskeistä menetelmässä on asiakkaan ymmärrys muutoksen tarpeesta ja muutoksen edellyttämiin toimenpiteisiin sitoutuminen. Keskusteluissa lähestytään asiakkaan tavoitteita asiakkaan arvomaailman kautta, pohditaan käytettävissä olevia resursseja ja mitä muutos asiakkaalle itselleen merkitsee. Keskusteluissa ei käytetä suoria kehotuksia tai suostutteluita eikä manipuloida asiakkaan arvomaailmaa. Menetelmän keskeinen työkalu on empatian osoittaminen, joka tarkoittaa käytännössä katsekontaktia, tarkkaavaista kuuntelua ja tarkentavia kysymyksiä kuullun ymmärtämiseksi. Asiakkaan vahvuuksien kautta lisätään uskoa muutokseen. Asiakkaalle korostetaan ristiriitoja nykyisen ja tavoitetilan sekä arvojen välillä, sillä ristiriitojen esilletuonti lisää asiakkaan ymmärrystä omasta käytöksestään. Keskusteluissa pyritään myönteisyyteen, ei vastakkainasetteluun, eikä ammattilainen saa provosoitua. (Käypä hoito -suositus 2020.)

Perusmenetelmänä sekä motivoivassa haastattelussa että dialogissa on sekä Käypä hoito -suosituksen (2020) että Mönkkösen (2018, 57-66, 88) mukaan käyttää avoimia kysymyksiä, joilla asiakas aktivoituu ajattelemaan asiaansa aktiivisesti. Heidän mukaansa dialogissa on tärkeää heijastaa kuuntelua siten, että asiakas kokee tullessa kuulluksi ja häntä ymmärretään. Motivoivassa haastattelussa dialogin päätteeksi pyritään tekemään Käypä hoito -suosituksen (2020) mukaan asiakkaan lähtökohdista ja asiakkaan aikatauluihin sopiva konkreettinen suunnitelma välietappeineen.

4.3 Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta verkkovuorovaikutukseen

Ennen viestintäteknologian kehittymistä vuorovaikutus perustui kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Nykyisin ihmisten välinen vuorovaikutus on muuttunut monella tavoin digitalisoiduksi ja verkon välityksellä tapahtuvaksi verkkovuorovaikutukseksi. Verkkovuorovaikutus on mahdollistunut tietotekniikan kehittymisen vuoksi. Yhteydenpito voi olla ajasta ja paikasta

riippumatonta, mikä on johtanut verkostoitumisen helpottumiseen ja yhteisöllisyyden monipuolistumiseen sekä mahdollisuuteen kuulua moneen yhteisöön yhtä aikaa. Roolit tiedon julkaisijasta ja lukijasta ovat hämärtyneet. Kuka tahansa voi julkaista verkossa tietoa ja jakaa osaamistaan ja resurssejaan yhteisten intressien mukaisesti. Samasta tiedosta kiinnostuneet voivat muodostaa sosiaalisia verkostoja keskenään. Keskeistä muutoksessa on verkottuneen elämän nopea kehitys, johon liittyy kaikki suorat ja epäsuorat modernin viestintä- ja tietotekniikan sekä digitaalisen median tuomat vaikutukset. (Turpeinen 2011, 257-266.)

Kaiken selittäviä teorioita ihmisten välistä vuorovaikutusta selittämään ei ole Matikaisen (2001, 16-19) mukaan olemassa ja samaan päätyy myös Saariluoma (2011, 47-60) ihmisten ja teknologian välisessä vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa käyttäjäpsykologia pyrkii luomaan uusia näkökulmia tietämykseen ihmisen ja teknologian välisestä vuorovaikutuksesta. Käyttäjäpsykologiassa keskeistä on selittäminen, joka perustuu modernin psykologian tunnettuihin lainmukaisuuksiin. Selittäminen on vastaamista miksi -kysymyksiin, joka tieteellisessä viitekehityksessä liittyy ilmiöiden syiden määrittelyyn, ennustamiseen ja lainalaisuuksiin. Psykologiset teoriat vastaavat kysymyksiin kuten tunteiden, aivokapasiteetin, motiivien, persoonallisuuden, mielensisältöjen, sosiaalisten ryhmien ja kulttuurien vaikutuksesta ihmisen käytökseen.

Verkkovuorovaikutus voi olla samanaikaista tai eriaikaista. Verkkovuorovaikutuksen sovelluksia voidaan jakaa useammalla eri tavalla, kuten tekstin, äänen, kuvien ja videoiden avulla tapahtuvaan vuorovaikutukseen. (Raatikainen ym. 2020, 196.) Vuorovaikutus ei kuitenkaan ole sovelluksen eikä verkon ominaisuus. Esimerkiksi www-sivujen katselu voi aiheuttaa katselijassaan tunteita, jolloin sivujen katselu voi olla vaikuttavaa ja saa aikaan vuorovaikutusprosessia, mutta ei välttämättä vuorovaikutuksen alullepanijan kanssa. Vuorovaikutukseen käytetty sovellus tai alusta voi olla myös vuorovaikutteinen kuten keskusteluryhmät, mutta se ei takaa sitä, miten vuorovaikutus vaikuttaa ihmiseen. (Matikainen 2001, 25-32.) Samanaikaisuudesta käytetään lähdekirjallisuudessa käsitteitä reaaliaikainen ja synkroninen, eriaikaisuudesta käsitteitä ei-reaaliaikainen ja asynkroninen.

4.4 Verkkovuorovaikutus ja palveluiden digitalisoituminen

Toikon ja Rantasen (2009, 44-47) mukaan yhteiskuntaa voidaan tarkastella emansipatorisen tiedonintressin kautta, jolloin pyrimme löytämään voimia, jotka tulevat ylhäältä annettuna ja joihin emme voi yksilötasolla juurikaan vaikuttaa. Tällaiseksi ylhäältä tulevaksi voimaksi voi laskea Turpeisen (2011, 257-266) mukaan palveluiden digitalisaation ja verkkovuorovaikutuksen.

Meneillään oleva nopea siirtymä kohti digitaalisia palveluita on uutta ihmisten elämässä. Siirtymään ei ole olemassa ennakolta tiedossa olevia hyviä käytänteitä, sillä digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat sekalainen kokoelma erilaisia ratkaisuita. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 50-60.) Meneillään oleva aluehallintouudistus voi

onnistuessaan selkeyttää digitaalisia sosiaali- ja terveystalvueluita, sillä Sosiaali- ja terveystalvueluministeriö toimii Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena (2020) -strategian mukaan sosiaali- ja terveystalvueluiden kokonaisarkkitehtuurin määrittelijänä yhdessä alueellisten organisaatioiden kanssa. Lähtökohtana on jalkauttaa toimintastrategiat asiakaslähtöisten palveluprosessien kautta. Asiakaslähtöisyyden ollessa keskeisin tavoite käyttöä ohjaavana ja määrittävänä tekijänä, asiakkaan äänien tulisi Virtasen ym. (2011, 50-60) mukaan kuulua kaikilla palveluiden käyttöön liittyvillä tasoilla, sekä kehittäjänä että toteuttajana. Tämä ei tarkoita heidän mukaansa sitä, että asiakkaan pitäisi itse osata määrittellä kaikki digitaaliset palvelut itse, vaan tämän tulisi tapahtua yhdessä asiantuntijoiden kanssa, jolloin kehittäminen lisää asiakkaan ja asiantuntijoiden välisen vuorovaikutuksen ja erityisesti molemminpuolisen ymmärryksen merkitystä. THL (2023) mukaan kokemusasiantuntijat voivat tuottaa tähän prosessiin tietoa matalan kynnyksen palveluiden toimivuudesta.

Molemminpuolisen ymmärryksen merkitys korostuu viranomaisten digitaalisten palveluiden saavutettavuuden suunnittelussa. Saavutettavuudella tarkoitetaan verkkosivustojen ja mobiililisövellusten helppokäyttöisyyteen ja yhdenvertaisuuteen tähtäävää suunnittelua ja toteutusta, jossa ihmisten moninaisuus ja erilaisuus on huomioitu riittäväällä tavalla. Hyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että erilaiset ihmiset voivat käyttää itsenäisesti digitaalisia palveluita vammasta tai muusta rajoitteesta riippumatta. Hyvä saavutettavuus lisää ihmisten osallisuutta ja itsenäisyyttä yhteiskunnassa. Digitaalisessa palvelussa tulee huomioida teknisen toteutuksen lisäksi helppokäyttöisyys ja sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys. (Aluehallintovirasto 2023.) Saavutettavuusvaatimukset perustuvat digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn lain (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) tarkoituksesta ”edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvasuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.”

4.5 Verkkovuorovaikutustaitojen oppiminen

Verkkovuorovaikutukseen liittyviä taitoja voi oppia. Oppimisella tarkoitetaan Baarsin ja Cagen (2010, 305-342) mukaan sitä, miten aistiärsykykeitä ja muistista tuleva tieto tulkitaan ja miten nämä ärsykykeet muokkaavat kemiallisesti ja sähköisesti monimutkaista hermoverkkoa. Oppimisessa keskeistä on heidän mukaansa mieleen painaminen, mielessä pitäminen ja opitun palauttaminen pitkäkestoisesta säilömuistista lyhytkestoiseen työmuistiin käyttöä varten. Heidän ja Eysenckin (2012, 143-153) mukaan oppiminen tapahtuu suurimmaksi osaksi tiedostamattomassa muistissa, johon tallennetaan pitkäkestoiset tiedostamattomat muistot, tavat, motoriset taidot ja toimintaskaemat. Jaksollisessa muistissa on heidän mukaansa pitkäkestoiset muistot esimerkiksi tietyistä tapahtumista. Semanttisessa muistissa on yleisiä tietoja kuten nimiä ja tosiasioita. Episodisessa muistissa on henkilökohtaisia paikkaan ja aikaan sidottuja kokemuksia.

Tietoinen oppiminen on Eysenckin (2012, 143-153) mukaan tyypillistä akateemisessa oppimisessa ja se kohdistuu lähinnä hahmottamiseen liittyvään episodiseen pitkäkestoiseen muistiin ja semanttiseen faktamuistiin. Oppimisessa muistista palauttamiseen liittyy hänen mukaansa metakognitio, joka tarkoittaa sitä, että jokin muisto palautetaan joko spontaanisti tai viihjeen perusteella mieleen. Opiskelussa tulee pyrkiä löytämään tartuntapintaa aiemmin opittuun ja liittämään opiskeltava uusi tieto ja vanha tieto toisiinsa. Oppiminen on Dunloskyn, Rawsonin, Marshin, Nathanin ja Willinghamin (2013) mukaan elinikäinen prosessi, jossa opiskelijan aktiivinen rooli on tärkeä sekä yksilönä että osana yhteisöä ja ympäristöä. Opiskelu ei tapahdu heidän mukaansa erillään muusta elämästä, sillä oppiminen on luonnollista ja sitä tapahtuu koko ajan. Oppiminen on heidän mukaansa yhteistä tiedon luomista ja rakentelua, johon liittyy motivaatio ja tunteet tärkeinä tekijöinä. Vuorovaikutus- ja dialogiosaamisessa kyse on samasta asiasta, sillä Mönkkösen (2018, 39-47, 87-110, 120) mukaan taidot opitaan arjen kohtaamisissa, joissa luodaan yhdessä tietoa ja joihin liittyy keskeisesti tunteet.

Ihmisillä on erilaisia oppimiseen liittyviä menetelmiä, joiden tehokkuus vaihtelee ja joista osa vaatii enemmän työtä kuin toiset. Alleviivaus, uudelleen lukeminen, visuaalisten mielikuvien luominen, yhteenvetojen tekeminen, syiden ja selitysten ajattelu, oman osaamisen testaaminen ja opiskelun ajoittaminen pitkälle aikavälille vaikuttavat eri tavoin opiskelun tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen. Esimerkiksi visuaalisten mielikuvien käyttäminen toimii tekstien opiskelussa paremmin kuullun kuin luetun tekstin kanssa, mutta oppiminen on tehotonta. Syiden ja selitysten ajattelu, kuten miksi- kysymyksiin vastaaminen, omien selitysten antaminen, oman ymmärtämisen monitorointi, ovat tehokkuudeltaan keskitasoisia. Tällainen menetelmä toimii huonommin silloin, jos vastaukset ovat saatavilla kirjan loppuosassa tai muualla. Oman osaamisen testaaminen parantaa kyllä merkittävästi muistista palautusta, mutta ei paranna tiedon tunnistusta. Koska osaamisen testaus edellyttää muistista palautusta, testauksesta saa palautetta vain, jos testaus tehdään selvästi tauon jälkeen. Tällaisen menetelmän vaikutukset ovat pitkäaikaisia ja menetelmän tehokkuus oppimisessa on korkea. Opiskelun tauottaminen on tärkeää, sillä opiskelun ajoittaminen lyhyeen ja intensiiviseen jaksoon tuottaa tuloksen, jolla voi läpäistä esimerkiksi tentin, mutta asioita ei välttämättä muisteta puolen vuoden jälkeen. Opiskelun ajoittaminen pitkälle aikavälille sarjoittamalla opiskelu useaan, ajallisesti selvästi toisistaan eroavaan oppimiskertaan, on tehokkain menetelmä. (Dunlosky ym. 2013.)

Oppimismenetelmien lisäksi oppimisympäristöllä on Putnamin, Sungkhasetteen ja Roedigerin (2016) mukaan merkitystä. Heidän mukaansa opiskelijan tulee välttää ympäristöä, joissa tarkkaavaisuus siirtyy pois opeteltavasta asiasta esimerkiksi sosiaalisen median tai jonkin muun kiinnostuksesta kilpailevan ja keskittymistä haittaavan tekijän vuoksi. Uuden oppiminen edellyttää heidän, Baarsin ja Cagen (2010, 305-342) ja Eysenckin (2012, 143-153) mukaan tyypillisesti uuden tiedon kytkemistä vanhoihin muistiedustuksiin. Mikäli lukee esimerkiksi uutta kirjaa, kannattaa ensin tutustua sisällysluetteloon ja pyrkiä vastaamaan kirjan aiheisiin liittyviin kysymyksiin, sillä Putnamin ym. (2016) mukaan vastausyritykset aktivoivat muistissa olevia

tietoja, joihin on helpompi liittää uutta asiaa. Näin kannattaa heidän mukaansa toimia, vaikka ei ymmärtäisi kaikkea. Oppimisen muistisäännöksi voi heidän mukaansa johtaa lyhenteen RRR: Read (lue), Recite (palauta mieleen), Review (tarkastele uudelleen).

Oppimismenetelmien ja oppimisympäristön lisäksi oppimiseen liittyy vuorovaikutustilanteissa ilmenevä sosioemotionaalinen oppiminen. Tällä viitataan sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia tukevaan prosessiin, jossa tunne- ja vuorovaikutus johtaa erilaisten taitojen, tietojen ja asenteiden mukautumiseen. Sosioemotionaalisisessa oppimisessa oppimista tapahtuu tunteiden ymmärtämisessä ja tunteiden hallinnassa eli minätietoisuudessa, tavoitteenasettelussa ja toteuttamisessa eli itsensä johtamisessa, empatian kokemisessa ja osoittamisessa eli sosiaalisessa tietoisuudessa, myönteisten ihmissuhteiden rakentamisessa ja ylläpitämisessä eli ihmissuhde- taidossa ja vastuullisessa päätöksenteossa. (Talvio & Klemola 2017, 18-21.)

5 Verkkovuorovaikutuksen haasteita

Tunteiden sanoittaminen ja tunnesanoituksen ymmärtäminen ovat keskeistä verkkovuorovaikutuksessa, sillä vuorovaikutus ja erityisesti dialoginen vuorovaikutus on haastavaa moniäänistä kommunikaatiota sekä suhde toiseen ihmiseen, joilla virittäytytään toisten osapuolten tunne- ja ajatustasolle, ikään kuin resonoiden toisilleen (Mönkkönen 2018, 26-29, 39-47, 87-110, 120).

Kasvotusten yhteyttä toiseen ihmiseen luodaan äänen, katseen ja kosketuksen avulla (Mönkkönen 2018, 39-47, 87-110, 120). Tämä ei kuitenkaan ole verkossa kaikilta osin mahdollista, sillä verkkovuorovaikutuksessa käytettävä tietotekniikka edellyttää biologisten ilmiöiden, kuten tunteisiin liittyvien aistiärsykkeiden, muuntamista digitaaliseen verkossa siirrettävään muotoon, esimerkiksi analogia-digitaalimuunnoksella (Tieteen termipankki 2017). Digitalisaation vaikutuksesta ihmisten toimintaan ei tietotekniikan uutuuden vuoksi ole kaiken kattavia tutkimuksia. Digitalisaatiolla ja verkkovuorovaikutuksella voi olla aivoterveiden kannalta sekä haitallisia että hyväksi laskettavia vaikutuksia. Haitallisiksi vaikutuksiksi on todettu esimerkiksi tarkkaavaisuusoireet, aivojen kehitykseen liittyvät muutokset, tunneälykkyyden puutteet, sosiaalinen eristäytyneisyys ja häiriintynyt uni. Hyväksi laskettavia vaikutuksia ovat tietokoneohjelmien ja videopelien tuottamana vaikutus muistiin, samanaikaisten tehtävien suorittamiskyvyn ja joustavan älykkyyden kehittyminen. Mielenterveysinterventioihin kehitetyt digitaaliset sovellukset voivat joiltain osin parantaa mielialaa ja käyttäytymistä, mutta tutkimusta tarvitaan lisää päätelmien varmistamiseksi. (Small ym. 2020.)

5.1 Verkkovuorovaikutus ja tunteiden välittyminen

Verkkovuorovaikutuksessa tunteisiin liittyviä aistiärsyksiä voidaan rajoittuneesti digitalisoida ja välittää verkossa esimerkiksi analogia-digitaalimuunnoksella (Tieteen termipankki 2017). Ihminen on Baarsin ja Cagen (2010, 421-442) mukaan kokonaisvaltainen biologinen olio, joka tulkitsee tunteiksi eri aistijärjestelmiltä tulevia ärsyksiä. Ihmisellä on heidän mukaansa useita erilaisia aistijärjestelmiä, kuten haju-, näkö-, kuulo- ja tuntoaistit, jotka aktivoituvat aistijärjestelmään tulevista ärsyksistä, kuten tuoksut, valo, äänet, paine ja lämpö. Erilaiset aistiärsykset yhdessä tai erikseen voivat heidän mukaansa muodostaa tunteita, jotka ovat läheisessä vuorovaikutuksessa toimintaan liittyvien motiivien kanssa.

Tunteet ovat yksinkertaistettuna tiloja, jotka liittyvät palkitseviin tai rankaiseviin tilanteisiin. Tunteet voidaan jakaa eri järjestelmiin, kuten esimerkiksi pelkojärjestelmään, jonka tehtävänä on vaarasta selviytyminen, ja mielihyväjärjestelmään, jonka tehtävänä ohjata ihmistä toistamaan mielihyvää tuottavaa toimintaa. Motiivit käynnistävät ihmisessä toimintoja, jotka pyrkivät kohti palkitsevia tilanteita tai pyrkivät välttämään rankaisevia tilanteita. Tunteet ovat siis tärkeä osa päätöksentekoon liittyvää prosessointia. Tunteet viestivät eri vaihtoehtojen miellyttävyydestä, vaikka tunteiden vaikutusta päätöksentekoon ei välttämättä tunnisteta. Ihminen voi eläytyä toisten ihmisten tunteisiin, joka auttaa ymmärtämään toisten ihmisten toimintaa. Tärkeimpänä tunteiden ja toiminnan ilmaisijana ovat kasvojen ilmeet. (Paavilainen 2016, 95-155.)

Tietotekniikan rajoittunut kyky siirtää vuorovaikutukseen liittyviä tunnetekijöitä vaikuttaa siihen, miten monimutkaisia tehtäviä verkossa voidaan suorittaa. Yksinkertaiset tehtävät edellyttävät vähemmän tiedon jakamista ja koordinoitua kuin monimutkaiset ja dynaamiset tehtävät. Koordinointitarvetta voidaan arvioida kontekstuaalisen monimutkaisuuden avulla, jossa tekijöinä ovat paikka, liikkuvuus, aika, pysyvyys, vaihtelevuus ja vuorovaikutustapa. Verkkovuorovaikutuksessa haasteeksi nousevat rakenteet, jotka välittävät hyvinvointia tukevia asioita, kuten esimerkiksi tunteita. Keskeisin ongelma verkkovuorovaikutuksessa on sosiaalisen läsnäolon ja tietoisuuden tunteen siirtäminen osapuolien välillä. Ihmisten elintilan ja piirteiden hahmottaminen vaikeutuu verkkovuorovaikutuksessa, jolloin toisen ihmisen läsnäolo on etäisempää kuin tavallisessa vuorovaikutuksessa, jossa ihmiset keskustelevat keskenään. (Vartiainen & Andriessen 2008, 209-233.) Verkkovuorovaikutuksesta johtuva etäisyys voi johtaa estottomaan ja epäsosiaaliseen käytökseen (Oulasvirta 2011, 28). Onnistuneessa verkkovuorovaikutuksessa tulee pyrkiä luomaan turvallisuudentunnetta ja pyrkiä pois esimerkiksi avuttomuuden tunnetta lisäävistä keskusteluista (Mönkkönen 2018, 29-30).

5.2 Verkkovuorovaikutus ja digitaalinen syrjäytyminen

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena (2020) -strategian, Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan ohjaus (2020) ja Virtasen ym. (2011, 30-36) mukaan riittävien, laaja-alaista hyvinvointia tuottavien ja ongelmia ennaltaehkäisevien sosiaali- ja terveyspalveluiden takaamiseksi palvelut voidaan järjestää digitaalisina. Digitalisoituminen voi olla Raatikaisen ym. (2020, 198-199) mukaan rajoittava tekijä ihmisten vuorovaikutukselle osaamisen puutteen vuoksi. Digitaalisiin palveluihin siirtymässä sellaiset ihmiset, jotka eivät voi tai osaa käyttää digitaalisia palveluita, voivat heidän mukaansa jäädä kokonaan palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytyä tahtomattaan.

Digitaitojen puutteeseen vastaaminen on Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen keskeisin tavoite (Hankesuunnitelma 2021, 2-5, 16-17). Kokemusasiantuntijat verkossa (Hankesuunnitelma 2021) -hankkeeseen osallistuvien kokemusasiantuntijoiden digitaitojen puute ilmenee hankesuunnitelman lisäksi myös sekä Kurjen ja Nikulan (2022) että Kurjen ym. (2022) artikkeleista. Heidän mukaansa suurin osa kokemusasiantuntijoista koki verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen haasteelliseksi. Riittämätön digiosaaminen hankaloitti auttamistyötä. Osa kokemusasiantuntijoista piti verkkotapaamisten tietoturvakysymyksiä olennaisina tekijöinä siinä, uskaltaako kertoa omaa tarinaansa verkossa. Heidän mukaansa moni kokemusasiantuntija koki tarvitsevansa paljon tukea tietokoneella tehtävään työhön. Taitojen puute sekä ennako-oletukset kokemusasiantuntijan todellisesta osaamisesta aiheuttavat mielialaongelmia.

5.3 Verkkovuorovaikutus ja yksinäisyys

Kokemusasiantuntijat verkossa -hanke (Hankesuunnitelma 2021, 2) tähtää myös yksinäisyyden vähenemiseen digitaitojen vahvistamisella, verkkoauttamistyön ja menetelmien osaamisella sekä erilaisten tukimuotojen kehittämällä. Siirtymä verkkovuorovaikutukseen on johtanut lähikohtaamisten puutteeseen, joka Kurjen ym. (2022) mukaan on lisännyt yksinäisyyden kokemusta 70 prosentille tutkimukseen osallistuneelle kokemusasiantuntijalle.

Suomessa noin 11 prosenttia kaikista ihmisistä tuntee olevansa yksinäisiä THL (2022b) mukaan. Yksinäisyys on merkityksellinen tekijä marginalisoitumiskehityksessä. Yksinäisyys on tunne, joka liittyy psykososiaalisiin terveysindikaattoreihin. Yksinäisyyttä ei pidä sekoittaa yksin olemiseen tai sosiaaliseen eristäytymiseen. Toiset ihmiset voivat kokea olevansa yksinäisiä, vaikka heillä olisi sosiaalisia verkostoja. Toiset taas eivät koe yksinäisyyttä, vaikka sosiaalisia verkostoja ei olisi olemassa. Sosiaalinen eristyneisyys voi tapahtua ihmisen omasta tahdosta tai tahtomatta, ja sillä voi olla positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia mielenterveyteen ja fyysiseen terveyteen. Emotionaalinen yksinäisyys liittyy läheisten ja intiimien kontaktien puutteeseen. Sosiaalinen yksinäisyys viittaa sosiaalisten verkostojen puutteeseen. Yksinäisyyttä ja sosiaalista eristäytymistä erottavat tunteet. Yksinäisyys on aina tahdosta

riippumatonta ja siihen liittyy negatiivisia tunteita. Yksinäisyydestä voi tulla haitallista, mikäli yksinäisyys kroonistuu. (Qirtas, Zafeiridi, Pesch & White 2022.)

Toisin kuin voisi olettaa digitalisaation mahdollistama sosiaalinen media on liitetty sosiaaliseen eristäytyneisyyteen eli laadukkaiden sosiaalisten suhteiden puutteeseen aiheuttaen lisääntyntä kuolleisuutta ja terveysongelmia (Small ym. 2020). Yksinäisyys voi eristää ja marginalisoida ihmiset yhteiskunnasta, ja he ovat vaarassa sairastua vakavasti yksinäisyyden takia. Terveysriskit ovat samaa mittaluokkaa kuin tupakointiin liitetyt terveysriskit ja kolme kertaa suurempia kuin lihavuuteen liitetyt riskit. Yksinäiset ihmiset käyttävät sosiaali- ja terveyspalveluita paljon enemmän kuin muut ihmiset. (THL 2022a.) Yksinäisyyteen liittyy useita tekijöitä kuten heikko terveys, matala fyysinen aktiivisuus, pienituloisuus, matala sosioekonominen taso ja yksin asuminen. Elinajanodote kroonisesti yksinäisillä ihmisillä on matalampi kuin muilla ihmisillä. He ovat alttiimpia tulehduksille, sydänvaivoille ja mielenterveysongelmille kuten masennukselle ja itsemurhille. Koontitutkimusten mukaan yksinäisen ihmisen sydänsairauden riski on 29 prosenttia suurempi ja sydänkohtauksen riski 32 prosenttia suurempi kuin muilla ihmisillä. (Qirtas ym. 2022.) Riski marginalisoitumiseen liittyy myös matalaan koulutustasoon. Vuoden 1987 syntymäkohorttiin liittyvän tutkimuksen mukaan korkeimmassa riskissä ovat ihmiset, joilla on matala koulutustaso tai ei koulutusta lainkaan. Marginalisoitunut korkean riskin ihminen voi aiheuttaa 680 000 euron elinaikaiset tappiot julkishallinnolle verrattuna matalan riskin henkilöön. (Hilli, Ståhl, Merikukka & Ristikari 2017, 672-675.)

5.4 Verkkovuorovaikutus ja oppimisvaikeudet

Oppimisvaikeudet eivät ole persoonallisuuspiirteitä, käytöshäiriöitä tai toimintatapoja, eivätkä ne ole selitettävissä pelkästään aistivammoilla kuten sokeudella tai kuuroudella. Oppimisvaikeudet liittyvät taitojen oppimiseen kuten verkkovuorovaikutuksessa keskeisten lukemisen ja kirjoittamisen taitoihin. Oppimisvaikeuksia todetaan noin 5-20 prosentilla kansalaisista. Lukemiskykyyn liittyvä dysleksia on yleisin oppimisvaikeus noin 3-10 prosentilla kansalaisista. Heistä noin 2 prosentilla vaikeudet ovat selvästi havaittavia ja pitkäkestoisia. (Mikkonen, Nikander & Voutilainen 2015.)

Oppimisvaikeudet voivat johtaa nuoruudesta alkaen arviointeihin kuten kokeisiin, liittyvään ahdistukseen. Välttelyn vuoksi ihminen voi hakeutua esimerkiksi päihteistä mielihyvää hakevien ihmisten seuraan. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2014, 140-153, 157-160; Nurmiranta, Leppämäki & Horppu 2009, 45-68.) Oppimisvaikeudet voivat osaltaan vähentää osallisuutta, lisätä syrjäytymistä sekä työelämästä että yhteiskunnasta (Oppimisvaikeudet ja syrjäytyminen 2019).

Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen kokemusasiantuntijoista osalla on vankilaan johtanut rikostausta. Osa kokemusasiantuntijoista voi pyrkiä auttamaan vankilassa olevia rikostaustaisia ihmisiä. (Hankesuunnitelma 2021.) Vangeista 80 prosentilla voi olla oppimisvaikeuksia.

Oppimisvaikeudet, päihteet, mielenterveysongelmat ja rikostausta liittyvätkin usein toisiinsa (Partanen, Holmberg, Inkinen, Kurki & Salo-Chydenius 2015, 407-410). Vuonna 2007 tehdyn tutkimuksen mukaan, johon osallistui 2269 vankia, vangeista 6 prosentilla ei ole ollut peruskoulutusta tai peruskoulu on ollut kesken. Lukio-opintoja oli suorittanut 11 prosenttia ja ylioppilastutkinnon 5 prosenttia vastaajista, mitä voi pitää vähäisenä, sillä vuosien 2000-2005 aikana valmistuneista yli 50 prosenttia on suorittanut ylioppilastutkinnon ja lukion oppimäärän. Sama pätee muihin opintoihin. Vastanneista 29 prosenttia oli suorittanut ammattikoulun, 19 prosenttia ammattitutkinnon ja erikoisammattitutkinnon oli suorittanut 4 prosenttia. (Koski & Miettinen 2007.) Vastaavasti Turussa vuonna 2018 vangeille tehdyn tutkimuksen perusteella, johon osallistui 72 miesvankia, lukemisen, kirjoittamisen ja laskemisen vaikeuksiin liittyivät neurokognitiiviset ja psykiatriset ongelmat ja päihteiden käyttö (Tuominen 2018).

Vaikka oppimisvaikeudet ovat pysyväisluotoisia, oppimisvaikeuksissa voidaan auttaa läpi elämän. Mitä varhaisemmin vaikeudet tunnistetaan, sitä paremmaksi elämänkaari voi muodostua (Oppimisvaikeudet ja syrjäytyminen 2019).

6 Kehittämistyön toteutus

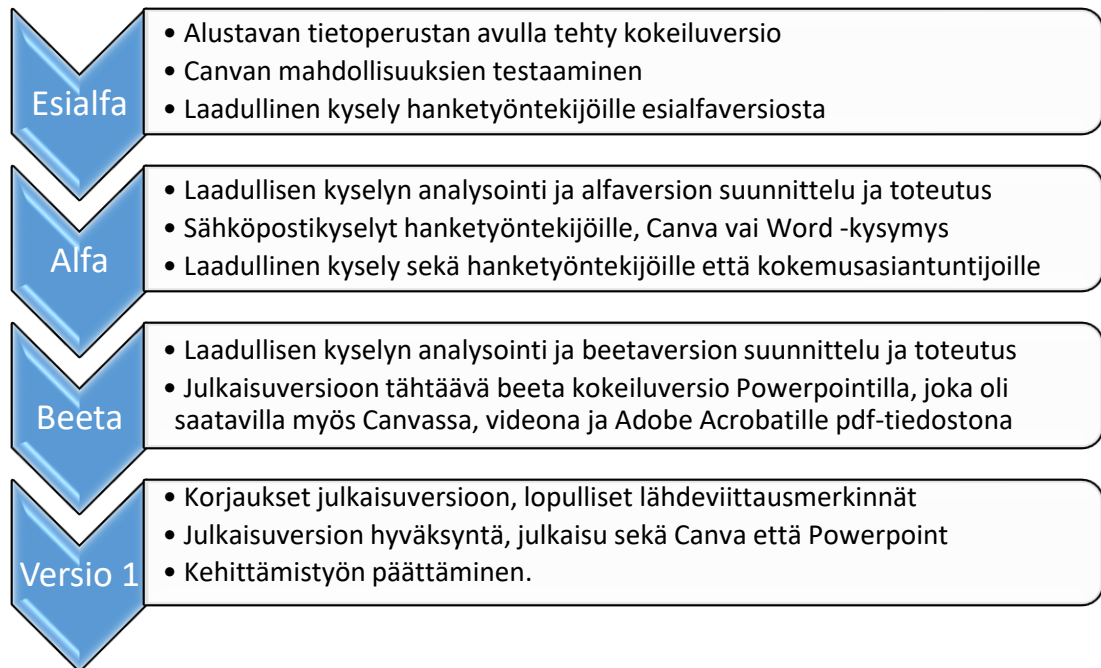
Kehittämistyö sai alkunsa Kokemusasiantuntijat verkossa- hankkeen työntekijän lähettämästä viestistä 7.10.2022. Opinnäytetyösopimus Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen kanssa allekirjoitettiin 17.11.2022. Alkuperäisen kehitystyön aikataulu oli 1.12.2022 - 30.4.2023 välinen aika, mutta koska tutkimusluvan saaminen kesti pidempään kuin oletettiin, varsinainen kehitystyö ja toteutus alkoivat laadullisella kyselyllä 16.1.2023.

Kuviossa 1 on kuvattu kehittämistyön prosessi esialfaversiosta julkaisuversioon. Aluksi koottiin tietoperustaa, jota hyödynnettiin esialfaversioon tähtäävässä suunnittelussa ja toteutuksessa. Esialfaversion tarkoitus oli testata millaisia mahdollisuuksia esitysgrafiikkasovellus Canva (2022) tarjoaa ja mitä tulisi ottaa huomioon alfaversion suunnittelussa. Esialfaversiosta pyydettiin hanketyöntekijöitä mielipidettä laadullisella tutkimusotteella.

Esialfaversiota seuranneessa alfaversiossa toteutettiin yksinkertaistettu graafinen standardi, jossa lähtökohtana oli tekstin selkeys ja ymmärrettävyys huomioiden erityisesti saavutettavuusvaatimukset (Aluehallintovirasto 2023) ja ympäristönäkökulmat tulosteiden osalta. Alfa-versiosta saatujen kommenttien perusteella muutettiin kehittämistyön toteutusta, sillä Canva (2022) ei vaikuttanut soveltuvan käsikirjan toteuttamiseen niin hyvin kuin esimerkiksi Microsoft Word (2023) tekstinkäsittelyohjelma.

Kysymyksen ratkaisemiseksi toteutettiin toinen laadullinen kysely, joka osoitettiin sekä kokemusasiantuntijoille että hanketyöntekijöille. Kyselyn analyysin perusteella kehitettiin beeta-versio Microsoft Powerpoint (2023) esitysgrafiikkasovelluksella ja sisältö siirrettiin myös

Canvaan. Beetaversio hyväksyttiin pienin muutoksin julkaisuversioksi, josta otetut kuvat löytyvät liitteestä 4.



Kuvio 1: Kehitystyön prosessi

Kuviossa 1 nähtävää kehitystyön prosessia ohjasivat Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2018, 34-35) mukainen määrittely siitä, että kehitystyön suunnittelu ja kehitystyössä onnistuminen edellyttää aihealueen perusteellista tuntemusta ja näkökulmaa olemassa oleviin teorioihin ja käsitejärjestelmiin. Tästä muodostuu heidän mukaansa tietoperusta, josta ilmenee oleellinen kehittämiseen liittyvä olemassa oleva tieto ja eri käsitteiden väliset suhteet. Toikon ja Rantasen (2009, 44-47) mukaan tietoperustan laatimisessa tiedon intressi määrittelee millaista tietoa tutkimuksen tulisi tuottaa. Tässä kehittämistyössä tiedon intressi oli monimutkainen, sisältäen lähinnä praktisia ja emansipatorisia elementtejä. Kehittämistyön praktisessa lähestymistavassa vastavuoroisuus on Toikon ja Rantasen (2009, 44-47) mukaan keskeisin tekijä. Heidän mukaansa asiantuntijat ja kohdeyhteisö määrittelevät yhdessä ongelmat ja suunnittelevat ongelmien ratkaisuun tähtäävät kehitystehtävät.

Tässä kehittämistyössä asiantuntijoina olivat tämän kehittämistyön tekijän lisäksi Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen hanketyöntekijät, jotka havainnoivat kokemusasiantuntijoiden toimintaa omista lähtökohdistaan ja kohdeyhteisönä hankkeeseen osallistuvat kokemusasiantuntijat. Tietoperustassa teorioita peilattiin aiempiin kokemusasiantuntijoille tehtyihin tutkimuksiin, tehtiin lisäselvityksiä toteuttamalla kokeiluja ja laadullisia kyselyitä hanketyöntekijöille ja kokemusasiantuntijoille. Tietoperustassa verkkovuorovaikutuksen käsikirjan käytettävyyden ja sisällön kehittämislähtökohtana oli sosiaalisen konstruktionismin teoria, jossa Matikaisen (2001, 16-19) mukaan todellisuutta luodaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten

kanssa. Keskeistä vuorovaikutuksessa on hänen mukaansa tarkastella kieltä ja kielen erilaisia merkitys- ja tulkintamalleja.

Kehittämistyössä käytettiin aluksi Canva (2022) esitysgrafiikkasovellusta, sitten Microsoft Wordia (2023) tekstinkäsittelysovellusta ja lopulta sekä Microsoft Powerpoint (2023) esitysgrafiikkasovellusta että Canvaa (2022).

6.1 Kehittämistehtävän tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset

Tämän kehittämismuotoisen oppinäytetyön tarkoituksena oli tuottaa verkkovuorovaikutuksen käsikirja suomenkielisille rikos- ja päihdetuustaisille kokemusasiantuntijoille. Kehittämistyön tavoitteena oli, että käsikirjan avulla kokemusasiantuntijat oppivat vuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa.

Kehittämistyössä lähtökohtana oli tuottaa helppolukuista ja ymmärrettävää teoriasidonnaista tekstiä. Rajaus suomenkielisyyteen perustui siihen, että symbolisen kielen ymmärtäminen on Matikaisen (2001, 16-19) mukaan keskeisintä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisessa konstruktio- nismissa sekä siihen, että käytetyt tunneilmaisut tulisivat resonoida tunnetasolla lukijassaan, joka Mönkkösen (2018, 26-29, 39-47, 87-110, 120) ja Vartiaisen ja Andriessenin (2008, 209-233) mukaan on keskeisin ongelma verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Vankilaan päätyneillä rikostuustaisilla kokemusasiantuntijoilla saattaa olla jopa 80 prosentilla oppimisvaikeuksia Partasen ym. (2015, 407-410) mukaan. Oppimisvaikeuksiin pyrittiin vastaamaan käyttämällä selkosuomea ja huomioimalla saavutettavuusvaatimuksia. Tekstisisältöä tukeva esitysgrafiikka, videot, ääni ja vuorovaikutteinen sisältö rajattiin pois aikataulusyistä ja esitysgrafiikkasovellusten puutteiden vuoksi.

6.2 Kehittämistyön menetelmät

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittämiseksi Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen kokemusasiantuntijoille ei ollut olemassa aiemmin määriteltyä menetelmää. Tässä kehittämistyössä ratkaistiin ongelmia uusilla ideoilla ja niiden toteuttamisella. Tämän voi katsoa olevan Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2018, 18-21, 104-105) mukaan tutkimuksellista kehittämistyötä, jossa kehittämistyössä viedään asioita eteenpäin eikä tyydytä pelkästään kuvailuun tai selittämiseen. Tutkimuksellisessa kehitystyössä pääpaino on heidän mukaansa kehittämistehtävän saavuttaminen käytännössä ja uuden tiedon tuottaminen.

Kieli on sosiaalisessa konstruktio- nismissa Matikaisen (2001, 16-19) mukaan keskeisin huomioitava tekijä. Haasteena tässä kehittämistyössä oli ymmärtää millainen kieli ja kielen eri merkityksiä välittävä tekninen toteutus toimii parhaiten kokemusasiantuntijoille. Tämän lisäksi toimintaympäristö voi muuttua koko ajan, jolloin kehittäminen on prosessorientoitunutta, jossa Toikon ja Rantasen (2009, 51-53, 69-72) mukaan hyväksytään se, että muutoksista opitaan

uutta. Heidän mukaansa kehittämisen aikana tehdyillä kokeiluilla tuotetaan uutta tietoa ohjaamaan kehittämisen suuntaa. Tässä kehittämistyössä kokeiluiden lisäksi oli myös reflektiivisiä piirteitä, joka on tietotekniikan ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa keskeistä. Reflektointi edellytti laadullisten kyselyiden ja sähköpostikommenttien lisäksi jatkuvaa uudelleenarviointia ja perusteluita ikään kuin Toikon ja Rantasen (2009, 51-53, 69-72) mainitseman reflektiivisen peilin avulla. Reflektiivinen peili sisälsi teoreettisia käsitteitä, vuorovaikutusta ja muita asioita, jotka heijastivat kokemusasiantuntijoiden todellisuutta.

Toikon ja Rantasen (2009, 35-44) mukaan kehittämistyössä tulisi noudattaa realistisia ja konstruktivisia menetelmiä, sillä kehittämistyössä syntyy vuorovaikutuksellista tietoa, joka on konstruktivista todellisuuden näkemystä. Ojasalo ym. (2018, 37-38) toteavat, että konstruktivisen tutkimuksen tavoitteena on käytännön ongelman ratkaiseminen luomalla konkreettinen tuotos kuten verkkovuorovaikutuksen käsikirja, jossa muutos kohdistuu konkreettiseen kohteeseen.

Tässä kehitystyössä muutos kohdistuu konkreettisen kohteen lisäksi ihmisten toimintaan, joka on Ojasalon ym. (2018, 37-38) mukaan toimintatutkimusta. Heidän mukaansa molemmissa kohteissa voidaan käyttää samoja menetelmiä kunhan muutos on sidottu teorioihin. On kuitenkin huomattava, että kehittämistyön tuloksena muutoksen kohteena on sellaisia verkkovuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä, jotka voivat sisältää hiljaista tietoa ja intuitioita, joiden realistinen mittaaminen voi olla hyvin hankalaa, ellei jopa mahdotonta. Tästä syystä osa tuloksista on tulkinnallisia.

Tässä kehittämistyössä oli luontevaa käyttää menetelmänä osallistavaa laadullista lähtökoh-
taa, joka Ojasalon ym. (2018, 61-64) mukaan mahdollistaa myös kohdeorganisaation hiljaisen tiedon, ammattitaidon ja kokemuksen esilletulon. Tähän pyrittiin laadullisilla kyselyillä, joilla varmistettiin kehittämiseen liittyvien päätelmien ja kehittämistyön tuloksena syntyvän verkkovuorovaikutuksen käsikirjan vastaavuutta käytännöstä esiin tulleiden ongelmien ratkaisuksi ja kehittämistehtävän tarkoituksen ja tavoitteen saavuttamiseksi.

6.3 Kehittämistyön suunnittelu

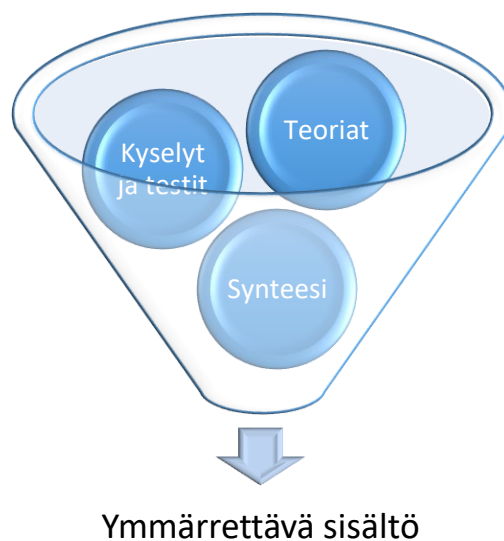
Kehittämistyön suunnittelun lähtökohtana oli tavoitella muutosta, joka palvelee kehittämistyön toimeksiantajan intressiä, joka on Toikon ja Rantasen (2009, 38, 44) mukaan keskeinen tutkimuksellisen kehittämistyön metodologinen tekijä. Kehittämistyön toimeksiantajan intressinä oli vastata Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen tavoitteisiin. Tavoitteisiin liittyy kokemusasiantuntijoiden tarpeisiin liittyvien digi- ja vuorovaikutustaitojen kehittyminen. Digi- ja vuorovaikutustaitojen parantuessa, rikos- ja päihdetaustaisten kokemusasiantuntijoiden mahdollisuus etäkoulutukseen ja -kuntoutukseen helpottuvat, joka edesauttaa heidän työllistymismahdollisuuksiansa. (Hankesuunnitelma 2021, 2-5, 16-17.)

Intressin toteutumisen voi katsoa olevan myös taloudellisesti kannattavaa, sillä toiminnan aikaansaama voimaantuminen vaikuttaa Hietalan ja Rissasen (2015, 15) mukaan työkyvyttömyyteen ja syrjäytymiseen johtaviin prosesseihin. Toimeksiantajan intressin lisäksi kehittämistyön suunnittelu perustui ongelmalähtöisyyteen. Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeen hanke-työntekijät olivat havainneet ongelmia kokemusasiantuntijoiden verkkovuorovaikutuksessa. Havaintoja tukee Kurjen ja Nikulan (2022) artikkeli.

Kehittämistyön haastavuutta lisäsi etänä verkon välityksellä tapahtuva kehittäminen. Kasvokkaisia tapaamisia kohderyhmänä olevien kokemusasiantuntijoiden tai hankkeessa työskentelevien kanssa ei ollut. Etänä verkon välityksellä tehty kehittäminen lisää tulkinnallisuutta, joka Toikon ja Rantasen (2009, 38, 44) mukaan voi kohdistua esimerkiksi näkymättömiin kohteisiin, kuten ihmisten asenteisiin.

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan painotus oli tekstisisällössä oppimiseen ja oppimisen tehokkuuteen liittyviä tekijöitä huomioiden siten kuin Eysenck (2012, 143-153) ja Dunlosky ym. (2013) tuovat esille oppimiseen liittyvistä tekijöistä. Oppimisvaikeudet, joita rikos- ja päihde-taustaisilla kokemusasiantuntijoilla voi olla enemmän kuin keskimäärin väestöllä ja voivat vaikuttaa oppimiseen siten kuin Nurmi ym. (2014, 140-153, 157-160), Nurmiraanta ym. (2009, 45-68), Partanen ym. (2015, 407-410), Koski ja Miettinen (2007) ja Tuominen (2018) tuovat esille, pyrittiin huomioimaan painottamalla käsikirjan toteutuksessa saavutettavuusvaatimuksia (Aluehallintovirasto 2023). Saavutettavuusvaatimukset koskevat myös oppilaitoksia.

Tavoitteen saavuttamiseksi teorian, kyselyt ja testit muodostivat synteessin, joista muodostui verkkovuorovaikutuksen käsikirjaan ymmärrettävä tekstisisältö kuvion 2 mukaisesti.



Kuvio 2: Ymmärrettävään sisältöön tähtäävä synteesi

Teknisen toteutuksen ja sisällön alustavana suunnittelulähtökohta oli käyttää helppokäyttöistä ja ilmaista Canva (2022) esitysgrafiikkasovellusta kuvineen, tarvittaessa Teosto- ja Gramex- vapaata musiikkia (Teosto 2022) ja CreativeCommons (2022) lisenssin mukaisia kuvia, esimerkiksi CC BY (By Attribution) NC (Non Commercial) ND (No Derivs) SA (Share Alike).

6.4 Kysely hanketyöntekijöille kehitystyötä ohjaamaan

Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeessa työskentelee tällä hetkellä kuusi hanketyöntekijää. Hanketyöntekijät havainnoivat kokemusasiantuntijoiden toimintaa arjen kohtaamisissa. Heidän näkemyksensä oli hyvä lähtökohta kehitystyön ohjaamisessa. Heille lähetettiin 16.1.2023 digitaalinen Microsoft Forms (2023) avulla toteutettu liitteen 1 mukainen kysely. Vastausaikaa kyselyyn vastaamiseksi oli 5.2.2023 saakka. Kaikki hanketyöntekijät vastasivat kyselyyn. Keskimääräinen vastausaika oli 32 minuuttia.

Kysymysten asetteluissa pyrittiin tarkentamaan, millaisia verkkovuorovaikutuksen haasteita ja mahdollisuuksia hanketyöntekijät havaitsevat ja millaisia asioita hanketyöntekijät toivovat otettavan huomioon käsikirjan toteutuksessa. Kysymysten laadinnassa ja analysoinnissa huomioitiin teorioita, jotka vaikuttivat keskeisimmältä. Esimerkiksi Mönkkösen (2018, 26-29, 39-47, 87-110, 120) sekä Vartiaisen ja Andriessenin (2008, 209-233) mukaan tunnetason resonointiin liittyy tunnesanoituksen ja tunteiden ilmaisun lisäksi verkkovuorovaikutukseen käytetyn sovelluksen kyky siirtää läsnäolon, ympäröivän tilan, läheisyyden ja turvallisuuden tunteita.

Vastausten sisältöä analysoitiin Microsoft Excel (2023) taulukkolaskentaohjelmalla käyttämällä laadullisen sisältöanalyysin menetelmää, joka Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1996, 231-233) mukaan edellyttää sitä, että vastaukset pelkistetään, jaetaan ala- ja yläluokkiin yläluokan ollessa vastaus tutkimuskysymykseen. Liitteessä 2 on analyysiesimerkki vastausten pelkistyksestä yläluokkiin. Pelkistysten määrä vastasi alkuperäisilmaisuja.

Ensimmäiseen kysymykseen "Millaisia haasteita olet havainnut kokemusasiantuntijoiden verkkovuorovaikutuksessa?" erään hanketyöntekijän alkuperäinen vastaus:

Lähtötilanne voi olla se, että kokemusasiantuntijalla itsellään on ennakkoluuloja, kuinka verkossa ei pysty kohtaamaan niin hyvin kuin livenä. Ryhmätilanteissa tasapuolisuuden huomioiminen; jotkut voivat innostua puhumaan niin että muille ei jää tilaa omille asioille. Mieleen tulee myös verkkotapaamisiin liittyvä tilannetaju. Esim. mihin tapaamiseen voi osallistua sohvalta maaten tai kotona hääräten. Ehkä verkkotapaamisen aikana hääräminen eikä keskitytä mitä muut puhuu.

Vastaus pelkistyi neljään eri osaan. Pelkistykset jakautuivat taulukossa 1 nähtävään neljään eri alaluokkaan ja alaluokat kolmeen yläluokkaan eli tutkimuskysymyksen vastauksiin.

Pelkistys 1	Pelkistys 2	Pelkistys 3	Pelkistys 4
Kokemusasiantuntija saattaa pitää verkossa tapahtuvaa kohtaamista huompana kuin kasvokkain tapahtuva kohtaaminen	Tasapuolinen tilan ja ajan antaminen ryhmätilanteissa kaikille osapuolille	Tilannetaju ja tilaan liittyvien tekijöiden välittäminen osallistujille	Keskittyminen puhajaan ja häiriötekijöiden eliminointi
Alaluokka 1	Alaluokka 2	Alaluokka 3	Alaluokka 4
Kokemus verkossa tapahtuvasta tapaamisesta negatiivinen	Toisien osapuolien huomioonottaminen	Toisien osapuolien huomioonottaminen	Keskittymiskyky ja ymmärrys hyvästä yhteydestä puutteellinen
Yläluokka 1	Yläluokka 2		Yläluokka 3
Asenteet	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen		Verkkovuorovaikutusosaamisen puute

Taulukko 1: Esimerkki pelkistyksistä yläluokkiin

Toiseen kysymykseen ”Millaiset asiat olet havainnut edesauttavan verkkovuorovaikutusta?” vastauksiksi muodostuivat ennakointi, dialogisuusosaaminen, sovellusosaaminen, esiintymistaidot, energiatasojen huomioiminen ja tilavaikutelman hallinta.

Esimerkiksi ennakointiin ja sovellusosaamiseen liittyi vastaus:

Se, että esim. yhteyksiä ja verkkoalustan toimintoja on testannut rauhassa ennen varsinaista verkossa toimimista, silloin voi keskittyä vuorovaikutukseen eikä energia mene käytäntöihin.

Kolmanteen kysymykseen ”Vuorovaikutuksessa dialogisuus, ts. yhteisen ymmärryksen muodostaminen, voi olla keskeistä. Dialogisuuden onnistumiseen voi liittyä tunnesanoitus ja tunnesanoituksen ymmärtäminen, joka on myös kokemusasiantuntijuuteen liittyvää vahvuutta. Tunteiden välittäminen verkon välityksellä on kuitenkin haasteellista. Millaiset verkkovuorovaikutuksen välineet ja toimintatavat mielestäsi mahdollistavat onnistuneen dialogin?”

Vastauksiksi muodostuivat ennakkoinnin tärkeys, tunnetason reflektointi ja resonointi, sovel-
lusten aistiärsykkeiden välityskyky vaikuttaa ymmärtämiseen, häiriötekijöiden huomiointi vuo-
rovaikutustilanteissa ja dialogisuusosaaminen.

Esimerkiksi erään hanketyöntekijän vastaus:

Ensinnäkin havaintojeni mukaan, viestit ja kirjoittamalla toteutettava viestintä
jää vajaaksi, ja väärin ymmärrykset lisääntyvät. Puhelut tai video tai edes ääni-
viestit avaavat enemmän tunnepuolta, ja viestintään tulee syvyyttä. Myös luot-
tamus tärkeää, ja on parempi ettei tausta hälyä olisi paljon tai ettei asiointia
hoidettaisi esim. liikkussa, vaan pysyhdytään ja annetaan tunne, että olen
kiinnostunut asiastasi, ja tämä aika jonka käytän sinuun on sata prosenttinen
keskittymiseni tässä dialogissa.

Neljänteen kysymykseen ”Rikos- ja päihdetaustaisilla saattaa olla keskimääräistä enemmän
oppimisvaikeuksia. Millä tavoin oppimisvaikeudet tulisi ottaa huomioon verkkovuorovaikutuk-
sen käsikirjan toteutuksessa?” Vastauksiksi muodostui saavutettavuuden huomioimisella ja op-
pimisen mittaamisella.

Esimerkiksi kaksi eri hanketyöntekijän vastausta:

Tekstin rytmitys ja visuaaliset tehosteet. Osallistavat osiot, esim. pohdintateh-
tävät tai oman suunnitelman kirjaaminen. Tekstiä tukevat kuvitukset. Selkeä
fontti jne.

Kun oppimisvaikeuksia omaavat Keijot on otettu vastaan korkeakoulu yhteisöön
yhdenvertaisesti, niin he ovat onnistuneet osallistumaan myös korkeakouluopin-
toihin avoimen AMK:n kautta. Liian vähän vaativa ei motivoi. Se myös väheksyy
lähtökohtaisesti kohderyhmää. Kohderyhmässä on myös ihmisiä, joilla on poh-
jalla korkeakouluopinnot. Eri tasoiset menetelmät tarjolle siis. Joku pitää luo-
vista menetelmistä ja joku ei.

Viidennen kysymykseen ”Millaiset asiat verkkovuorovaikutuksessa voisivat lisätä hyvää mieltä
ja millä tavoin ne tulisi ottaa mukaan verkkovuorovaikutuksen käsikirjaan? Pohdi vastaustasi
yksinäisyyden ja hallitsemattomuuden tunteiden ja stressaavuuden näkökulmista.”

Vastauksiksi muodostuivat ihmisten välinen dialogisuus, ymmärrys mitä verkkovuorovaikutus
on, positiivinen palaute sovelluksesta, oppimisprosessin ajoitus ja oppimisprosessin jako hal-
littaviin kokonaisuuksiin.

Esimerkiksi erään hanketyöntekijän vastaus:

Kenties jonkinlaiset onnistumisen check-listit voisivat olla kiva tapa tarkistaa,
että mitä kaikkea käsikirjan lukija oppii matkan varrella kirjaa lukiessaan. Tu-
lee pieniä onnistumisen tunteita. Voihan se olla vaikka joka kappaleen alussa ja
lopussa ensin lupaus siitä, mitä tässä kappaleessa/osiossa oppii, lopussa pal-
kinto ja yhteenvedo opitusta ja siitä, miten sitä voikaan käyttää.

Kuudenteen kysymykseen ”Minkälaisia yleisiä toiveita sinulla on verkkovuorovaikutuksen käsikirjan toteutusta ajatellen?” Vastauksiksi muodostuivat verkkotapaamiseen liittyvä osaaminen, tunnetekijöiden reflektointi, ymmärrystasojen reflektointi ja saavutettavuus.

Esimerkiksi erään hanketyöntekijän vastaus:

Ehkä tässä voisi huomioida myös kuinka verkkotapaamiset kannattaisi päättää. Jos verkossa puhutaan raskaista asioista, voi tilaisuuden jälkeen jäädä ahdistunut tai yksinäinen olo. Mitä tapahtuu verkkotapaamisen jälkeen; myös kokemusasiantuntijoille voi herätä moninaisia tunteita onnistumisesta epäonnistumiseen. En tiedä pitäisikö tässä eritellä ja kohdentaa tietoa erilaisiin verkko-kohtaamisiin liittyen (asiakaskohtaamiset yksilö & ryhmä, luennot esim. ammattilaisille/alan opiskelijoille, työryhmiin osallistuminen).

Oli myös huomioitava se, että hanketyöntekijöille osoitetun kyselyn vastausten pilkkominen osiin ja luokittelu rikkoi osittain vastauksiin liittyvää kontekstia. Luokittelut auttoivat rakentamaan alempana kaaviossa 3 nähtävää käsikirjan päärakennetta, mutta varsinaisen sisällön suunnittelussa tuli tarkastella jokaista vastausta myös erikseen kokonaisuutena.

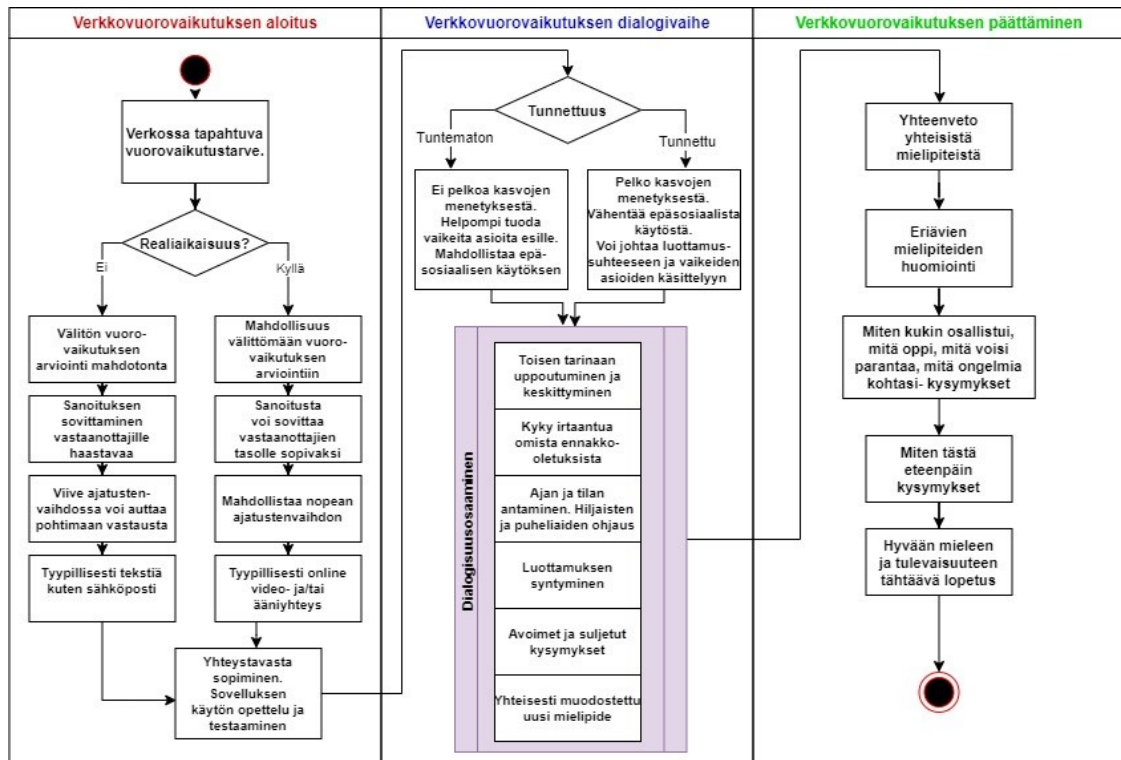
Esimerkiksi netin viiveen ja keskustelun sujuvuuden suhde ei noussut luokittelun kautta esille siten kuin siitä oli kirjoitettu kyselyn vastauksessa:

Esimerkiksi netin viive on vaikea asia, jos ei näe keskustelukumppanin reaktioita: tulee puhuttua päälle ja keskustelun sujuvuus takkuua. Kuvayhteys helpottaa tätä. Sillä on tärkeä rooli myös onnistuneen tunneyhteyden muodostamisessa. Se viestii läsnäolosta vahvemmin kuin mikään muu.

6.5 Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittäminen

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittämistyö tuli rajata ajan ja resurssien mukaiseksi. Kaikkiin liitteen 1 mukaisella kyselyllä ilmi tulleisiin kehitystoiveisiin ja ongelmiin ei voitu vastata. Aluksi tuli määritellä millainen käsikirjan rakenne tulisi olla. Tietoperustan avulla muodostui kuviossa 3 nähtävä verkkovuorovaikutuksen käsikirjan päärakenne, joka ohjasi teknisen toteutuksen lisäksi myös sisällön luomista.

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan päärakenne on jaettu kolmeen eri osaan, verkkovuorovaikutuksen aloitus, verkkovuorovaikutuksen dialogivaihe ja verkkovuorovaikutuksen päättäminen. Päärakenteen muodostumiseen johtaneet päätelmät kuvion 3 jälkeen.



Kuvio 3: Käsikirjan päärakennetta ohjaava kaavio

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan ensimmäisessä osassa käsitellään verkkovuorovaikutuksen aloitukseen liittyviä tekijöitä matala kynnyksen huomioiden. Verkkovuorovaikutuksen samanaikaisuus on keskeisin erottava tekijä siten kuin Raatikainen ym. (2020, 196) asian esittävät. Mikäli yhteydenpito ei ole samanaikaista, välitön vuorovaikutuksen arviointi on mahdotonta ja vuorovaikutuksen sanoituksen sovittaminen tilanteeseen sopivaksi hankaloituu, koska sanoittaja ei tiedä millä tavoin vastaanottaja reagoi sanoitukseen. Tähän liittyy keskeisesti tunteet, joiden tulkinnessa Paavilaisen (2016, 95-155) mukaan kasvat välittävät eniten tietoa toisen ihmisen tunnetiloista. Toisaalta eriaikaisessa viestinvaihdossa on aikaa miettiä mitä aikoo viestittää. Eriaikainen viestinvaihto on tyypillisesti tekstiä, mutta se voi olla myös tallennettuja videoita ja ääntä.

Keskeisintä vuorovaikutuksessa on pohtia vaikuttavuutta (Matikainen 2001, 25-32). Vaikuttavuuden mahdollisuuksien ja rajoitteiden ymmärtämiseksi verkkovuorovaikutukseen käytetyn sovelluksen opettelu ja testaaminen ennakoita korostaa sovellusten toimivuuden testaamista ennen vuorovaikutustilannetta. Eriaikaisissa yhteystavoissa testaamisen merkitys on vähäisempi kuin samanaikaisissa video- ja ääniyhteyksissä.

Toisessa verkkovuorovaikutuksen käsikirjan osassa käsitellään dialogisuutta, jonka onnistumisen edellytyksenä on Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan hyvä kohtaaminen. Verkkovuorovaikutuksen dialogivaiheessa yhteystavasta on sovittu, mutta ei välttämättä tiedetä toisesta osapuolesta, joka johtaa kysymykseen tunnettuuden tai tuntemattomuuden etuihin ja haittoihin.

Tunnettu voi pelätä menettävänsä kasvonsa, joka voi ennen luottamuksen syntymistä vähentää vaikeiden asioiden esilletuontia kasvojen menetykseen liittyvän pelon vuoksi. Tuntemattomana ei ole pelkoa kasvojen menetyksestä ja se voi mahdollistaa erityisesti matalan kynnyksen palveluissa, siten kuin Leemann ja Hämäläinen (2015) määrittelevät matalan kynnyksen palvelut, vaikeiden asioiden esilletuontia, mutta verkkovuorovaikutuksen etäännyessä se voi mahdollistaa myös epäsosiaalisen ja estottoman käytöksen siten kuin Oulasvirta (2011, 28) tuo asian esille.

Matalan kynnyksen palveluissa tunnettuus voi olla haitta, mutta kokemusasiantuntijuuteen liittyvässä vertaistuksessa tunnettuus voi johtaa luottamussuhteeseen ja vaikeiden asioiden käsittelyyn. THL (2023) mukaan kokemusasiantuntijoiden tyypilliset tehtävät ovat sellaisia, jotka edellyttävät jonkinlaista tunnettuutta. Luottamuksen syntymiseen tähtäävä verkkovuorovaikutus voi alkaa tuntemattomuudella ja päätyä tunnettuun. Tunnettuus vaikuttaa dialogisuuteen monella tavalla, mutta yhteistä dialogisuudessa on se, että toisen tarinaan tulee keskittyä. Keskittyminen edellyttää kykyä irtaantua omista ennako-oletuksista, jolloin toinen osapuoli saa kertoa tarinaansa siten kuin hän asiaa haluaa kertoa ja luoda yhdessä merkityksiä, joka Alhasen ym. (2019) mukaan on keskeistä dialogisissa kohtaamisissa.

Tilan ja ajan antaminen toiselle ilmentää sitä, että on keskittynyt toisen ihmisen kertomukseen. Tämä on tärkeintä etenkin dialogisuuden alussa, sillä Mönkkösen (2018, 167-169) mukaan ensimmäisessä dialogin vaiheessa muodostetaan luottamussuhdetta. Erityisesti ryhmätilanteissa korostuu tilan ja ajan antaminen tasapuolisesti kaikille. Puheliaita voi olla tarpeen hiljentää ja hiljaisia voi olla tarpeen kannustaa puhumaan. Tunne siitä, että tulee kuulluksi, johtaa luottamuksen syntymiseen ja mahdollistaa avoimien ja suljettujen kysymysten esittämisen. Kysymysten ja dialogisuuden avulla muodostuu yhteinen uusi mielipide, joka voi olla esimerkiksi voimaannuttamista, ratkaisujatoksia ongelmiin ja sitoutumista muutokseen samalla tavoin kuin Käypä hoito -suositus (2020) mukaisessa motivoivan haastattelun menetelmässä.

Kolmannessa verkkovuorovaikutuksen käsikirjan osassa käsitellään verkkovuorovaikutustilanteen lopetusta. Lopetus liittyy sosioemotionaaliseen oppimiseen, jossa Talvion ja Klemolan (2017, 18-21) mukaan viitataan sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia tukevaan prosessiin. Lopetuksen tärkeys tuli esille myös liitteen 1 mukaisen laadullisen kyselyn avulla:

Ehkä tässä voisi huomioida myös kuinka verkkotapaamiset kannattaisi päättää. Jos verkossa puhutaan raskaista asioista, voi tilaisuuden jälkeen jäädä ahdistunut tai yksinäinen olo. Mitä tapahtuu verkkotapaamisen jälkeen; myös kokemusasiantuntijoille voi herätä moninaisia tunteita onnistumisesta epäonnistumiseen. En tiedä pitäisikö tässä eritellä ja kohdentaa tietoa erilaisiin verkko-kohtaamisiin liittyen (asiakaskohtaamiset yksilö & ryhmä, luennot esim. ammattilaisille/alan opiskelijoille, työryhmiin osallistuminen).

Lopetustilanteessa voidaan kerrata yhteiset mielipiteet, esimerkiksi ratkaisujatukset ja huomioida myös eriävät mielipiteet. Ryhmätilanteissa on järkevää keskustella, miten kukin osallistui tapaamiseen, mitä tapaamisessa oppi, miten kukin voisi parantaa osallistumistaan ja millaisia ongelmia kohtasi tapaamiseen liittyen. Tällä tavoin esimerkiksi tietotekniset ongelmat tulevat huomioiduksi ja ne voidaan pyrkiä ratkaisemaan ennen seuraavaa verkkovuorovaikutustilannetta.

Miten tästä eteenpäin kysymyksillä voi arvioida, mitä verkkovuorovaikutustilanteen jälkeen aiotaan tehdä ja sopia esimerkiksi seuraavasta tapaamisesta. Vastauksien avulla voi päätellä ja johtaa hyvään mieleen ja tulevaisuuden uskoon liittyvän lopetuksen, joka voi olla tärkeää yksinäisyyden tunteen muodostumisessa ja marginalisoitumiskehityksessä siten kuin Qirtas ym. (2022) asian ilmaisevat.

6.6 Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan esialfaversio

Hanketyöntekijöille suunnatun kyselyn analyysin jälkeen oli luontevaa tehdä ensimmäinen koikeilu. Esialfaversio sisälsi 24 sivua. Kuviossa 4 on esialfaversio etusivu. Esialfaversio tarkoituksena oli testata Canva (2022) mahdollisuuksia ja rajoitteita lyhyen testisisällön avulla ja saada tietoa testisisällön ymmärrettävyydestä.



Kuvio 4: Esialfaversio etusivu

Hanketyöntekijöille suunnatun kyselyn perusteella toiveena käsikirjan toteutukselle oli esimerkiksi:

Odottaisin eniten innovatiivista, kevyen näköistä mutta asiasisällöltään tärkeää, visuaalista, hauskaa, opettavaista käsikirjaa.

Toive oli haastava, sillä teoriasidonnaisen tekstisisällön tulisi olla ymmärrettävää ja resonoida lukijassaan, oli lukijana joko lähes lukutaidoton tai korkeakoulutettu kokemusasiantuntija. Kehittämistyössä tekstisisällön tulisi olla lähes valmis ja vasta sitten voitaisiin lisätä tekstiä

tukevat kuvat ja grafiikat, sillä käytetty kieli ja sen ymmärtäminen ovat Matikainen (2001, 16-19) mukaan sosiaalisessa konstruktionismissa keskeisintä. Haastetta löytää tekstisisältöä tukevaa esitysgrafiikkaa lisäksi se, että esitysgrafiikan tulisi olla joko valmiita Creative Commons (2022) ilmaisia grafiikoita tai itse tuotettuja grafiikoita.

Käsikirjalta toivottiin myös osallistavia tehtäviä. Esimerkiksi:

Osallistavat osiot, esim. pohdintatehtävät tai oman suunnitelman kirjaaminen.

Tämä toive vastaa hyvin sitä mitä sekä Dunlosky ym. (2013) että Putnam ym. (2016) tuovat esille oppimisen tehokkuudesta. Erityisesti Eysenck (2012, 143-153) esille tuomien metakognitioiden käyttäminen siten, että oppija pyrkii aktivoimaan aiempia muistieduksiaan, joihin liittyy uutta tietoa, oli esialfaversioiden suunnittelussa mukana. Tarkoitusta varten lisättiin esialfaversioon kuvioissa 5 ja 6 näkyvä rinnalla kulkeva hahmo ”Virtuaali-Vexi”, joka oli ikään kuin kolmas persoona tukemassa metakognitioita aktivoivaa pohdintaa.



Kuvio 5: Virtuaali-Vexi ja dialogi



Kuvio 6: Virtuaali-Vexi ja verkkovuorovaikutus

Tunteiden resonoinnin tärkeyttä korostettiin lisäämällä esialfaversioon muistisääntö: voitte unohtaa lukemanne, kuulemanne tai näkemänne, mutta ette unohda tunteita, joita sain teissä aikaan!

Esialfaversiosta pyydettiin hanketyöntekijöiden kommentteja sähköpostilla. Palautteista poimittua:

Pohtimaan kannustavat kysymykset, kommentit hyviä! Piirroskuvat olivat mielestäni oikein kivat, osa ihmiskuvista ehkä vähän ”kliinisiä”.

Pohdin, miten virtuaali Vexin rooli tulisi käyttäjälle selkeästi esiin ja pohtisin kohderyhmälle sopivampaa Vexiä

Pyrkisin mahdollisimman yhtenäiseen ilmeeseen visuaalisen ilmeen ja kuvien kanssa, se rauhoittaa kokonaisuutta. Rauhallinen ja selkeä ilme houkuttelee painutumaan käsikirjaan.

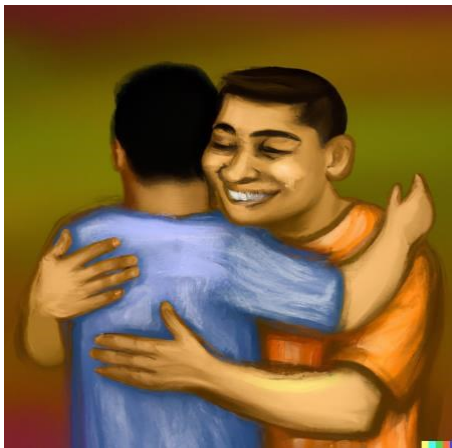
Valokuvakuvat olisivat piirroskuvia miellyttävämpiä ja ”tyylikkäämpiä”

Ylipäänsä pitäisin toiminnot ja visuaalisen ilmeen selkeänä ja pyrkisin säilyttämään punaisen langan, jotta huomio kiinnittyy oleellisiin asioihin.

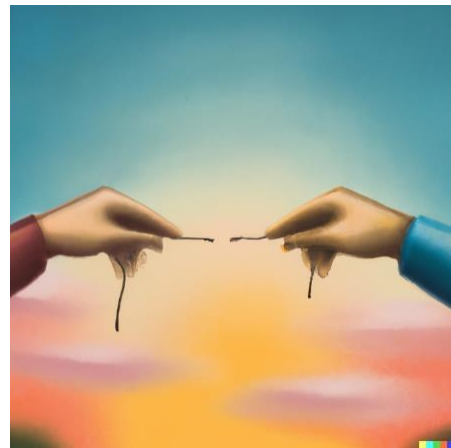
Palautteiden ja testaamisen perusteella suunnittelua tuli muuttaa. Päätettiin jättää pois Virtuaali-Vexi ja ajattelemaan kehottavat tehtävät, sillä tietoa siitä, millä tasolla kokemusasiantuntijat käsittävät asioita ja millainen virtuaali-Vexin tai pohdintatehtävien tulisi olla, ei ollut tässä vaiheessa riittävästi.

Kommenteissa kiinnitettiin huomiota kuvien kliinisyyteen ja toivottiin valokuvamaisempia kuvia. Kuvien kliinisyys johtui Canva (2022) ilmaisversion puutteista. Canva (2022) sisältämät kuvat ovat myös sukupuolittuneita, erityisesti empatiaan liittyvät kuvat. Ongelmaa pyrittiin ratkaisemaan tuottamalla tekoälyllä DALL E2 (2023) sellaisia kuvia, jotka tukisivat käsikirjan tekstisisältöä.

Esimerkkejä tekoälyn DALL E2 (2023) tekemistä kuvista kuvioissa 7 ja 8. Kuviotekstissä englanninkielinen pyyntö DALL E2 (2023) tekoälylle. Tekoälyn tuottamat kuvat ovat vapaasti käytävissä, ikään kuin CreativeCommons (2022) CC0- mukaisia kuvia.



Kuvio 7: Forgiveness connects to other people. Digital painting



Kuvio 8: Forgiveness connects to other people. Digital painting

6.7 Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan alfaversio

Esialfaversion avulla saatiin lisää tietoa alfaversion suunnittelua ja toteutusta varten. Alfaversion suunnittelussa huomioitiin palautteet ja rajoitteet, joita Canva (2022) toteutusmahdollisuuksiin liittyi. Pääperiaate oli tuottaa ymmärrettävää tekstiä, ei niinkään kuvia ja grafiikkaa, ja ajatella käsikirjaa käytettävän sekä digitaalisesti verkossa että tulostettuna paperilla.

Canva (2022) avulla toteutetun käsikirjan eri osat yhdistettiin www-linkkeinä kuviossa 9 nähtävään sisällysluettelosivuun, joka oli saavutettavissa verkkoselaimella. Jokainen käsikirjan osa voi tällöin kehittyä omaa tahtiaan modulaarisesti ja osilla voi olla myös toisistaan

poikkeavia käyttöoikeuksia. Kokonaisuus olisi tällä tavalla myös skaalautuvampi, mutta toisaalta sisällön hallinta edellyttää pitkien verkko-osoitteiden upottamista ja päivittämistä.

Alfaversiossa oli graafinen mustavalkoisen standardi, joka oli selkeä ja ei sisältänyt sellaisia visuaalisia elementtejä, jotka häiritsisivät lukemista. Tekstiosassa käytettiin kirjaisinta Open Sans ja koko oli ylänuhassa 80, keskielementeissä 30, muissa osissa 18. Tekstin tasaus oli vasemmalle. Mustavalkoisuus ja selkeä kirjaisin edesauttavat käsikirjan tulostettavuutta ja säästää tulostimen värejä. Tulostimen värien säästyminen tarkoittaa myös luonnonvarojen ja rahan säästymistä. Graafinen standardi vastasi Aluehallintovirasto (2023) mukaisia saavutettavuusvaatimuksia.

Käsikirjan sisällysluettelo

i Käsikirjan rakenne - aloita täällä Alleiviivatut tekstit ovat linkkejä käsikirjan aiheisiin

Osa 1	Osa 2	Osa 3
Ei-reaaliaikainen verkkovuorovaikutus [1]	Tunnettuus ja matala kynnyks	Lopetuksen valmistelu ja dialogin päättäminen
Reaaliaikainen verkkovuorovaikutus	Dialogiosaaminen [3]	
Valmistautuminen ja testaaminen [2]	Mielen hyvinvointi	Jatkuva parantaminen
	Vinkkejä eri tilanteisiin	

[1] Sisältää lyhyesti sähköpostin käytön ja tietoturvan perusteita
[2] Sisältää Teams ja Zoom testausohjeet
[3] Sisältää keskusteluesimerkkejä

Versio Alfa - 23.02.2023

Kuvio 9: Alfaversion sisällysluettelo

Alfavaieheessa osan 1 eriaikainen eli ei-realikainen verkkovuorovaikutus sisälsi 16 sivua tekstiä, samanaikainen eli reaaliaikainen 7 sivua, valmistautuminen ja testaaminen 9 sivua. Sivuilla oli myös linkkejä ulkosiin lähteisiin, joiden tarkoitus oli mahdollistaa pääsy laajempiin asiakokonaisuuksiin ja tietolähteisiin. Osan 2 tunnettuus ja matala kynnyks sisälsi 7 sivua tekstiä, dialogiosaaminen 22 sivua, mielen hyvinvointi 19 sivua ja vinkkejä eri tilanteisiin 5 sivua. Osan 3 lopetuksen ja dialogin päättäminen sisälsi 6 sivua tekstiä ja jatkuva parantaminen 4 sivua.

Alfaversiossa oli keskusteluesimerkkejä eri tilanteisiin, tietoturvaohjeita, sähköpostiesimerkki, ohjeita testaamiseen ja harjoitteluun sekä eettinen pohdintatehtävä siitä, mitä on matalan kynnyksen palvelu. Tehtävän lähtökohtana oli ajatella matalan kynnyksen palvelua siten kuin Leemann ja Hämäläinen (2015) määrittelevät matalan kynnyksen palvelut.

Tietoisessa oppimisessa Eysenckin (2012, 143-153) mukaan uusi tieto tulee liittää vanhoihin muistiedustuksiin esimerkiksi metakognition avulla. Esialfaversiossa metakognitioita tukemaan

oli hahmona Virtuaali-Vexi, mutta se jäi pois siksi, ettei ollut tarpeeksi tietoa siitä, miten kokemusasiantuntijat käsittävät Virtuaali-Vexin. Alfaversioon lisättiin kokeeksi metakognitioita tukeva keskustelutehtävä, jossa analysoitiin asiakkaan kanssa käytyä kuvitteellista dialogia ja tätä kautta lukija saattoi kytkeä aiemmin oppimaansa käytännön tilanteeseen.

Alfaversion toimivuudesta pyydettiin hanketyöntekijöiden kommentteja. Esimerkkejä kommentteista:

Oma "huoleni" on, että arvokas työsi ja tärkeä asia voi jäädä lukematta. Kun viimeistelet visuaalista ilmettä voit pohtia, toisiko valokuvamaiset kuvat ja jokin väri käsikirjaan eloa ja motivoisiko lukemaan. Itse toki työn tekijänä teet valintoja ja ratkaisuja tämän osalta, ja olet jo perusteluista valinnoillesi tuossa viestissäsi esittänyt.

Mielen hyvinvointi osioita voisi vielä pohtia - mikä kaikki siitä on oleellista verkko vuorovaikutuksen käsikirjaan. Voidaan palata tähän myös yhdessä seuraavalla kommenttikierroksella

Olisiko hyvä mainita siitä, että etenkin verkossa voi olla vaikea sallia hiljaisia hetkiä?

Hanketyöntekijöiltä saatujen kommenttien perusteella vaikutti siltä, että Canva (2022) ei ole oikea työkalu käsikirjan tuottamiseksi. Grafiikkaa ja kuvia toivottiin lisää, mutta niiden tulisi tukea tekstiä, joka ei ollut valmis ja oli muutoinkin haastavaa kirjoittaa siten, että teksti soveltuisi sekä lähes lukutaidottomille että korkeakoulutetuille kokemusasiantuntijoille. Kirjoittamista haattasi se, että Canva (2022) ei sisällä suomenkielistä oikolukua, eikä Canvan (2022) sisältämät kuvat ja grafiikat sellaisenaan sovellu tukemaan käsikirjan sisältöä. Lisäksi Canvassa (2022) tietoa ei voi etsiä etsi-toiminnoilla, sisällysluettelon ja muiden linkitysten ylläpito on manuaalista ja hankalaa. Mikäli jokin sivu muuttuu, tai poistetaan, pitää manuaalisesti käydä kaikki sivut läpi ja muokata linkitykset uudelleen.

Saavutettavuuden näkökulmasta visuaalisuus tulisi olla mahdollisimman selkeää. Asiasisältö tulisi olla saatavilla myös muilla tavoin, kuten puheena. Puheen olisi voinut nauhoittaa Canvaan (2022) sen jälkeen, kun tekstisisältö olisi ollut valmis, mutta jokainen muutos tekstiin olisi tarkoittanut sitä, että puhe pitäisi nauhoittaa uudelleen. Tähän ei ollut kehittämistyössä aikaa.

Sen lisäksi, että tekstin tulisi olla teoriasidonnaista, ymmärrettävää selkosuomeksi kirjoitettuja lyhyitä lauseita ja kuvien tulisi tukea tekstiä, kommenttien perusteella sisällössä oli muitakin ongelmia, joita hanketyöntekijät korostivat:

Kiinnostuuko kokemusasiantuntija lukemaan?
Mihin huomio kiinnittyy?
Mitä jää mieleen?

Kommentit johtivat kysymykseen siitä, voisiko jokin toinen sovellus olla parempi kuin Canva (2022) verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittämiseen. Koska suurimmalla osalla kokemusasiantuntijoita on Kurjen ym. (2022) mukaan käytössään Office365, johon kuuluu Microsoft Word (2023), kysymykseksi muodostui kumpi olisi parempi, Canva (2022) vai Microsoft Word (2023).

Sen lisäksi, että kokemusasiantuntijoilla oli käytettävissään Microsoft Word (2023), saavutettavuus saattoi olla helpommin toteutettavissa Microsoft Wordilla (2023), sillä Microsoft Word (2023) sisältää helppokäyttöisyysoimintoja, etsi- toiminnot ja asiakirjan automatisointiin liittyviä toimintoja toisin kuin Canva (2022). Kysymyksen selvittäminen edellytti laadullista kyselyä.

Ennen laadullisen kyselyn laatimista Canva (2022) avulla tehty alfaversio piti kopioida ja muokata 30-sivuiseksi Microsoft Word (2023) sisällöksi, jotta näitä kahta eri toteutustavalla tehtyjä versioita voidaan verrata keskenään.

Graafisena standardina Microsoft Word (2023) -versiossa oli Sans-Serif ydinfontteihin kuuluva Arial ja värit mustavalkoisia. Tämä graafinen standardi vastasi saavutettavuusvaatimuksia (Aluehallintovirasto 2023). Kuviossa 10 on verkkovuorovaikutuksen käsikirjan sisällysluettelo Microsoft Wordissa (2023).

Sisällysluettelo	
Johdanto käsikirjaan.....	2
Osa 1 Verkkovuorovaikutuksen aloitus	3
Verkko-vuoro-vaikutus sanan merkitys	3
Ei-reaaliaikainen vuorovaikutus	4
Reaaliaikainen verkkovuorovaikutus.....	9
Valmistautuminen ja testaaminen.....	10
Osa 2 Verkkovuorovaikutuksen dialogivaihe.....	14
Tunnettuus ja matala kynnyks	14
Dialogiosaaminen	15
Vinkkejä asiakastilanteisiin	22
Mielen hyvinvointi	23
Osa 3 Verkkovuorovaikutuksen päättäminen	27
Verkkovuorovaikutuksen lopetuksen valmistelu	27
Verkkovuorovaikutuksen jatkuva parantaminen	29
Saavutettavuudesta.....	30
Graafinen standardi	30
Lopuksi.....	30

Kuvio 10: Microsoft Wordilla toteutetun alfaversioon sisällysluettelo

6.8 Kysely hanketyöntekijöille ja kokemusasiantuntijoille

Canva (2022) ja Microsoft Word (2023) paremmuusjärjestyksen ratkaisemiseksi ja sisällön toimivuuden selvittämiseksi tuotettiin liitteen 3 mukainen laadullinen digitaalinen kysely Microsoft Forms (2023) avulla.

Liitteessä 3 oleva kysely kohdistettiin sekä kohderyhmää edustaville kokemusasiantuntijoille että hanketyöntekijöille. Kysely oli avoinna 6.3.2023 - 19.3.2023 välisen ajan. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä kuusi, joista kaksi kokemusasiantuntijoilta ja neljä hanketyöntekijöiltä. Keskimääräinen vastausaika oli 37 minuuttia. Yksi hanketyöntekijä oli jättänyt vastaamatta sisältöön liittyviin kysymyksiin. Analyysissä puute on huomioitu.

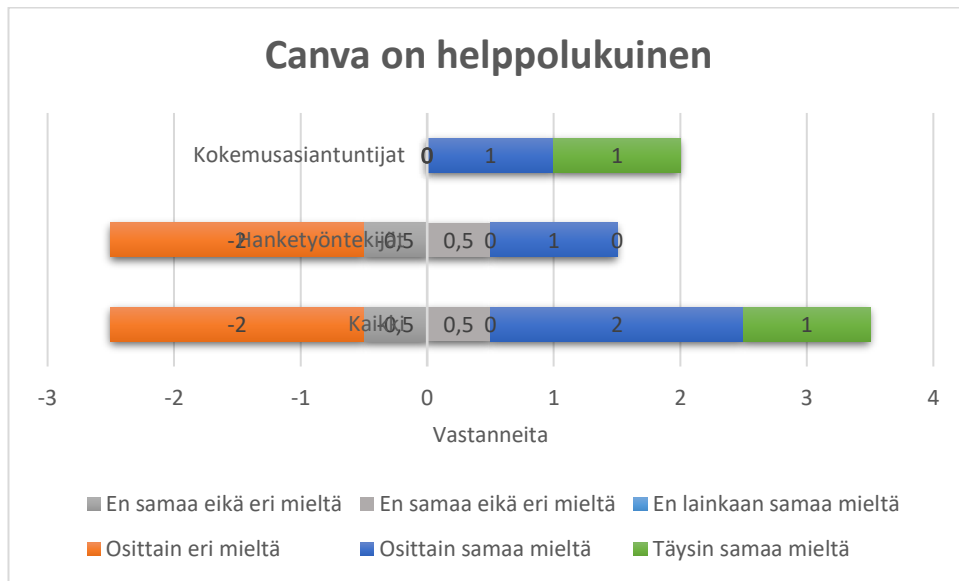
Kyselyn väittämät analysoitiin asteikolla ”en lainkaan samaa mieltä” - ”täysin samaa mieltä” käyttämällä Microsoft Excel (2023) toiminnallisuuksia. Kuvioissa, jotka Microsoft Excel (2023) määritelmien mukaan ovat kaavioita, ylimpänä on kokemusasiantuntijoiden tulokset, keskellä hanketyöntekijöiden tulokset ja alimpana tulokset yhteensä.

Kuvioiden arvoasteikon muodostumisessa nolla-arvon sai keskimäinen vaihtoehto ”en samaa eikä eri mieltä”. Tuloksissa ”en samaa eikä eri mieltä” vaihtoehdon valinneiden määrä kahdennettiin ja toinen arvo kerrottiin arvolla -0,5 ja toinen arvolla 0,5. Tuloskaavioissa väri on harmaa.

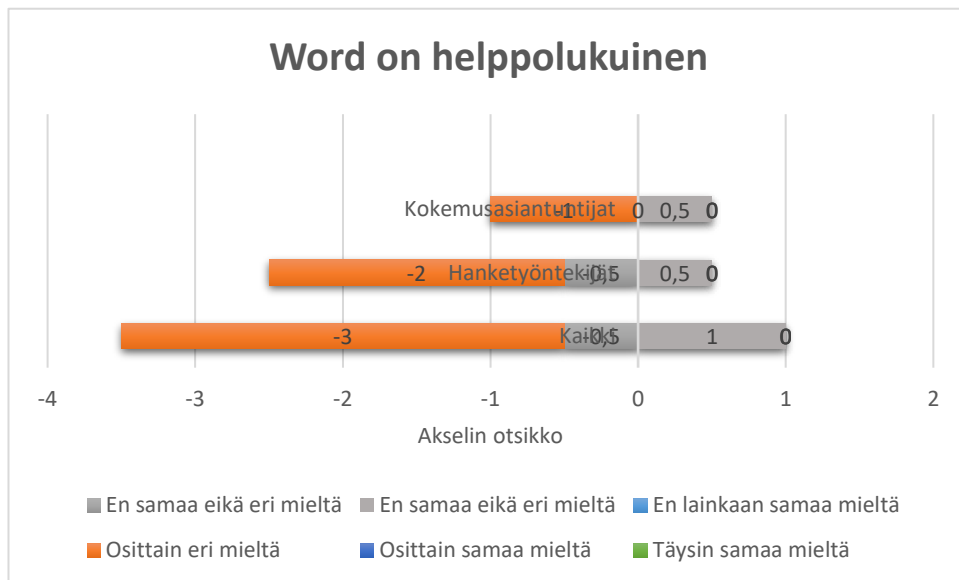
Samaa mieltä vastanneiden määrät saivat positiiviset arvot, jotka sijoittuvat kuvioissa nolla-arvon oikealle puolelle. Osittain samaa mieltä värinä on sininen ja täysin samaa mieltä värinä vihreä. Eri mieltä vastanneiden määrät kerrottiin luvulla -1, jolloin tulokset ovat negatiivisia ja sijoittuvat kuvioissa nolla-arvon vasemmalle puolelle. Osittain eri mieltä värinä on oranssi ja en lainkaan samaa mieltä värinä on syaani.

Kysymykset väitteineen sekä Canvaan (2022) että Microsoft Wordiin (2023) liittyivät helppokäyttöisyyteen, helppolukuisuuteen, tiedon löydettävyyteen, innostavuuteen, sisällön päivittämisen osaamiseen ja keskinäiseen paremmuusjärjestykseen. Liitteen 3 mukaisen kyselylomakkeen kysymysten 2 ja 3 väittämät olivat muuten samat, mutta kohteena oli joko Canva (2022) - tai Microsoft Word (2023) -versiot. Seuraavassa on poimintoja analyysituloksista.

Kuvioissa 11 ja 12 nähtävien tulosten perusteella kokemusasiantuntijat pitivät Canva (2022) versiota helppolukuisempana kuin Microsoft Word versiota. Microsoft Word (2023) version helppolukuisuus oli huomattavasti huonompi kuin Canva (2022) version. Hanketyöntekijöiden vastauksissa hajonta on suurempi, painottuen Canvan (2022) helppolukuisuuteen.

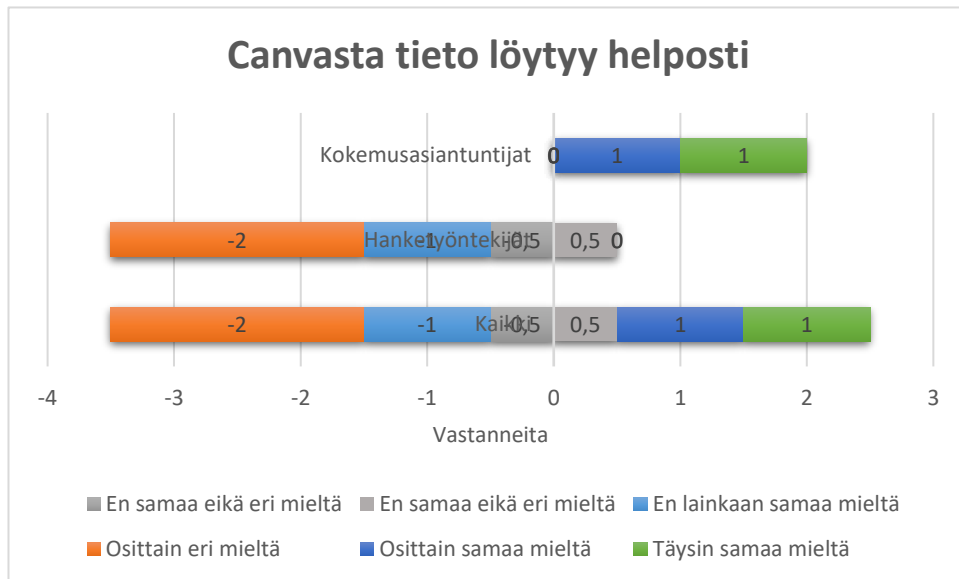


Kuvio 11: Canvan helppolukuisuus

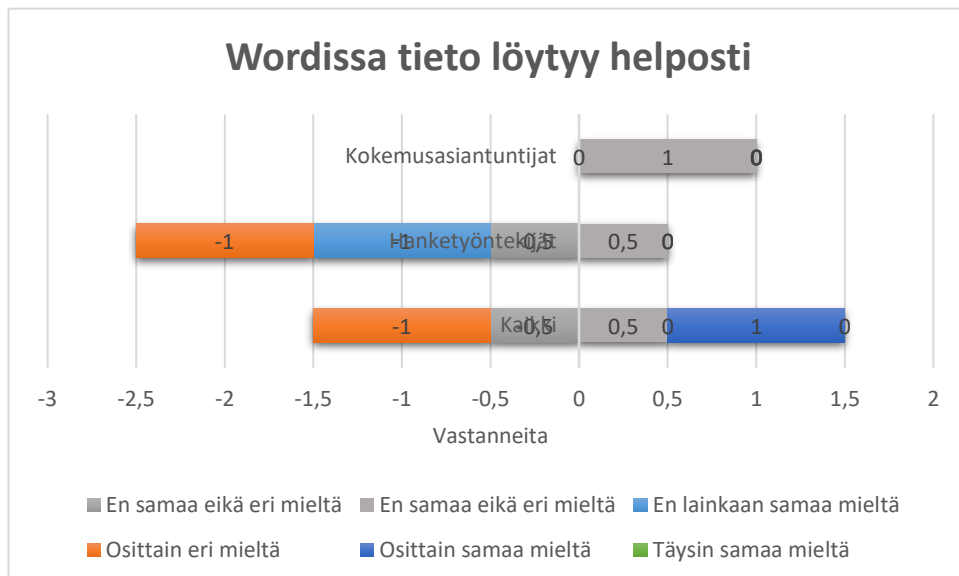


Kuvio 12: Wordin helppolukuisuus

Kuvioissa 13 ja 14 nähtävien tulosten perusteella tiedon löydettävyydessä Canva sai paremmat pisteet kuin Microsoft Word.



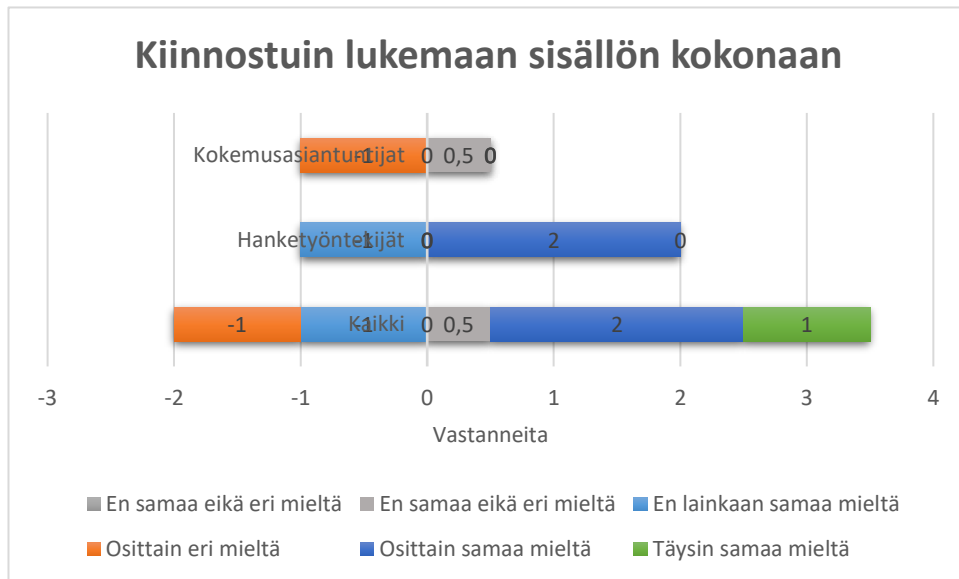
Kuvio 13: Tiedon löydettävyys Canvasta



Kuvio 14: Tiedon löydettävyys Microsoft Wordissa

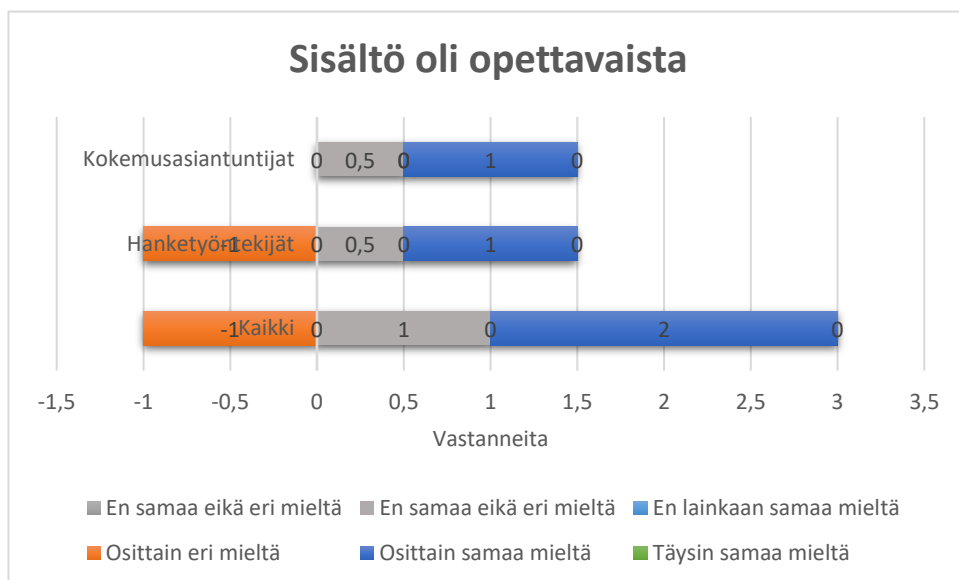
Sekä Canva (2022)- että Microsoft Word (2023) -versioissa sisältö oli sama. Keskeistä oli tarkastella kiinnostaako käsikirjan sisältö, onko sisältö opettavaista ja kannattaako käsikirjan kehitystyötä jatkaa.

Kuviossa 15 nähtävän tuloksen perusteella kokemusasiantuntijat eivät kiinnostuneet lukemaan sisältöä kokonaan yhtä paljoa kuin hanketyöntekijät.



Kuvio 15: Kiinnostus lukea sisältö lähes kokonaan

Kuviossa 16 nähtävän tuloksen perusteella sisältöä pidettiin pääosin opettavaisena. Oppiminen on verkkovuorovaikutuksen käsikirjan tarkoitus.

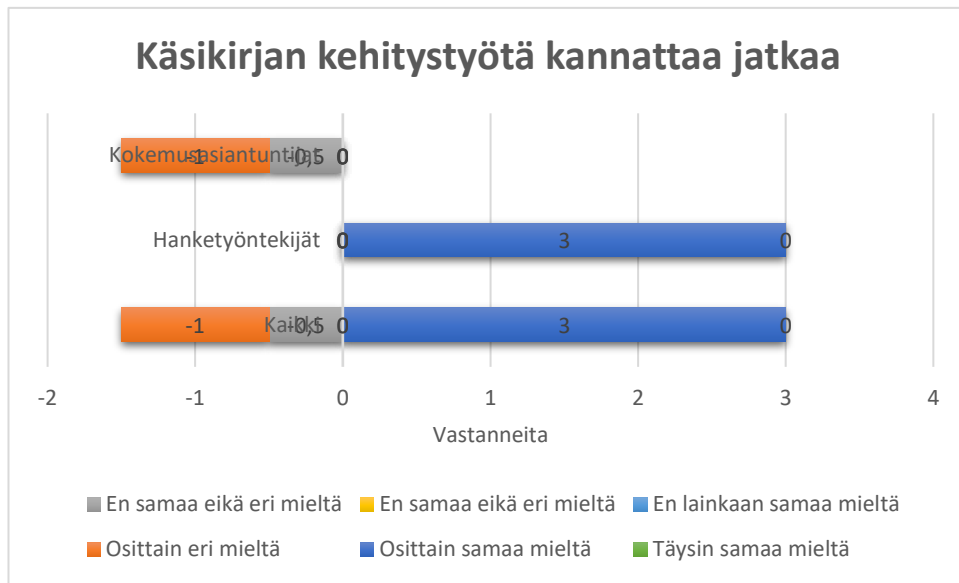


Kuvio 16: Sisällön opettavaisuus

Kuviossa 17 nähtävän tuloksen perusteella kokemusasiantuntijoiden mielestä käsikirjan kehittämistyötä ei välttämättä tarvitse jatkaa pidemmälle, mutta hanketyöntekijät ovat tästä vahvasti eri mieltä.

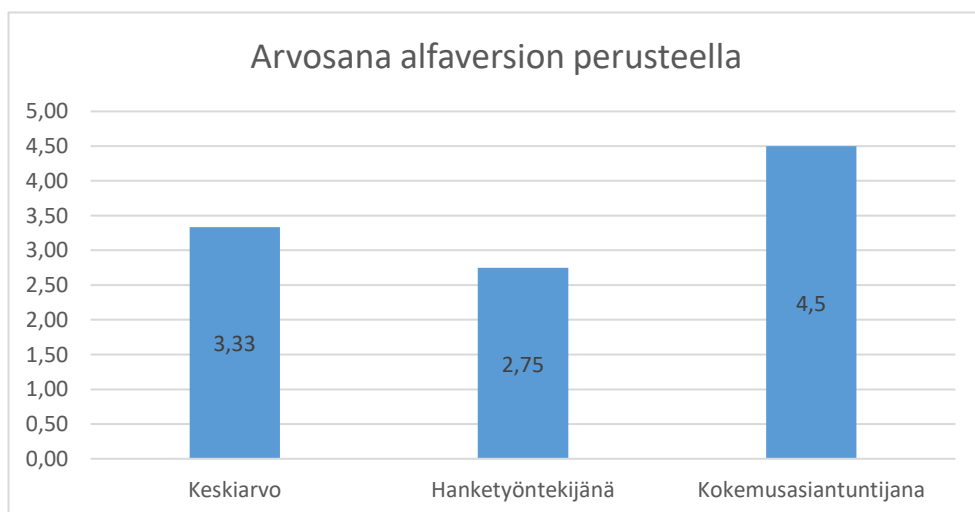
Tulokset voi tulkita esimerkiksi siten, että verkkovuorovaikutuksen käsikirja on kohderyhmänä olevien kokemusasiantuntijoiden mielestä riittävän hyvä. Tulkintaa vahvistaa toteutukselle annettu kuviossa 18 nähtävä kiitettävä arvosana.

Toisaalta kuviossa 15 nähtävä sisällön kiinnostavuuden puute voidaan tulkita siten, että kehittämistyötä ei kannata jatkaa siksi, että sisältö ei resonoi kokemusasiantuntijoissa.



Kuvio 17: Kehitystyötä kannattaisi jatkaa

Alfaversion keskiarvoksi muodostui kuviossa 18 nähtävä 3,33. Hanketyöntekijät pitivät alfaversiota huonoimpana keskiarvon ollessa 2,75. Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kohderyhmää edustavat kokemusasiantuntijat pitivät alfaversiota kiitettävänä keskiarvolla 4,5.



Kuvio 18: Arvosana alfaversiosta

Kyselyssä oli mahdollisuus ohjata beetaversion kehitystyötä vapailla kommentteilla. Kysymys: Mitä opit, vai oliko kaikki sinulle ennestään tuttua?

Poimintoja vastauksista:

Asiasisältö oli kiinnostavaa ja hyvin laadittua. Opin käsitteistä ja löysin kiinnostavia näkökulmia.

mm. Valmistautumisessa ja teknisessä valmistautumisessa oli hyviä vinkkejä verkossa toimimiseen! Kiitos.

Opin sen että sivustojen salauksen näkee suoraan osoiteriviltä

Kysymys: Mitä tekisit toisin, mitä toivoisit julkaisuversioon? Poimintoja vastauksista:

Kohderyhmän huomioiminen olisi tärkeää. Käsikirjan käyttäjät eivät ole tottuneita lukemaan. Usein heillä on hyvin puutteelliset lukutaidot, ja pitkän tekstin omaksuminen on hyvin vaikeaa, ellei mahdotonta. Käsikirja hyötyisi kuvista, taulukoista, väreistä, asioista esitettynä muussa kuin kirjoitetussa muodossa.

Lisää kuvitusta ja konkreettisia esimerkkejä. Jotkin kohdat kaipaavat selkeytystä esim. puhuttiin salatusta yhteydestä, mutta kun asiasta mainitaan ensimmäisen kerran lukijalle ei kerrota mikä se on tai miksi tärkeä. Miettisin uusiksi joitakin otsikoita ja järjestyksiä. esim. ei reaaliaikaisen ja reaaliaikaisen vuorovaikutuksen välissä tietoturva & sähköposti ohjeita. (näe ei muuten näkynyt sisällysluettelossa).

Materiaalia on paljon, mikä on kattavuuden kannalta hyvä asia. Kuitenkin koko pakettina haastava käydä kerralla läpi, mikä ei liene tarkoituskaan. En osaa sanoa mitä tekisin toisin.

Kysymys: Sana on vapaa. Jotain muuta palautetta, joka auttaa kehitystyötä? Poimintoja vastauksista:

Word on toki helppokäyttöisempi, mutta asia hukkuu pitkään tekstiin. Canvassa miinuksena oli se, että ajoittain oli haastava muistaa miten päästä takaisin sisällysluetteloon ja liikkumaan seuraavaan osioon. Canvassa asiat ovat kuitenkin palasteltu pienempiin osiin, joten lukeminen on kevyempää ja innostavampaa. Olet tehnyt ison työn ja hankkinut paljon tietoa, sen vuoksi kehittämistyötä kannattaa ehdottomasti jatkaa! Verkkovuorovaikutus on hankkeelle merkityksellinen aihe! Annan tässä vaiheessa käsikirjalle arvosanaksi hyvän 3!

Jotkin kohdat tuntui tarpeettomalta selittelyltä ja joissain kohdin taas oli termejä jotka olisi voinut olla selitettynä selkeämmin. Mietin oliko sähköposti kohdassa piilokopio kohta virheellinen, kun siinä sanottiin että lähettää viestin itselleen ja piilokopioiksi oikeat vastaanottajat, mä oon lähettänyt meilejä ilman "näkyvää vastaanottajaa", kaikki piilokopio kohdassa ja viestit menneet perille mielestäni ok. Tykkäsin erityisesti zoom testaus kuvista, se oli selkeä sivu.

Canvalla tehty versio on loistava käytettäväksi ohjauksessa pien ryhmälle. Word versio taas hyvä itseopiskeluun. Itseä canvalla visuaalisuus sisältöä sisäistettäessä oli keskittymiseni kannalta haastava.

6.9 Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan beeta ja julkaisuversiot

Kyselyn tulosten perusteella kokemusasiantuntijat ovat tyytyväisiä Canva (2022) avulla tehtyyn alfaversioon, ja kehitystä ei välttämättä olisi tarvinnut jatkaa. Toiveena oli kuitenkin saada lisää kuvia ja grafiikkaa tukemaan alfaversioiden tekstisisältöä. Canvan (2022) ilmaisversiossa ei ole aiheeseen sopivia kuvia ja aikaa etsiä tai tuottaa itse tekstiin sopivia kuvia ei ollut.

Parempaan lopputulokseen tähtäävä beetaversio toteutettiin lopulta Microsoft Powerpoint (2023) avulla, joka osaa oikolukea tekstin ja käytettävissä on laajempi ilmaisten kuvien kirjasto. Microsoft Powerpoint (2023) mahdollistaa Creative Commons (2022) kuvien etsimisen verkosta tekstiä tukevien hakusanojen perusteella ja osaa automaattisesti merkitä kuviin kuvälähteet. Graafinen standardi käsikirjassa on Arial- kirjaisin ja ulkoasu on pelkistetty ja yhteneväinen. Graafisen ulkoasun kokoavana ideana oli oppia pala kerrallaan, ikään kuin syödä omena pala kerrallaan.

Kuvioissa 19 ja 20 nähtävien kansisivun ja osasivun lisäksi beetaversiossa oli 74 sivua, joista 8 sivua lähdeviitteitä. Microsoft Powerpoint (2023) avulla tehdyn version pystyi siirtämään myös Canvaan (2022) verkkoselaimella saatavaksi lähes samankaltaisena. Lukijalla ei tällöin tarvitse olla Microsoft Powerpoint (2023) osaamista tai lisenssiä käsikirjaa lukiessaan. Linkin käsikirjaan voi myös jakaa esimerkiksi sähköpostilla.



Kuvio 19: Beetaversioiden kansisivu



Kuvio 20: Beetaversioiden osat

Beetaversiosta pyydettiin kommentteja. Beetaversio oli käytettävissä Microsoft Powerpoint (2023) -, Canva (2022) -, Adobe Acrobat Reader (2023) pdf -tiedostoina ja videona. Kommentteja ei tullut siinä ajassa, mitä oli varattu tässä kehittämistyössä.

Julkaisuversioon lisättiin lähdeviitteitä ja korjattiin kirjoitusvirheitä. Julkaisuversio on saatavilla sekä Microsoft Powerpointille (2023) että Canvalle (2022), joita voidaan jatkokehittää yksin tai yhdessä. Osat voidaan jakaa Canvassa (2022) eri kokonaisuuksiksi ja oikeudet eri osiin voidaan määritellä ylläpitäjien mukaisesti. Microsoft Powerpoint (2023) avulla tuotetusta julkaisuversiosta tehdyt kuvat liitteessä 4.

7 Kehittämistyön tuotos ja arviointi

Tässä kehittämismuotoisessa opinnäytetyössä tarkoituksena oli tuottaa verkkovuorovaikutuksen käsikirja suomenkielisille rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiantuntijoille. Kehittämistyön tavoitteena oli, että käsikirjan avulla kokemusasiantuntijat oppivat vuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa.

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan tuottaminen onnistui kokemusasiantuntijoiden antaman palautteen mukaan alaversiovaiheessa kiitettävästi, hankatyöntekijöiden antaman palautteen perusteella hyvin. Beeta- tai julkaisuversiosta ei ollut tarvetta pyytää erikseen arviointoja, sillä kehittämistyölle varattu aika loppui, alaversio vaikutti olevan riittävä kokemusasiantuntijoiden mielestä ja oletettavasti paremmasta beetaversiosta ei tullut kommentteja.

Verkkovuorovaikutuksen perusteiden oppimista verkkoauttamisessa ei voitu arvioida kehittämistyöhön varatussa ajassa.

7.1 Tuotoksen arviointi

Arvioinnin pätevyys riippuu siitä, millä tavoin kehittämistyön tavoitteet, prosessi ja aikaansaannokset on tunnistettu ja kuvailtu. Kehittämiseen käytetyt menetelmät sekä toiminnan selkeys tulee olla keskeisiä tarkastelun kohteita. Tarkastelussa tulee arvioida esimerkiksi kehittämistyön suunnitteluvaihetta, miten selkeitä tavoitteet olivat ja miten tavoitteet olivat toteutuneet. (Ojasalo ym. 2018, 47-48.) Tämän kehittämistyön lopputuloksena syntyneen verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa arvioitaessa arviointikriteereiksi asetettiin alfaversioon liittyvän kyselyn avulla saadut arviot ja hankkeen antama työelämäpalaute.

Konstruktivisen tutkimuksen tavoitteena on käytännön ongelman ratkaiseminen luomalla konkreettinen tuotos (Ojasalo ym. 2018, 37-38). Tämä toteutui kehittämällä verkkovuorovaikutuksen käsikirja vastaukseksi ongelmiin.

Kehitystyössä muutos voi kohdistua konkreettisen kohteen lisäksi myös ihmisten toimintaan, joka on tällöin toimintatutkimusta (Ojasalo ym. 2018, 37-38). Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan vaikutusta toimintaan ei voitu ajanpuutteen vuoksi arvioida, mutta hankkeen antaman työelämäpalautteen mukaan hanke voi hyödyntää käsikirjaa soveltuvin osin koulutuksissa, kokemusasiantuntijoiden vankilassa toteuttamissa piloteissa ja muissa toiminnoissa.

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan alfaversiossa, joka oli modulaarinen ja skaalautuva, oli mukana osuus, joka oli tarkoitettu kokemusasiantuntijoiden itse tuottamille vinkeille hyvistä verkkovuorovaikutuksen käytänteistä. Keräämällä hyviä ja toimivia käytännön vinkkejä verkkovuorovaikutuksen käsikirja olisi voinut jatkossa kehittyä suoraviivaisemmin kokemusasiantuntijoiden ehdoilla. Beeta- ja julkaisuversiot mahdollistivat kokemusasiantuntijoiden käytännön vinkkien kokoamisen, mutta tällöin muutokset tulisi tehdä yhteen tiedostoon ja tiedosto tulisi julkaista esimerkiksi Canvaan (2022) siirtämällä. Kokemusasiantuntijoiden itsensä tuottama sisältö olisi ollut tärkeää siksi, että kehittämistyön haasteena oli hahmottaa kokemusasiantuntijoiden osaamistaso. Toisaalta kokemusasiantuntijoissa vaikutti olevan korkeakoulutettuja, toisaalta lähes lukutaidottomia. Tekstin tulisi kuitenkin olla lyhyttä ja ytimekästä selkosuomea, mielellään tunteisiin menevää, resonoivaa ja motivoivaa. Tällaisen tekstin tuottaminen edellyttää tietämystä siitä, miten kukin tekstin ymmärtää.

Tietoisessa oppimisessa Eysenckin (2012, 143-153) mukaan uusi tieto tulee liittää vanhoihin muistiedustuksiin esimerkiksi metakognition avulla. Dunloskyn ym. (2013) mukaan pisimpään muistissa pysyvän oppimistuloksen saavuttaa lohkamalla opit sopiviin kokonaisuuksiin ja tauottamalla opiskelu pitkälle ajalle. Tehokkaaseen oppimiseen tähtäävät ja hanketyöntekijöiden toiveena olleet osaamisen tarkistuslistat ja muut osaamista testaavat tehtävät jäivät pois

siksi, että esitysgraafiikkaohjelmistot eivät tyypillisesti mahdollista vuorovaikutteisuutta. Vuorovaikutteinen käsikirjan sisältö voisi progressiivisesti mukautua osaamistason mukaiseksi esimerkiksi testikysymysten avulla. Toisaalta osaamisen tarkistuslistojen ja muun testaamisen toteuttaminen pitäisi pystyä tekemään siten, etteivät ne lisää arviointiahdistusta, joka voi alentaa minäpystyvyyttä ja motivaatiota yrittää osaamisen arviointia uudelleen. Arviointiahdistus voi olla esimerkiksi oppimisvaikeuteen liittyvää, joka on voinut olla yksilön elämänsä historiassa syy sille, miksi ihminen on hakeutunut päihteistä mielihyvää hakevien ihmisten seuraan (Nurmi ym. 2014, 140-153, 157-160; Nurmiraanta ym. 2009, 45-68) ja erityisesti vankilaustaisilla kokemusasiantuntijoilla todennäköisyys oppimisvaikeuksille on suuri, jopa 80 prosenttia (Partanen ym. 2015, 407-410).

Asiantuntijan voi olla haastavaa kirjoittaa sellaista teoriasidonnaista tekstiä, joka olisi aloittelijan näkökulmasta ymmärrettävää. Tässä kehittämistyössä sisällön kohdistaminen oli erityisen hankalaa siksi, että kehitystyö tapahtui etänä ja käytetyt kehittämistyön menetelmät eivät mahdollistaneet kehittäjän itsensä jalkautumista kokemusasiantuntijoiden pariin havainnoimaan, millä tavoin tehdyt toimenpiteet vaikuttavat. Tieto vaikuttavuudesta perustui kokemusasiantuntijoiden arkea havainnoivien hanketyöntekijöiden näkemyksiin. Koska asiantuntijan ja aloittelijan välinen vuorovaikutus oli puutteellista, alfaversioon kehitysvaiheessa testattiin soveltuisiko tekoäly keskusteluihin (ChatGPT 2023) tuottamaan selvempää sisältöä. Taulukossa 2 on esimerkkejä alkuperäisilmaisuiden tekoälykäännöksistä selkosuomeksi.

Alkuperäinen ilmaisu	ChatGPT 2023 tuottama käännös
”Viestinnällä tarkoitetaan yleisesti kahden tai useamman ihmisen tiedonvaihtoon liittyvää suhdetta, joka voi olla verbaalista tai ei-verbaalista, suoraa kasvokkain tapahtuvaa tai epäsuoraa etänä tapahtuvaa viestintää”	”Viestinnällä tarkoitetaan yleisesti suhdetta, jossa kaksi tai useampi henkilö vaihtaa tietoa keskenään. Tämä tiedonvaihto voi olla verbaalista tai ei-verbaalista, ja se voi tapahtua kasvokkain tai etänä.”
”Eriaikaiseen verkkovuorovaikutukseen liittyy suurempi väärinymmärryksen mahdollisuus kuin samanaikaiseen viestintään. Toisaalta eriaikaisuus antaa mahdollisuuden pohtia vastausta pidempään.”	”Eriaikaiseen verkkovuorovaikutukseen liittyy yleensä suurempi väärinymmärryksen mahdollisuus kuin samanaikaiseen viestintään, sillä viestin vastaanottaja ei voi aina varmistua siitä, että hän ymmärtää viestin oikein. Toisaalta eriaikaisuus antaa mahdollisuuden pohtia vastausta pidempään ja tarkistaa sen ennen lähettämistä.”

Taulukko 2: Tekoälyn tuottamaa selkosuomea

Tekoäly keskusteluihin (ChatGPT 2023) tuottamat käännökset voivat joiltain osin olla selkeämpiä, mutta tyypillisesti ne ovat pidempiä ja eivät sellaisenaan sovellu esityksiin, joissa asia tulisi esittää lyhyesti ja ytimekkäästi.

Kuvat ja grafiikat selkeyttäisivät verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa. Ennen kuin kuvia ja grafiikoita kannattaa upottaa osaksi esitystä, tulee olla jokin ajatus siitä, mitä grafiikalla tai kuvilla halutaan viestittää. Usein tämä edellyttää sitä, että tekstisisällön tulisi lähes valmis. Visuaalisuus olisi vielä parempi, jos esimerkkejä voisi tehdä videona. Esialfaversiossa videoiden upottamista Canvaan (2022) testattiin upottamalla Powerdirectorin (2023) avulla tehty tekstitetty video sähköpostin käyttämisestä. Video oli kestoaltaan 1:47 minuuttia ja kooltaan 9,45 Mb. Testaamisen perusteella tekstitettyt videot piti rajata pois, sillä alle 1024 pikselin tarkkuutta ja alle 10 mbit/s siirtonopeutta vaativat videot ovat liian epätarkkoja. Videoiden tuottaminen olisi myös vaatinut enemmän aikaa kuin mitä kehittämistyölle oli varattu. Erityisen hankalaa oli tuottaa videoita, jotka toimisivat sekä mobiililaitteiden pienillä näytöillä että tietokoneiden suurilla näytöillä. Lisäksi videot eivät toimisi paperiversiona.

Kuviossa 18 nähtävän tuloksen mukaan kohderyhmää edustavat kokemusasiantuntijat pitivät jo alfaversiota kiitettävänä ja kuviossa 17 nähtävän tuloksen mukaan kehitystä ei olisi tarvinnut enää jatkaa. Hanketyöntekijöiden mukaan alfaversio sai arvosanan hyvä ja kehitystä tulisi jatkaa. Beeta- ja julkaisuversioihin ei tullut arviointeja ja toisaalta kehittämistyölle varattu aika loppui. Voi kuitenkin olettaa, että julkaisuversio on parempi kuin alfaversio, sillä beeta-versiossa oli pyritty toteuttamaan toiveita, kuten kuvien lisääminen tekstiä tukemaan.

Aikataulun takia toiveita jouduttiin rajaamaan pois. Erityisesti visuaalisuus ja sisällön rajaus kohderyhmän moninaista osaamistasoa vastaamaan jäivät tässä vaiheessa vähemmälle huomiolle. Silti hankkeen antaman työelämäpalautteen mukaan vastaavaa käsikirjaa ei ole ennestään olemassa ja tässä kehittämistyössä tuotettu käsikirja on hankkeelle sisällöllisesti merkityksellinen ja laaja. Tärkeintä työelämäpalautteessa on se, että käsikirja tukee hankkeen tavoitteiden edistämistä, joka oli myös keskeinen intressi ja Toikon ja Rantasen (2009, 38, 44) mukaan tutkimuksellisen kehittämistyön tärkein metodologinen tekijä.

Kehittämistyössä tulee käyttää yleisesti hyväksytyjä menetelmiä, jotka noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä, eli noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tiedonhankinta, tutkimus- ja arviointimenetelmät tulevat olla eettisesti kestäviä ja avoimia. (Toikko & Rantanen 2009, 128-129.) Tässä kehittämistyössä käytetyt menetelmät ovat yleisesti hyväksytyjä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettyjä menetelmiä. Menetelmien valinta on ollut perusteltua ja menetelmien avulla saatu tieto on ohjannut kehitystyötä, tietoa on käsitelty huolellisesti ja tarkasti. Laadullisten kyselyiden tuloksia ei yleistetty kriittikittömästi, tuloksia on tarkasteltu kriittisesti ja tehdyt valinnat ovat olleet perusteltuja.

Kehittämistyössä tulee ottaa kirjallisuuslähteiden kirjoittajien sekä tutkimusten tekijöiden työ ja saavutukset asianmukaisesti huomioon ja tuoda ne selkeästi esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 23-27; Hyvä tieteellinen käytäntö 2023). Tämä toteutui tässä kehittämistyössä käyttämällä lähdeviittauksia ja tuomalla lähteet selkeästi esille.

Kehittämistyöhön liittyvän aineiston säilytys sekä tietosuojaan liittyvät kysymykset tulee olla määritelty ja hyväksytty kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. Tulosten raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. Vilppi ja piittaamattomuus tulee välttää noudattamalla täydellistä avoimuutta kaikissa kehittämistyön vaiheissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 23-27; Hyvä tieteellinen käytäntö 2023.) Aineistoon ja tietosuojaan liittyvät asiat määriteltiin ja hyväksyttiin kehittämistyön alussa ja sopimusta noudatettiin koko kehittämistyön ajan. Tulosten raportointi ei ole harhaanjohtavaa, vaikka kyselyiden tuloksista tähän raporttiin on otettu mukaan vain osa tuloksista. Kaikki tulokset on avoimesti mitään salaamatta raportoitu toimeksiantajalle.

Kehittämistyössä käytetyt kyselyt eivät edellyttäneet Hyvä tieteellinen käytäntö (2023) mukaista tutkimuseettisen neuvottelukunnan ennakkohyväksyntää, sillä kyselylomakkeet eivät sisältäneet yksilöiviä tietoja, jolloin aineistosta ei voida tunnistaa henkilöä suoraan, välillisesti tai epäsuorasti. Osallistuminen kehittämistyön edellyttämiin kyselyihin perustui tiedonantoon, jossa kerrottiin mitä tarkoitusta varten kyselyt tehtiin. Kaikilla osallistujilla oli oikeus olla vastaamatta kyselyyn. Kehittämistyö tehtiin vastikkeettomasti.

Sosiaalialalla toimivan ammattihenkilön eettisenä lähtökohtana on toimia vastuullisesti riittäväällä tietoperustalla siten, että haastateltavia ja kollegoita kunnioitetaan kehittämistyötä tehdessä ja raportoitaessa (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2023). Eettisyyden varmistamiseksi sekä kyselyiden toteuttamisesta että verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittämisestä pyydettiin tutkimuslupa Valo-Valmennukselta (Valo-Valmennus 2022).

7.2 Tuotoksen luotettavuus

Kehittämistyön luotettavuutta voidaan lisätä kirjoittamalla tarkat selostukset edistymisestä kaikissa vaiheissa. Kehittämistyössä tulee tuoda selkeästi esiin itsearvio siitä, miten omat käsitykset tai muut taustaan liittyvät tekijät ovat saattaneet vaikuttaa kehittämistyöhön. Tiedonkeruun olosuhteet tulee kertoa totuudenmukaisesti ja selkeästi sisältäen tiedonkeruuseen käytetyt menetelmät, käytetty aika, mahdolliset virhetulkinat ja tuoda mahdolliset häiriötekijät mitään salaamatta esille. (Hirsjärvi ym. 1996, 231-233.) Nämä ovat toteutuneet pitämällä päiväkirjaa kehittämistyöstä, kommunikoimalla avoimesti ja selkeästi tiedonkeruun menetelmät ja tulokset mitään salaamatta, tuomalla esiin ongelmat sekä perustelemalla tehdyt valinnat.

Luotettavuudella tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa sitä, että virheet minimoidaan. Virheiden määrää vähentää se, että alkuperäisilmaisuista poimitaan tutkimukselle merkityksellisiä alkuperäisilmaisuja ja alkuperäisilmaisuista tehtyjen pelkistysten määrä on sama kuin alkuperäisilmausujen määrä. Aineiston luokittelu tulee olla kuvattu perusteellisesti ja tulosten tulkintoja ja päätelmiä tulee olla tuettu käyttäen autenttisia lainauksia kyselyihin saaduista vastauksista. (Hirsjärvi ym. 1996, 231-233.) Liitteen 1 mukaisessa kyselyssä hanketyöntekijöille tehtiin luokitteluita, joiden avulla saatiin vastauksia kysymyksiin. Pelkistysten määrä vastasi alkuperäisilmausujen määrää ja vastaajien autenttiset vastaukset tukivat päätelmiä. Liitteen 3 mukaisessa kyselyssä sekä hanketyöntekijöille että kokemusasiantuntijoille käytettiin arvoasteikkoa, joka sellaisenaan vastasi riittävän hyvin kysymyksiin.

7.3 Kehittämispöcessin arviointi

Kehittämispöcessi oli haastava, sillä kehittäminen tapahtui ainoastaan verkon välityksellä ja perustui siihen tietoon, jota kehittämisspöcessin menetelmillä saatiin. Kehittämisspöcessi oli aluksi hankalasti määriteltävä, mutta lopulta spöcessi selkeentyi ja mukautui sekä teknisiin mahdollisuuksiin että näkemyksiin siitä, millainen toteutus tuottaisi parhaan lopputuloksen siinä ajassa ja niillä resursseilla, jotka tähän kehittämistyöhön oli varattu.

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön liittyy käytännön ongelmien ratkaisemista uusilla ideoilla ja niiden toteuttamisella. Kehittämistyössä viedään asioita eteenpäin eikä tyydytä pelkästään kuvailuun tai selittämiseen. (Ojasalo ym. 2018, 18-21, 104-105.) Osoituksena asioiden eteenpäinviemisestä on verkkovuorovaikutuksen käsikirjan kehittäminen suunnitelmasta toteutukseen.

Kehittämisspöcessissa keskeistä oli tuottaa kehittämistyötä ohjaava tietoperusta. Kehittämisspöcessin käytännössä lähestymistavassa vastavuoroisuus on Toikon ja Rantasen (2009, 44-47) mukaan tärkein tekijä. Vastavuoroisuuteen pyrittiin sekä kyselyillä, lyhyillä kokeiluilla ja kommenttipyyntöillä. Kehittämisspöcessi oli toimiva, sillä kehittämistyön tuloksena syntyi uusi tuote, verkkovuorovaikutuksen käsikirja, joka sai hyvän arvosanan ja vastasi toimeksiantajan intressejä.

Vaikka tässä kehittämistyössä kyselyyn vastanneiden kokemusasiantuntijoiden mielestä kehittämistyö oli jo alfaversiona kiitettävä, ei se ole välttämättä yhtä hyvä niiden kokemusasiantuntijoiden mielestä, jotka eniten kaipaisivat tietoa verkkovuorovaikutuksen perusteista, sillä osallistujiksi saattoi valikoitua osaavimpia kokemusasiantuntijoita.

Digitaaliseen kyselyyn voi vastata vain silloin, jos osaa lukea, ymmärtää esitettyt kysymykset ja omaa riittävät taidot digitaalisiin kysymyksiin vastaamiseksi. Kehittämisspöcessissa ongelmaa pyrittiin huomioimaan ottamalla hanketyöntekijöiden havainnot kokemusasiantuntijoista mukaan kehitystyöhön.

Prosessia olisi voinut parantaa jalkautamalla kokemusasiantuntijoiden pariin ja toteuttamalla aluksi teemahaastattelun tai havainnointitutkimuksen. Prosessia olisi voinut parantaa myös tekemällä useampia kyselyitä, joiden avulla kohderyhmän moninaisuus ja kehitystarpeet olisivat tulleet paremmin ilmi. Kyselyihin vastaaminen edellyttää kuitenkin riittävää motivaatiota ja aikaa. Toistuvat, liian pitkät ja yksityiskohtaiset kyselyt voivat vähentää halukkuutta vastata kyselyihin. Digitaalisen kyselyn lisäksi olisi voinut olla paperiversiot sekä kyselyistä että verkkovuorovaikutuksen käsikirjasta. Useammat kyselyt tai kehittäjän oma havainnointi eivät olleet tässä kehittämistyössä mahdollisia ajanpuutteen vuoksi.

8 Pohdinta

Yhteiskunnallisessa diskurssissa digitalisaatio vaikuttaa olevan ratkaisu moniin resurssiongelmiin. Sosionomiopiskelijana oli mielenkiintoista tutustua, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia digitalisoitua ja verkkoon siirtyvä vuorovaikutus sisältää kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta. Ymmärtämällä verkkovuorovaikutukseen liittyvät haasteet ja mahdollisuudet voi pyrkiä valitsemaan tarkoituksenmukaisia verkkovuorovaikutustapoja.

Vuorovaikutuksen ja palveluiden digitalisoituessa verkon välityksellä tapahtuvaksi, Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena (2020) -strategian mukaan digitalisaation avulla tuotetun sosiaali- ja terveydenhuollon tieto tulisi muuttua tietämykseksi, jolla tavoitellaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen lisäksi kansalaisten omaan hyvinvointiin tähtäävää aktiivisuutta. Tässä prosessissa digitaidottomuus voi lisätä riskiä marginalisoitumiseen (Raatikainen ym. 2020, 78, 194-199). Digitaidottomuutta voidaan vähentää tietoisuuden lisäämisellä ja oppimista tukevilla järjestelyillä kuten tässä kehittämistyössä tehdyllä verkkovuorovaikutuksen käsikirjalla.

Keskeinen puute siirtymässä digitalisaation avulla tapahtuvaan verkkovuorovaikutukseen vaikuttaisi olevan tunteiden välittymiseen liittyvät tekijät. Esimerkiksi läsnäolon tunne voi jäädä välittymättä siksi, että digitalisaation avulla emme voi abstrahoida tunteita muodostavien aistijärjestelmien ärsykeitä, kuten kosketukseen liittyvät ärsykkeet, siirrettäväksi verkkoon. Digitalisoitavissa olevat tekijät, esimerkiksi symbolit kuten kirjoitettu teksti tai hymiöt, voivat aiheuttaa vääriä tulkintoja ja tunteita. Tärkeimpänä tunteiden ja toiminnan ilmaisijana ovat kuitenkin kasvojen ilmeet (Paavilainen 2016, 95-155) ja niitä voidaan digitalisoida ja välittää videoyhteydellä, mutta mikrofoni, kamera ja tietokoneen näyttöön katsominen ei vastaa samaa kuin lähikontaktissa tapahtuva eleiden ja kosketuksen tulkinta, jotka ovat Mönkkösen (2018, 39-47, 87-110, 120) mukaan tärkeintä yhteyden luomisessa toiseen ihmiseen.

Mikäli esimerkiksi läsnäolon tunne ei välity verkossa, voi olettaa puutteen johtavan joidenkin ihmisten osalta yksinäisyyden tunteeseen, joka on merkityksellinen tekijä myös sosiaalisessa

eristäytymisessä ja marginalisoitumiskehityksessä. Esimerkiksi digitalisaation mahdollistama sosiaalinen media on lisännyt sosiaalista eristäytyneisyyttä, johon liitetään kasvanut kuolleisuus ja heikentynyt terveys (Small ym. 2020). Ilmiö on mielenkiintoinen, sillä digitalisaation avulla voimme olla ajasta ja paikasta riippumatta vuorovaikutuksessa toisiimme ja muodostaa sosiaalisia verkostoja sekä jakaa osaamista ja resursseja yhteisten intressien mukaisesti siten kuin haluamme (Turpeinen 2011, 257-266). Ihmisiä voi myös olettaa olevan enemmän ja asuvan tiheämmin kuin koskaan ennen ihmisen historiassa. Silti yksinäisiä on Suomessa noin 11 prosenttia, yksinäisyyden ollessa korkeimmillaan matalan koulutuksen omaavilla sekä 75 vuotta täyttäneiden keskuudessa (THL 2022b).

Yksinäisyyden mittaaminen, vertailu toisiin ihmisiin ja marginalisoitumiskehitykseen puuttuminen digitalisaation avulla vaikuttaa olevan esimerkiksi puuttavan älykkyyden avulla Qirtasin ym. (2022) mukaan mahdotonta yksinäisyyden tunteen subjektiivisen luonteen vuoksi. Nikulan ym. (2022) mukaan myös Kokemusasiantuntijat verkossa -hankkeessa kokemusasiantuntijat ovat kokeneet yksinäisyyttä siksi, että lähikohtaamiset vähenivät ja kohtaamiset siirtyivät verkon välityksellä tapahtuvaksi. Kokemusasiantuntijoiden toteuttaman vertaistuen siirtymisen verkkoon tulisi kuitenkin lisätä THL (2023) mukaan tunnetta siitä, ettei tilanteessa olla yksin. Tunteet liittyvät keskeisesti myös motivaatioon (Paavilainen 2016, 95-155). Tässä kehittämistyössä kehitetyssä verkkovuorovaikutuksen käsikirjassa erityisesti hyvään mieleen ja tulevaisuuden uskoon tähtäävä lopetus on suunnattu yksinäisyyden tunteen vähentämiseen. Oikein suoritettu vuorovaikutustilanteen lopetus on tärkeää, sillä mikäli vuorovaikutustilanne on ollut mielihyvää tuottava, haluaa ihminen toistaa sitä myös tulevaisuudessa ja asettaa odotuksia tuleville vuorovaikutustilanteille.

Yhteiskunnan palveluiden digitalisoitumiskehityksessä tulisi ihmisten moninaisuus ja erilaisuus huomioida riittävällä tavalla. Tähän pyritään esimerkiksi saavutettavuusvaatimuksilla ja ottamalla palveluita käyttävät ja kokemusasiantuntijat mukaan kehitystyöhön (THL 2023). Tässä kehittämistyössä pyrittiin samaan.

Seuraavaksi kehittämiskohteeksi voisi ottaa verkkovuorovaikutukseen liittyvän opin jalkauttamisen eri osaamistasoille tehdyillä käsikirjoilla. Tällainen kehittämistyö edellyttäisi laajaa havainnoivaa tutkimusta, jossa erilaiset osaamistasot voitaisiin määritellä. Ongelmaksi voi muodostua asiantuntijan ja oppijan välinen dialogisuus, sillä asiantuntijan voi olla vaikea asettaa oppijan ymmärryksen tasolle ja toisaalta oppija ei välttämättä tiedä, millaisia asioita on mahdollista saavuttaa.

Parempi lopputulos voisi toteutua jalkauttamalla opit perinteisesti mestari -kisälli-tyyppisesti siten, että osaavimmat kokemusasiantuntijat opettavat osaamattomampia ja molemmat kehittävät yhdessä verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa eri osaamistasoille sopivaksi. Tällöin myös siirtyisi sellainen hiljainen tieto, jota ei voida digitalisoida esimerkiksi tekstiksi tai

videoiksi. Tämä tieto olisi olennaista myös julkisten palveluiden kehittämisessä, johon THL (2023) mukaan kokemusasiantuntijat osallistuvat.

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa voisi edelleen teknisesti kehittää ja sisältöä parantaa upottamalla ulkoinen kyselytyökalu osaksi sisältöä. Lukijat voisivat kyselytyökalun avulla pisteyttää sisältöä ja ehdottaa korjauksia.

Osa sisällöstä voisi olla järkevää toteuttaa sarjakuvina, pelillistää tai virtualisoida. Tekoälyn kehittyessä voisi verkkovuorovaikutuksen tekniseen harjoitteluun kehittää erilaisia tekoälyyn perustuvia harjoituksia, mutta vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen keskeisesti liittyvien tunteiden osalta tekoäly ei ehkä ole ratkaisu, sillä tekoälyllä ei ole tunteita.

Ymmärtämällä dialogisuuden perusajatuksen ja digitalisaation vaikutuksen dialogisuuteen voi verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa hyödyntää laajemmin kuin mihin se alun perin kehitettiin. Verkkovuorovaikutuksen käsikirja voi soveltua esimerkiksi etäjohtamiseen, etäesihenkilötyöhön, etäopintoihin ja tiimien ohjaamiseen verkossa. Verkkovuorovaikutuksen käsikirja voi edesauttaa myös dialogisuutta tukevien sovellusten kehittämistä.

9 Lähdeluettelo

Painetut

- Baars, B. & Cage, N.M. 2010. Cognition, brain, and consciousness: Introduction to cognitive neuroscience. 2. painos. Oxford, Iso-Britannia: Elsevier.
- Eysenck, M. 2012. Fundamentals of Cognition. 2. painos. New York, Yhdysvallat: Psychology Press Ltd.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Helsinki: Tammi.
- Kortti, J. 2016. Mediahistoria. Viestinnän merkityksiä ja muodonmuutoksia puheesta bitteihin. Tietolipas 250. SKS vertaisarvioitu tietokirja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Matikainen, J. 2001. Vuorovaikutus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nurmiranta, H., Leppämäki, P. & Horppu, S. 2009. Kehityspsykologiaa lapsuudesta vanhuuteen. Helsinki: Kirjapaja.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Oulasvirta, A. 2011. Mitä on ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus? Teoksessa Oulasvirta, A. (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus, 28.
- Paavilainen, P. 2016. Toimivat aivot. Kognitiivisen neurotieteen perusteita. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M. & Salo-Chydenius, S. 2015. Päihdehoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2020. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Raatikainen, P. 2004. Ihmistieteet ja filosofia. Helsinki: Gaudeamus.

Saariluoma, P. 2011. Käyttäjä. Teoksessa Oulasvirta, A. (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus, 47-60.

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Turpeinen, M. 2011. Yhteisöt. Teoksessa Oulasvirta, A. (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Toimittanut Antti Oulasvirta. Helsinki: Gaudeamus, 257-266.

Vartiainen, M. & Andriessen, E. 2008. Virtual Team-Working and Collaboration Technology. Teoksessa Chimel, N. (toim.). An introduction to work and organizational psychology. A European perspective. 2. painos. Carlton, Victoria, Australia: Blackwell Publishing Ltd, 209-233.

Sähköiset

Adobe Acrobat Reader 2023. Adobe Inc. Viitattu 27.2.2023. <https://www.adobe.com/fi/acrobat/pdf-reader.html>

Alhanen, K., Soini, T. & Kangas, M. 2019. Dialogiakatemia. Dialoginen johtaminen ja vallankäyttö. Viitattu 13.4.2023. <https://dialogiakatemia.fi/2019/12/26/dialoginen-johtaminen-ja-vallankaytto/>

Aluehallintovirasto 2023. Yleistä saavutettavuudesta. Viitattu 20.1.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Canva 2022. Canvan avulla on helppo luoda ammattimaisia suunnittelumalleja sekä jakaa tai tulostaa niitä. Canva Pty Ltd. Viitattu 6.12.2022. https://www.canva.com/fi_fi/

ChatGPT 2023. Tekoäly keskusteluihin. OpenAI ChatGPT. OpenAI is an American artificial intelligence (AI) research laboratory consisting of the non-profit OpenAI Incorporated and its for-profit subsidiary corporation OpenAI Limited Partnership. Viitattu 20.3.2023. <https://chat.openai.com/chat>

CreativeCommons 2022. Public Domain Dedication. Viitattu 17.11.2022. <https://creativecommons.org/>

DALL E2 2023. DALL E 2 is an AI system that can create realistic images and art from a description in natural language. OpenAI is an American artificial intelligence (AI) research laboratory consisting of the non-profit OpenAI Incorporated and its for-profit subsidiary corporation OpenAI Limited Partnership. Viitattu 16.2.2023. <https://openai.com/product/dall-e-2>

Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., & Willingham, D. T. 2013. Improving Students' Learning With Effective Learning Techniques: Promising Directions From Cognitive

- and Educational Psychology. *Psychological Science in the Public Interest*, 14(1), 4-58. Viitattu 1.12.2022. <https://doi.org/10.1177/1529100612453266>
- Harisalo, R. & Aarrevaara, T. 2015. *Katalyyttinen puhe lautakunnissa*. University Press. Tampere. Viitattu 13.4.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9911-1>
- Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntijahoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi*. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki. Viitattu 12.4.2023. <https://www.mtkl.fi/uploads/2020/09/f27fa53c-kokemusasiantuntijaopas.pdf>
- Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. & Ristikari, T. 2017. Syrjäytymisen hinta - case investoinnin kannattavuuslaskemasta. *Yhteiskuntapolitiikka-lehti numero 82 (2017):6*. Viitattu 1.12.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135714/YP1706_Hilliym.pdf?sequence=2
- Hyvä tieteellinen käytäntö 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 29.4.2023. <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Joenaho, H. 2012. Vuorovaikutus kasvokkaisessa vertaistukiryhmissä. *Puheviestinnän pro gradu -tutkielma*. Viitattu 12.4.2023. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201301191085>
- Koski, L. & Miettinen, K. 2007. Vangit koulutuksessa. Viitattu 5.12.2022. https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-riisenjulkaisusarja/oJ202Cg6R/3-2007_Vangit_koulutuksessa_wep.pdf
- Kurki, J. & Nikula, K. 2022. Kokemusasiantuntijoiden digitaalisen osaamisen taso ja lisäkoulutuksen tarpeet - kokemusasiantuntijoiden näkökulmia kehittämistyön pohjaksi. *Laurea Journal* Viitattu 17.11.2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022053039789>
- Kurki, J., Leppäniemi, T. & Nikula, K. 2022. Digitaalisen osaamisen riittämättömyys aiheuttaa stressiä kokemusasiantuntijoille. *Laurea Journal*. Viitattu 1.12.2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022102863696>
- Käypä hoito -suositus 2020. *Motivoiva haastattelu*. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 10.3.2023. <https://www.kaypahoito.fi/nix02109>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15 päivänä maaliskuuta 2019. Viitattu 20.1.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Laurea 2022. *Sosionomikoulutus*. Viitattu 6.12.2022. <https://www.laurea.fi/koulutus/sosiaali-ja-terveysala/sosionomi/>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra)*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.2.2023. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec
- Microsoft Excel 2023. *Taulukkolaskentasovellus*. Microsoft Corp. Viitattu 16.1.2023. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/excel>

Microsoft Forms 2023. Easily create surveys and polls to collect customer feedback. Microsoft Corp. Viitattu 16.1.2023. <https://forms.office.com/>

Microsoft Powerpoint 2023. Esitysgrafiikkasovellus. Microsoft Corp. Viitattu 27.2.2023. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/powerpoint>

Microsoft Word 2023. Tekstinkäsittelysovellus. Microsoft Corp. Viitattu 27.2.2023. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/word>

Mikkonen, K., Nikander, K. & Voutilainen, A. 2015. Oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja tukeminen. Lääkärilehti 12/15. Viitattu 1.2.2023. <https://www.potilaanlaakarilehti.fi/artikkelit/oppimisvaikeuksien-tunnistaminen-ja-tukeminen/>

Nieminen, A. 2014. Kokemustiedon määritelmä ja muodot - kohti uutta kokemuksen politiikkaa? Teoksessa Ari Nieminen, Ari Tarkiainen & Elina Vuorio (toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turku: Turun Ammattikorkeakoulun raportteja 177, 14-29. Viitattu 12.4.2023. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>

Oppimisvaikeudet ja syrjäytyminen 2019. Erialaisten oppijoiden liitto ry, muistio 4.7.2019. Viitattu 1.2.2023. <https://www.eoliitto.fi/wp-content/uploads/2021/02/Oppimisvaikeudet-ja-syrjaytyminen.pdf>

Powerdirector 2023. Video editing, made for everyone. Cyberlink Technologies Inc. Viitattu 16.2.2023. https://www.cyberlink.com/products/powerdirector-video-editing-software/overview_en_EU.html?r=1

Putnam, A. L., Sungkhasettee, V. W., & Roediger, H. L. 2016. Optimizing Learning in College: Tips From Cognitive Psychology. Perspectives on Psychological Science, 11(5), 652-660. Viitattu 1.12.2022. <https://doi.org/10.1177/1745691616645770>

Qirtas, M., Zafeiridi, E. Pesch, D. & Bantry White, E. 2022. Loneliness and Social Isolation Detection Using Passive Sensing Techniques: Scoping Review. JMIR Mhealth Uhealth. 2022 Apr 12;10(4):e34638. doi: 10.2196/34638. PMID: 35412465; PMCID: PMC9044142. Viitattu 1.12.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9044142/>

Small, G. W., Lee, J., Kaufman, A., Jalil, J., Siddarth, P., Gaddipati, H., Moody, T. D. & Bookheimer, S. Y. 2020. Brain health consequences of digital technology use. Dialogues in Clinical Neuroscience, volume 22, issue 2, 179-187. Viitattu 2.5.2023. <https://doi.org/10.31887/DCNS.2020.22.2/gsmall>

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2023. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia. 3. painos. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Viitattu 17.11.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

- Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan ohjaus 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 1.12.2022. <https://stm.fi/sotetiedonhallinta>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 3.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomisanakirja 2022. Kommunikaatio. Viitattu 17.11.2022. <https://www.suomisanakirja.fi/kommunikaatio>
- Teosto 2022. Musiikin julkiseen esittämiseen tarvitaan aina lupa. Teosto musiikin tekijänoikeusjärjestö. Viitattu 17.11.2022. <https://www.teosto.fi/musiikin-kayttoluvat/mihin-lupa-tarvitaan/>
- THL 2022a. Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus. Tilastotietoa suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sotkanet tilastoidinkaattori. Viitattu 1.12.2022. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/metadata/indicators/4285>
- THL 2022b. Tulostaulukko itsensä yksinäiseksi tuntevien osuudesta. Tilastotietoa suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sotkanet tilastopointinta. Viitattu 1.12.2022. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=szY0irQ21jOMN7bWNYo3BAA=®ion=s07MBAA=&year=sy5zsjbS0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT>
- THL 2023. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki>
- Tieteen termipankki 2017. Analogia-digitaalimuunnos. The Helsinki Term Bank for the Arts and Sciences. Viitattu 17.11.2022. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:analogia-digitaalimuunnos>
- Tieteen termipankki 2022. Interaction. The Helsinki Term Bank for the Arts and Sciences. Viitattu 17.11.2022. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Clean_Energy_Research:interaction
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena 2020. Sote-tieto hyötykäyttöön strategia. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 1.12.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>
- Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. painos. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 17.11.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>
- Tuominen, T. 2018. Neurocognitive deficits, academic difficulties and substance dependence among Finnish offenders: connections to recidivism and implications for rehabilitation. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja B, osa 453. Turku: Turun yliopisto. Viitattu 5.12.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7202-9>
- Valo-Valmennus 2022. Matkalla eteenpäin. Valo-Valmennusyhdistys ry. Viitattu 3.12.2022. <https://valo-valmennus.fi/>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 17.11.2022. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Julkaisemattomat

Hankesuunnitelma 2021. Merkinnällä luottamuksellinen saatavilla rajoitetusti Opintojaksolle Kokemusasiantuntijat verkossa työtilassa. Julkisesti osittain saatavilla Euroopan Unioni, Euroopan sosiaalirahasto, Suomen rakennerahasto-ohjelman hankekoodi S22541. Viitattu 17.11.2022. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S22541>

10 Luettelo kuvioista, taulukoista ja liitteistä

Kuviot

Kuvio 1: Kehitystyön prosessi	21
Kuvio 2: Ymmärrettävään sisältöön tähtäävä synteesi	24
Kuvio 3: Käsikirjan päärakennetta ohjaava kaavio	29
Kuvio 4: Esialfaversion etusivu.....	31
Kuvio 5: Virtuaali-Vexi ja dialogi	32
Kuvio 6: Virtuaali-Vexi ja verkkovuorovaikutus	32
Kuvio 7: Forgiveness connects to other people. Digital painting	33
Kuvio 8: Forgiveness connects to other people. Digital painting	33
Kuvio 9: Alfaversion sisällysluettelo	34
Kuvio 10: Microsoft Wordilla toteutetun alfaversion sisällysluettelo.....	36
Kuvio 11: Canvan helppolukuisuus	38
Kuvio 12: Wordin helppolukuisuus.....	38
Kuvio 13: Tiedon löydettävyys Canvasta	39
Kuvio 14: Tiedon löydettävyys Microsoft Wordissa.....	39
Kuvio 15: Kiinnostus lukea sisältö lähes kokonaan	40
Kuvio 16: Sisällön opettavaisuus.....	40
Kuvio 17: Kehitystyötä kannattaisi jatkaa	41
Kuvio 18: Arvosana alfaversiosta	41
Kuvio 19: Beetaversiön kansisivu	43
Kuvio 20: Beetaversiön osat.....	44

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki pelkistyksistä yläluokkiin	26
Taulukko 2: Tekoälyn tuottamaa selkosuomea	46

Liitteet

Liite 1: Kysely hanketyöntekijöille 16.1.2023	60
Liite 2: Ote 16.1.2023 kyselyn tulosanalyysistä	62
Liite 3: Kysely kokemusasiantuntijoille ja hanketyöntekijöille 6.3.2023	63
Liite 4: Verkkovuorovaikutuksen käsikirja - versio 1.0	66

Liite 1: Kysely hanketyöntekijöille 16.1.2023

Kysely hanketyöntekijöille

Hyvä vastaanottaja.

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan yksikössä sosionomin AMK-tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönäni verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiantuntijoille. Käsikirja toteutetaan Canva-työkalulla. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuksista sekä verkkovuorovaikutuksen käsikirja suomenkielisille rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiantuntijoille.

Opinnäytetyön tavoitteena on, että käsikirjan avulla kokemusasiantuntijat oppivat vuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa. Opinnäytetyö on kehittämistyö. Kehittämistyön suuntaamiseksi kokemusasiantuntijoille sopivaksi, kaipaan lisää tietoa tämän kyselytutkimuksen avulla, johon kutsun Teitä osallistumaan.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tämä sähköinen kyselylomake ei sisällä henkilötietoja, aineistosta ei voida tunnistaa henkilöä suoraan, välillisesti tai epäsuorasti. Tämän kyselytutkimukseen on saatu Valo-Valmennus ry:n lupa.

Aikaa vastaamiseen on 16.1.2023 - 5.2.2023 välinen aika. Vastausten analysoinnin jälkeen aineisto hävitetään viimeistään opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Etunimi Sukunimi Laurea ammattikorkeakoulusta, puhelin [salattu], sähköposti etunimi.sukumimi@laurea.fi

Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Mikäli kaipaat apua tämän kyselyn täyttämässä, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostilla tai puhelimella.

Ystävällisin terveisin,

Jari Hiltunen, puhelin [salattu], sähköposti etunimi.sukumimi@laurea.student.fi

Kyselyn täyttäminen kestää arviolta noin 10 minuuttia. Kysymyksiin 1-5 tulee antaa vastaus kohtiin "Enter your answer". Lomakkeen voit tallentaa painikkeella "Submit". Vastauksen pituutta ei ole rajoitettu.

1. Millaisia haasteita olet havainnut kokemusasiantuntijoiden verkkovuorovaikutuksessa?

2. Millaiset asiat olet havainnut edesauttavan verkkovuorovaikutusta?

3. Vuorovaikutuksessa dialogisuus, ts. yhteisen ymmärryksen muodostaminen, voi olla keskeistä. Dialogisuuden onnistumiseen voi liittyä tunnesanoitus ja tunnesanoituksen ymmärtäminen, joka on myös kokemusasiantuntijuuteen liittyvää vahvuutta. Tunteiden välittäminen verkon välityksellä on kuitenkin haasteellista. Millaiset verkkovuorovaikutuksen välineet ja toimintatavat (+) mielestäsi mahdollistavat onnistuneen dialogin?

(+) Välineillä tarkoitetaan esimerkiksi puhelinta, sähköpostia, WhatsAppia, ryhmäohjelmistoja kuten Teams, Skype, Zoom ym. Toimintatavoilla tarkoitetaan esimerkiksi ennakovalmistelua, tauotusta, ympäristöä kuten tila, vaatetus, käytetyt lauseet ym.

4. Rikos- ja päihdetaustaisilla saattaa olla keskimääräistä enemmän oppimisvaikeuksia. Millä tavoin oppimisvaikeudet tulisi ottaa huomioon verkkovuorovaikutuksen käsikirjan (+) toteutuksessa?

(+) Käsikirja toteutetaan Canva-työkalulla, joka vastaa Powerpointtia. Sisältö on pääosin tekstiä ja kuvia.

5. Millaiset asiat verkkovuorovaikutuksessa voisivat lisätä hyvää mieltä ja millä tavoin ne tulisi ottaa mukaan verkkovuorovaikutuksen käsikirjaan? Pohdi vastaustasi yksinäisyyden ja hallitsemattomuuden tunteiden ja stressaavuuden näkökulmista.

6. Minkälaisia yleisiä toiveita sinulla on verkkovuorovaikutuksen käsikirjan toteutusta ajatellen?

7. Muita ajatuksia, ehdotuksia tai ideoita? Sana on vapaa!

Liite 2: Ote 16.1.2023 kyselyn tulostulostuksista

Ote analysointiin käytetystä Excel -työkirjasta.

Alkuperäiset vastaukset pelkistettiin, pelkistykset luokiteltiin alaluokkiin ja yläluokkiin. Yläluokka vastasi kysymykseen.

Vastaaja	Pelkistykset
Kysymys	Millaisia haasteita olet havainnut kokemusasiantuntijoiden verkkovuorovaikutuksessa?
1	Kokemusasiantuntija saattaa pitää verkossa tapahtuvaa kohtaamista huonompana kuin kasvokkain tapahtuva kohtaaminen
1	Tasapuolinen tilan ja ajan antaminen ryhmätilanteissa kaikille osapuolille
1	Tilannetaju ja tilaan liittyvien tekijöiden välittäminen osallistujille
1	Keskittyminen puhujan ja häiriötekijöiden eliminointi
1	Arviointi perustuu hanketyöntekijän tekemiin huomiointeihin kokemusasiantuntijoista
2	Sovellusten käyttöäidoissa on puutteita
2	Kartetaan visuaalisia sovelluksia
2	Puutteita videoyhteyksessä ja esiintymistäidoissa
3	Puutteita keskittymiskyvyssä, useiden asioiden tekeminen yhtäaikaan ja häiriötekijöiden huomioimattomuus
4	Tarvitsee kasvokkaisen kohtaamisen vuorovaikutukseen
4	Opiskelijoiden antama palaute kokemusasiantuntijoista on negatiivinen vaikka yleensä palaute on positiivinen
5	Luottamuspula laitteiden toimintaa kohtaan vähentää halua käyttää laitteita
5	Negatiivinen lähtökohta vaikuttaa asenteiden poisoppimiseen
6	Vähäinen kokemus verkkoystävällisestä johtaa tilannetekijöiden, kuten taustalla näkyvän ympäristön huomioimattomuuteen
6	Verkossa toimimista puhelias ei ymmärrä antaa tilaa hiljaisemmille siksi, ettei havaitse toisten halua puhua
6	Verkossa toimiminen on uutta ja vuorovaikutus ei ole luontevaa jännityksen vuoksi. Tarvitaan ohjeistusta tukemaan verkkovuorovaikutustaitoja.
Kysymys	Millaiset asiat olet havainnut edesauttavan verkkovuorovaikutusta?
1	Valmistautuminen ennakkoon tapaamiseen ja käsiteltävään sisältöön. Keskeytysten ennakointi vessakäynnillä ym. Laitteiston ja sovellusten testaaminen ennen aloitusta.
1	Osallistujien osallistaminen rentoudella ja antamalla tilaa toisille.
2	Sovellusten opettelu ja asioiden perusteellinen läpikäynti.
2	Esiintymisen harjoittelu ja saatu palaute.
3	Lyhytkestoiset ja sopivasti tauotetut tapaamiset.
4	Pieni osallistujamäärä, kameroiden aukipitäminen ja monipuolinen sisältö yksinpuhumisen sijaan.
5	Verkkovälitteisen tapaamisen kynnyksen madaltaminen. Kynnyksen ylittäminen johtaa onnistumisen kokemukseen. Harjoittelu esimerkkien avulla.
6	Kokemusasiantuntijan tulisi olla rauhallisessa, luontaisessa ja turvallisessa tilassa mukavassa asennossa.
6	Vuorovaikutusta edistää se, että yhteydet ja verkkoalusta on testattu rauhassa ennen verkossa toimimista.

Alaluokka	Yläluokka	#	Vastaukset tutkimuskysymykseen
Millaisia haasteita olet havainnut kokemusasiantuntijoiden verkkovuorovaikutuksessa?			
Kokemus verkossa tapahtuvasta tapaamisesta negatiivinen	Asenteet	1	1= Asenteet
Toisien osapuolien huomioimattomuus	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen	2	2= Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen
Toisien osapuolien huomioimattomuus	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen	2	3= Verkkovuorovaikutusosaamisen puute
Keskittymiskyky ja ymmärrys hyvästä yhteydestä puutteellinen	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen	2	
Käyttötaidot puutteelliset	Verkkovuorovaikutusosaamisen puute	3	
Ennakoosenne visuaalisia sovelluksia kohtaan	Asenteet	1	
Osaamisen puute verkkoystävällisessä	Verkkovuorovaikutusosaamisen puute	3	
Keskittymiskyky ja ymmärrys hyvästä yhteydestä puutteellinen	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen	2	
Kokemus verkossa tapahtuvasta tapaamisesta negatiivinen	Asenteet	1	
Kohderyhmä vaikuttaa mielipiteisiin	Asenteet	1	
Laitteiden toimimattomuus vähentää motivaatiota	Verkkovuorovaikutusosaamisen puute	3	
Ennakoosenteet vaikuttavat haluun oppia	Asenteet	1	
Vähäinen kokemus vaikuttaa tilannetekijöiden hallintaan	Verkkovuorovaikutusosaamisen puute	3	
Toisien osapuolien huomioimattomuus	Ymmärrys tilannetekijöistä puutteellinen	2	
Osaamisen puute	Verkkovuorovaikutusosaamisen puute	3	
Millaiset asiat olet havainnut edesauttavan verkkovuorovaikutusta?			Vastaukset tutkimuskysymykseen
Ennakoiva valmistautuminen johtaa parempaan lopputulokseen	Ennakointi	1	1= Ennakointi
Toisten huomioimattomuus ja rentous	Dialogisuusosaaminen	2	2= Dialogisuusosaaminen
Hyvä sovellusosaaminen ja asioiden hallinta	Sovellusosaaminen	3	4= Esiintymistäidot
Esiintymistäidot paranevat harjoittelulla ja palauteella	Esiintymistäidot	4	5= Energiatasojen huomioiminen
Tapaamisten tauottaminen keskittymiskyvyn mukaan	Energiatasojen huomioiminen	5	
Hyvä ryhmätapaamisten hallinta ja dialogisuus	Dialogisuusosaaminen	2	
Onnistumisen kokemukset parantavat minäpystyvyyttä	Sovellusosaaminen	3	
Ymmärrys tilan merkityksestä	Tilavaikutelman hallinta	6	
Ennakoiva valmistautuminen	Ennakointi	1	

Liite 3: Kysely kokemusasiantuntijoille ja hanketyöntekijöille 6.3.2023

Kysely kokemusasiantuntijoille ja hanketyöntekijöille

Hyvä vastaanottaja.

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan yksikössä sosionomin AMK-tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönäni verkkovuorovaikutuksen käsikirjaa rikos- ja päihdetaustaisille kokemusasiantuntijoille. Kehittämistyön suuntaamiseksi kokemusasiantuntijoille sopivaksi, kaipaen lisää tietoa tämän kyselytutkimuksen avulla, johon kutsum Teitä osallistumaan. Käsikirjan voi toteuttaa joko Canvalla tai Microsoft Wordilla. Kumpi olisi mielestäsi parempi? Varaa aikaa aineiston läpikäyntiin vähintään puoli tuntia. Pääset lukemaan Canva ja Microsoft Word- versiot verkkoselaimellasi joko tietokoneellasi tai älylaitteellasi.

- Canvalla tehdyn toteutuksen löydät klikkaamalla tätä linkkiä <https://rb.gy/pj0dc4>
- Microsoft Wordille tehdyn tiedoston voit ladata tästä linkistä <https://rb.gy/rhy2ei>
- Tarvittaessa voit ladata Microsoft Word- version Adobe Acrobatille tästä linkistä <https://rb.gy/7xb5fz>

Sen jälkeen, kun olet tutustunut yllä oleviin Canva ja Microsoft Word- versioihin, palaa tähän kyselyyn. Aikaa vastaamiseen on 6.3.2023 - 19.3.2023 välinen aika.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Henkilötietoja ei voida tunnistaa. Tähän kyselytutkimukseen on saatu Valo-Valmennus ry:n lupa. Vastausten analysoinnin jälkeen aineisto hävitetään viimeistään opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyöni ohjaajana toimii SALATTU Laurea ammattikorkeakoulusta, puhelin [salattu], sähköposti [salattu]@laurea.fi

Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Mikäli kaipaat apua tämän kyselyn täyttämässä, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostilla tai puhelimella.

Ystävällisin terveisin,

Jari Hiltunen, puhelin SALATTU sähköposti [salattu]@laurea.student.fi

Lomakkeen suomennokset: "Required" tarkoittaa vaaditaan vastaamaan tähän kysymykseen, "Enter your answer" tarkoittaa "Kirjoita vastauksesi" ja "Submit" tarkoittaa lomakkeen tallentamista.

1 Vastaatko tähän kyselyyn

Kokemusasiantuntijana, Hanketyöntekijänä, Jonain muuna kyselyyn liittyvänä

2 Vastaa seuraaviin kysymyksiin liittyen **Canvalla** tehdyn toteutuksen käytettävyyteen.

	En lainkaan sa- maa mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Osittain sa- maa mieltä	Täysin samaa mieltä
Helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppolukuinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto löytyy helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaisin päivittää si- sältöä tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempi kuin Word- versio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Vastaa seuraaviin kysymyksiin liittyen **Microsoft Wordilla** tehdyn toteutuksen käytettävyy-
teen (joko Word tai Adobe Acrobat tiedosto).

	En lainkaan sa- maa mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Osittain sa- maa mieltä	Täysin sa- maa mieltä
Helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppolukuinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto löytyy helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Osaisin päivittää si- sältöä tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempi kuin Canva- versio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 Seuraavaksi arvioi käsikirjan sisältöä, joka on sama molemmissa toteutustavoissa.

	En lainkaan samaa mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Osittain sa- maa mieltä	Täysin sa- maa mieltä
Kiinnostuin lukemaan sisällön lähes kokonaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Sisältö oli opettavaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaisimet (fontit) ja värit olivat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältö kaipaisi lisää kuvia ja grafiikkaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan kehitystyötä kannattaa jatkaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 Mitä opit, vai oliko kaikki sinulle ennestään tuttua?

6 Mitä tekisit toisin, mitä toivoisit julkaisuversioon?

7 Sana on vapaa. Jotain muuta palautetta, joka auttaa kehitystyötä?

8 Minkä arvosanan antaisit opinnäytetyöntekijälle näkemäsi perusteella (1 välttävä - 5 kiitettävä)?

Liite 4: Verkkovuorovaikutuksen käsikirja - versio 1.0



KÄSIKIRJAN JOHDANTO

Verkkovuorovaikutuksen käsikirjan avulla kokemusasiantuntijat voivat oppia verkkovuorovaikutuksen perusteet matalan kynnyksen verkkoauttamisessa.

Hakusulkujen [] sisällä on lähdeviitteen numero. Lähteet löydät käsikirjan lopusta.

Käsikirjassa on tällä hetkellä esimerkkisisältöä, jota on tarkoitus päivittää yhdessä.

Yhdessä kehittämällä osaamista voidaan jakaa tuleville kokemusasiantuntijoille.

Klikkaamalla alleviivattua tekstiä avautuu linkin sisältö nettiselaimessasi.

Käsikirja on tuotettu opinnäytetyönä [Kokemusasiantuntijat verkossa](#) - hankkeelle [26].

KÄSIKIRJAN OSAT 1-3



OSA 1 - VERKKOVUOROVAIKUTUKSEN ALOITUS

Tässä osassa on ohjeita asioihin, joita kannattaa huomioida ennen verkkovuorovaikutustilannetta.

- Eriaikaisen vuorovaikutuksen ohjeistus pitää sisällään perusteiden lisäksi vinkkejä sähköpostiin ja tietoturvaan.
- Samanaikaisen vuorovaikutuksen ohjeistus pitää sisällään samanaikaisen yhteydenpidon perusteita.
- Valmistautumisen ja testaamisen ohjeistus pitää sisällään asioita, joita kannattaa tehdä ennakolta hyvän verkkovuorovaikutustilanteen toteutumiseksi.



SANAN VERKKO MERKITYS



SANAN VUORO MERKITYS



SANAN **VAIKUTUS** MERKITYS



ERIAIKAINEN VERKKOVUOROVAIKUTUS

Osapuolet eivät ole ajallisesti toisistaan riippuvaisia [3-5].

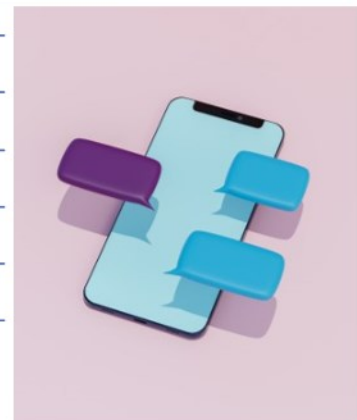
Osapuolten ei tarvitse olla yhtä aikaa läsnä eikä älylaitteiden saavutettavissa.

Monimutkaisten ja muuttuvien asioiden käsittely voi olla hankalaa eriaikaisesti.

Eriaikainen verkkovuoro vaikutus voi olla yksi- tai kaksisuuntaista.

WWW-sivujen katselu ja podcastit ovat tyypillisesti yksisuuntaisia.

Videoneuvottelu, puhelinkeskustelu, tekstiviestit, chat, etäluennot, pikaviestinpalvelut kuten Messenger ja Whatsapp, sosiaalinen media, kuten Facebook ja Twitter, sekä sähköposti ovat tyypillisesti kaksisuuntaisia.



TUNTEET ERIAIKAISESSA VERKKOVUOROVAIKUTUKSESSA

Eriaikainen viestintä on tyypillisesti tekstinväristä, kuten sähköposti tai tekstiviesti [3-5].

Tunteita ja kasvotonta viestintää pyritään ilmaisemaan tekstin, välimerkkien ja hymiöiden avulla.

Jokainen ihminen tulkitsee tekstiä omista lähtökohdistaan.

Eriaikaiseen verkkovuorovaikutukseen liittyy suurempi väärintymmärryksen mahdollisuus kuin samanaikaiseen viestintään. Toisaalta eriaikaisuus antaa mahdollisuuden pohtia vastausta pidempään.

Eriaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa tunnesanoitusta ei voi säätää havainnoimalla samanaikaisesti vastaanottajan reaktioita, kuten kasvojen ilmeitä.

Eriaikaisista viesteistä tuottaessa tulisi pyrkiä ajattelemaan millä tavoin vastaanottaja tulkitsee viestin. Et voi tietää kasittaako vastaanottaja viestin samalla tavoin kuin sinä.



EMPATIAN VÄLITTYMINEN ERIAIKAISESSA VERKKOVUOROVAIKUTUKSESSA

Eriaikaisissa yhteystavoissa et voi tulkita toista ihmistä samanaikaisesti [3-6].

Kirjoittaessasi sinulla ei ole varmaa tietoa, miten toinen ihminen viestiisi reagoi [3-6].

Empaattisessa kohtaamisessa toinen ihminen kohdataan lämpimästi, kunnioittavasti ja ymmärtäväisesti.

Lisää vستهihisi empatiaa: "tuntuu varmasti raskaalta käydä läpi noin raskaita asioita", tai "on ihan ymmärrettävää, että voimasi alkavat olla lopussa" jne.



TYYPILLISET YHTEYSTAVAT ERIKAISESSA VERKKOVUOROVAIKUTUKSESSA



Tyypillisiä eriaikaisia yhteyshälytyksiä ovat sähköposti, tekstiviestit, blogit ja verkkosivustot.



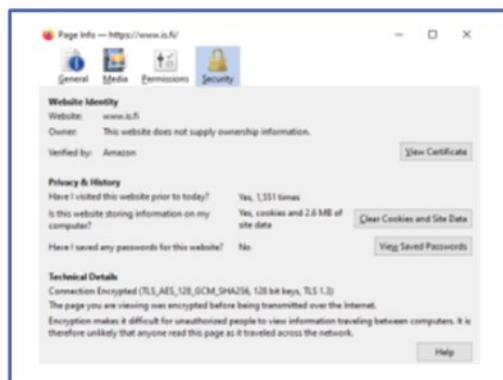
Facebook, Messenger, WhatsApp ja muita vastaavia pikaviestinsovelluksia voidaan käyttää sekä eriaikaisesti että samanaikaisesti.



Yhteyshälytyksestä riippumatta muista tietoturva!



VERKKOSELAIMEN TIETOTURVASTA



Pidä verkkoselain päivitettyinä. Yleensä päivittyvät automaattisesti.



Salettu yhteys erotetaan kirjaimesta S: HTTP S://www.is.fi (huomaa httpS).



Mikäli selain varoittaa sivustosta, älä ohita varoitusta!



[Päivitä Firefox sen uusimpaan versioon | Firefox-tuki \(mozilla.org\)](#)



[Microsoft Edgen päivitysasetusset | Microsofttuki](#)



[Google Chromen päivittäminen - Tietokone - Google Chrome Ohjeet](#)

SÄHKÖPOSTIN TIETOTURVASTA

- Palvelin on tietokone, joka välittää viestejä verkossa toisille palvelimille ja sinun käyttämällesi tietokoneelle tai älylaitteelle.
- Yleisimpiä sähköposteja kuten [Gmail](#) , [Outlook](#) , [Elisa](#) , [Telia](#) voidaan käyttää verkkoselaimella, kuten Firefox, Edge ja Chrome. Viestejä luetaan ja lähetetään palvelimelta [salatun yhteyden \[11\]](#) avulla. **Käytä mieluiten tätä vaihtoehtoa, sillä tuolloin yhteys on salattu sinun ja palvelimen välillä!**
- Sähköpostin käyttöön on olemassa useita eri älylaite - ja tietokonesovelluksia. Esimerkiksi [Microsoft Outlook](#) , [Mozilla Thunderbird](#) ja puhelimen tai tabletin omat sovellukset. Sovellukset lähettävät ja vastaanottavat viestejä palvelimelta yleensä salaamatta. Vältä tätä vaihtoehtoa.



SÄHKÖPOSTIN TIETOTURVASTA

- Arkaluontoista tietoa ei saa lähettää salaamatta sähköpostiohjelmalla!
- Viranomaiset, terveyspalvelut ja sosiaalipalvelut käyttävät yleensä [Turvapostia](#) [40] arkaluontoisten asioiden viestintään.
- Ole erityisen tarkkana jakaessasi henkilötietoja verkossa !
- Pyydä tarvittaessa asiakkaaltasi puhelinnumero ja pyydä tietoja puhelimen välityksellä.
- Mikäli saat puhelun tuntemattomasta numerosta ja sinulta pyydetään arkaluontoisia tietoja, pyydä soittajan puhelinnumeroa ja soita takaisin varmistaaksesi, että soittaja on varmasti se, keneksi häntä luulet.



SÄHKÖPOSTIN TIETOTURVASTA

- Muista, että sähköpostit kulkevat tietoverkossa palvelimien välillä yleensä salaamattomana.
- Virhetilanteissa tai hakkeroinnin johdosta verkossa kulkevat sähköpostit voivat päätyä asiattomille.
- Seuraa ajankohtaisia [tiedotteita haavoittuvuuksista](#) [38].
- Lue [tietoturvaoppaita](#) [39].
- Seuraavaksi vinkkejä sähköpostin käyttöön.



SÄHKÖPOSTIN VASTAANOTTAJISTA

- Vastaanottajia voivat olla ensisijaiset vastaanottajat (To), tiedoksi (Cc) ja piilokopio (Bcc).
- Voit lähettää viestin itsellesi (To) ja piilokopio -osoitteisiin (Bcc) aidot vastaanottajat, jolloin muut vastaanottajat eivät näe toistensa sähköpostiosoitteita .
- Mikäli lähetät viestejä matalan kynnyksen toimintaan osallistuville, laita vastaanottajat piilokopioksi (Bcc).
- Katso lisää [YLE Digitreenit](#) [43].



SÄHKÖPOSTIN SISÄLLÖSTÄ

- Sähköposti on eriaikaista viestinvaihtoa, jossa sisältöä tulkitaan tekstin ja [hymiöiden eli emoijen](#) avulla [9].
- Ihmiset ymmärtävät kirjoitettua tekstiä ja hymiöitä oman elämäkokemuksensa mukaisesti [1, 2, 6, 8].
- Et voi olla varma, miten vastaanottaja tulkitsee kirjoituksesi ja mitä tunteita viestisi hänessä herättää.
- Sähköpostilla viestiessä voi syntyä helposti väärinkäsityksiä.
- Tunnetulle on helpompi sanoittaa sähköpostin sisältö, koska tiedät jotain vastaanottajasta ja hänen tavastaan ymmärtää sanoitusta.
- Vältä sähköpostin lähettämistä vihaisena tai ahdistuneena. Pidä ainakin tauko, nuku yön yli ja pohdi uudelleen onko sähköpostia tarpeen lähettää.



Tämä kuva ei ole tarkoitettu kaupalliseen käyttöön. CC BY-SA 4.0

SÄHKÖPOSTIN AIHEESTA

- Sähköposteja on yleensä liikaa.
- Vastaanottaja näkee sähköpostin aiheen ensimmäisenä.
- Aiheen tulisi lisätä mielenkiintoa lukea sähköposti.
- Aiheen tulee sisältää ydinasia viestin sisällöstä.
- Voit kirjoittaa ensin yleistyksen aiheeksi. Esimerkiksi "Aihe: Tapaaminen".
- Viestin sisältöä kirjoittaessasi viestin sisältö tarkentuu ja voit ennen viestin lähettämistä tarkentaa aihetta "Aihe: Tapaaminen kahvila Kukkokiekussa 12.12.2023 klo 12:20."



YHTEENVETO ERIAIKAISESTA VERKKOVUOROVAIKUTUKSESTA

- Eriaikaiset tavat verkkovuorovaikutuksessa sopivat tilanteisiin, joissa osapuolet eivät ole yhtä aikaa läsnä.
- Sanoita tunteesi, vaikka tunnetilojen välitön tulkinta on mahdotonta eriaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa [1, 2, 6, 8].
- Pyri sanoittamaan teksti vastaanottajan ymmärryksen tasolle [1, 2, 6, 8].
- Eriaikaisuus voi olla sekä etu että haitta riippuen mikä on verkkovuorovaikutuksen tavoitteena.
- Eriaikaisuus mahdollistaa vastauksen pohtimista pidempään kuin samanaikaisuus [3-5].
- Monimutkaisen ja muuttuvien asioiden käsittelyssä eriaikainen yhteystapa ei välttämättä ole hyvä vaihtoehto.



SAMANAIKAINEN VERKKOVUOROVAIKUTUS

- Samanaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa osapuolten tulee olla yhtä aikaa läsnä.
- Osapuolet ovat ajallisesti toisistaan riippuvaisia [3 -5].
- Samanaikainen verkkovuorovaikutus voi mukautua nopeasti tilanteiden mukaan.
- Tilanteiden mukaan etenevä vuorovaikutus ei välttämättä tarvitse olla ennakolta päätetyn suunnitelman mukainen.



SAMANAIKAINEN VERKKOVUOROVAIKUTUS ON KAKSISUUNTAISTA

- Samanaikaisella vuorovaikutuksella pyritään kaksisuuntaiseen viestintään.
- Samanaikainen viestintä voi olla tekstiä, puhetta, kuvia ja videoita [3-5].
- Video ja ääni kertovat vastaanottajalle enemmän kuin pelkkä teksti.
- Eleillä, kuten kasvojen ilmeet, on suuri merkitys.
- Eleiden tulee tukea sanomaa.
- Samanaikaiseen verkkovuorovaikutukseen liittyy pienempi väärinymmärryksen mahdollisuus kuin eriaikaiseen viestintään.



SAMANAIKAISUUS MAHDOLLISTAA SANOITUKSEN SOVITTAMISEN

- Vastaanottajan reaktioita, kuten kasvojen ilmeitä tulkitsemalla, voi säätää omaa sanomaansa. Tämä on erityisen tärkeää tunnesanoituksissa [1, 2, 30].
- Havaintoja voi tarkentaa avoimilla tai suljetuilla kysymyksillä, esimerkiksi ymmärsikö vastaanottaja asian samalla tavoin kuin sinä asian ymmärrät.
- Dialogisuus voi olla helpompaa samanaikaisessa kuin eriaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa.
- Dialogisuudesta myöhemmin tässä esityksessä.



SAMANAIKAISIA YHTEYSTAPOJA

- Tyypillisiä samanaikaisia verkkovuorovaikutuksen yhteystapoja ovat chatit, video - ja ääniyhteyden tarjoavat [Microsoft Teams](#), [Zoom Meetings](#), [Skype](#) ym.
- Facebook, Messenger, WhatsApp, Signal ja muita vastaavia pikaviestinsovelluksia voidaan käyttää sekä eriaikaisesti että samanaikaisesti.
- Sovellukset toimivat yleensä nettiselaimilla, tietokoneella ja älylaitteilla.
- Sosiaalinen media, blogit ja keskustelupalstat voivat olla lähes samanaikaisia.



Tämä kuva teki Turun tekninen tiedekeskus CC BY-NC-ND
Tämä kuva teki Turun tekninen tiedekeskus CC BY-NC-ND

YHTEENVETO SAMANAIKAISESTA VERKKOVUOROVAIKUTUKSESTA

- Samanaikaisuus soveltuu monimutkaisten asioiden käsittelyyn.
- Tunnetilojen välitön tulkinta on mahdollista ja omaa sanomaa voi säätää reaktioiden mukaisesti [3 -5].
- Samanaikaisuus voi olla sekä etu että haitta riippuen mikä on verkkovuorovaikutuksen tavoitteena.
- Samanaikaisuus ei mahdollista vastausten pidempää pohtimista kuten eriaikaisuus.
- Samanaikainen verkkovuorovaikutus sopii tilanteisiin, joissa osapuolet voivat olla yhtä aikaa läsnä.



Tämä kuva teki Turun tekninen tiedekeskus CC BY-SA-NC

VERKKOVUOROVAIKUTUSTAITOJEN OPPIMINEN

- Sujuvan verkkovuorovaikutuksen toteutuminen edellyttää riittäviä verkkovuorovaikutustaitoja, toimivia yhteyksiä ja laitteita.
- Asioita kannattaa opiskella ennakolta. Uuden oppimista ei kannata pelätä [13-14, 27, 29, 37].
- Jokainen verkkovuorovaikutustapahtuma on mahdollisuus oppia uutta.
- Verkkovuorovaikutusta voi toteuttaa monella erilaisella ohjelmalla.
- Ohjelmiin löytyy hyviä itseopiskeluvuorostuja ja esimerkiksi videoita YouTubeista: [kurssi verkkovuorovaikutus - Google Search](#)



FYYSINEN VALMISTAUTUMINEN

Tekstinvaraisessa yhteydenpidossa ei ole merkittävää tarvetta fyysiseen valmistautumiseen, mutta videoyhteyksissä kannattaa:
[3, 4, 7, 42, 44]

- Harkita millaisen kuvan antaa itsestään ja pohtia vaatetusta ja käytettyä tilaa.
- Pohtia miten välittää parhaiten turvallisuuden tunnetta lisäävää tilavaikutelmaa, eli mitä taustalla näkyy.
- Ennakoida vessakäynnit ja muut mahdolliset keskeyttävät tekijät.
- Ennakoida mahdolliset häiriöäänät ja valoisuuteen liittyvät häirit, kuten auringon valo.



HENKINEN VALMISTAUTUMINEN

Hyvään henkiseen valmistautumiseen kuuluu:
[5, 8, 27]

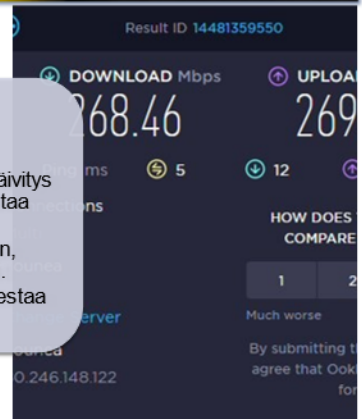
- Paneutuminen käsiteltävään asiaan ennakoita.
- Ennakointi järkeistää sanoitusta ja lisää rohkeutta ottaa asioita puheeksi.
- Kameraan katsominen vastaa silmiin katsomista, sivuille päyily vastaa välinpitämättömyyttä.
- Oman vireystason kuuntelu ja ennakointi siten, että jaksaa keskittyä koko vuorovaikutustilanteen edellyttämän ajan.



TEKNINEN VALMISTAUTUMINEN

Mikään ei ole turhauttavampaa kuin se, että hyvä verkkovuorovaikutus ei toteudu teknisen ongelman vuoksi.
Hyvässä ajoin:

- Testaa verkkoyhteys esimerkiksi [Ookla](#) nopeustestillä [33].
- Päivitä tietokoneeseen viimeisimmät päivitykset [Windows Updatesta](#). Mikäli päivitys alkaa kesken yhteydenpidon, voi se hidastaa ja sekoittaa asioiden käsittelyä.
- Päivitä käyttämäsi sovellus ja verkkoselain, elleivät ne ole päivittyneet automaattisesti.
- Käyttäessäsi kameraa ja/tai mikrofonia, testaa niiden toiminta ennakoita.

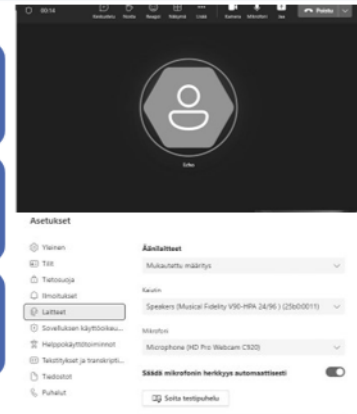


MICROSOFT TEAMS TESTAAMINEN

Voit tarkistaa ennalta, toimivatko yhteytesi, mikrofonisi ja kamerasi. Samalla voit harjoitella esiintymistä.

Microsoft Teams -ohjelmassa löydät testin valitsemalla Asetukset - Puhelut - Mukautettu määrittely - Laiteasetukset - Laitteet.

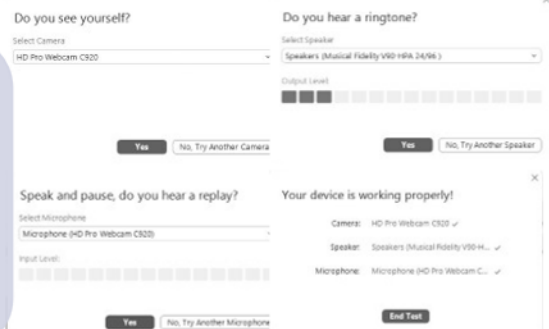
Painamalla "Soita testipuhelu" saat äänitettyä lyhyen viestin, joka toistetaan. Samalla näet kamerasi lähettämän kuvan.



ZOOM TESTIKOKOUS

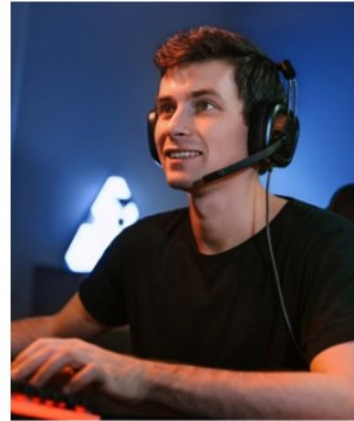
Zoomin testiyhteyden pääset osoitteesta <https://zoom.us/join>

- Aluksi Zoom kysyy näetkö itsesi. Mikäli näet, klikkaa Yes. Tällöin kamera toimii oikein.
- Seuraavaksi Zoom kysyy, kuuletko soittoäänen. Paina Yes, jos kuudit. Tällöin kaiuttimesi tai kuulokkeesi toimivat oikein.
- Seuraavaksi voit puhua hetken aikaa ja Zoom toistaa sen mitä puhuit. Mikäli kuudit sen mitä puhuit, paina Yes. Tällöin mikrofonisi toimii oikein.



HARJOITTELU

- Testatessasi kameraa ja ääntä, voit samalla harjoitella esiintymistä.
- Samalla kun testaat, voit kokeilla erilaisia tapoja esiintyä.
- Voit kokeilla miltä kuulostaa puhua eri etäisyyksillä mikrofonista.
- Kiinnitä huomiota millaisen tilavaikutelman välität. Tilavaikutelma tulisi olla turvallinen.
- Esiintymisharjoituksia löydät parhaiten YouTubesta [esiintymistäidot - YouTube](#)



OSAN 1 YHTEENVETO

Osassa 1 käsitelimme

- Mitä ovat eriaikaiset ja samanaikaiset yhteystavat.
- Millaisia mahdollisuuksia tai haasteita erilaisiin yhteystavoihin liittyy.
- Miten sovellusten mikrofoni - ja kameratesteillä voi harjoitella omaa esiintymistä.
- Mitä asioita kannattaa huomioida ennen verkkovuorovaikutustilannetta.



Tämä kuva on Turun yliopiston tekemä käyttökuva. CC BY-SA/NC

OSA 2 - VERKKOVUOROVAIKUTUKSEN DIALOGIVAIHE

Tässä osassa käsitellään dialogisuutta.

- Tunnettuus ja matala kynnyks -ohjeistus sisältää tietoa siitä mitä asioita kannattaa pohtia dialogisuuteen pyrittäessä.
- Dialogiosuudessa käsitellään tunteita ja dialogiosaamista.

Dialogivaihe on se mihin pyrit ja tärkein asia vuorovaikutuksessa.

Dialogisuusosaaminen on keskeistä ihmiskäsityksen muodostumisessa, yhteisen ymmärryksen muodostamisessa, palveluohjauksessa, motivoinnissa, voimaannuttamisessa ym. asioissa.



DIALOGI = DIA + LOGOS

Sana dialogi tulee kreikan sanoista dia, joka tarkoittaa läpi tai halki ja logos, joka tarkoittaa järkeä tai oppia [5].

Dialogi on kahdenkeskinen ajatusten vaihdon työkalu, joihin liitetään ajatusten perusteleminen, lisäkysymysten esittäminen, esitettyjen perusteluiden tutkiminen ja käsitteiden avaaminen.

Dialogisuus tarkoittaa sitä, että ihmisten välillä tapahtuu ajatusten ja näkemysten yhteistä kehittelyä. Tämä vaikuttaa siihen, miten ihmiset kohtaavat toisensa ja näkevät maailman.

Dialogisuus ei ole pelkästään puhumista tai keskustelua, vaan siinä kaikki osapuolet oppivat uutta ja voivat muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan.



DIALOGI JA TUNTEET

Ihminen voi eläytyä toisten ihmisten tunteisiin. [1-2, 6]

Eläytyminen auttaa ymmärtämään toisten ihmisten toimintaa.

Perustunteita ovat ilo, suru, pelko, viha, inho ja hämmästys.

Sosiaalisia tunteita ovat rakkaus, välittäminen, häpeä, syyllisyys ja nolous.

Tunteille on useita sanoja, joiden merkitys on yksilöllisesti tulkittua.

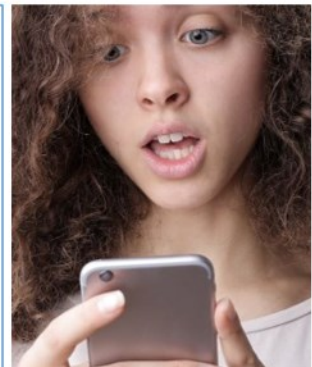
Tunteiden tulkinnassa tärkeintä ovat ihmisten kasvojen ilmeet.

[Tunteet - mitä ne ovat? | Opetushallitus \(oph.fi\)](#)



DIALOGI JA TUNTEET

*Voitte unohtaa lukemanne,
kuulemanne tai näkemänne,
mutta ette unohda tunteita, joita
sain teissä aikaan!*



KOKEMUSASIAINTUNTIJUUS JA VERTAISTUKI

- Kokemusasiantuntijuuteen liittyy vertaistuki [35]. Mitä mielestäsi vertaistuki tarkoittaa ja miksi se voisi toimia?
- Pohdi jotain tunnetta. Miten ilmaiset tunteesi ja miten oletat muiden ymmärtävän sanoitustasi? Miten sinä ymmärrät muiden tunteita?
- Millaisia ongelmia näet vuorovaikutuksessa sellaisen ihmisen kanssa, joka ei ole kokenut samoja tunteita?
- Esimerkkinä elämäkokemukset, kuten vieroitusoireet, vankilassa koetut asiat, lapsuuteen liittyvät asiat ym.
- Voiko esimerkiksi mies todella tietää milta synnytys tuntuu?



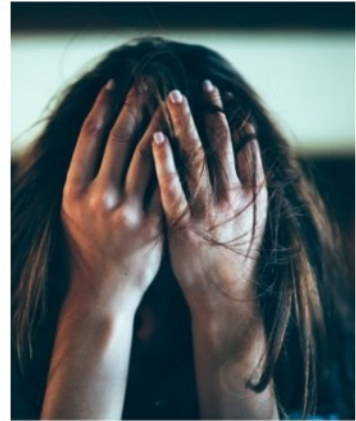
TUNNETTUUS JA MATALA KYNNYS

- Palvelun saavutettavuus tarkoittaa yleensä sitä, että palvelu on helposti saatavilla sijainnin, maksuttomuuden ja mahdollisuuden kautta asioida tuntemattomana ilman kansalaisuuteen, päihteiden käyttöön tai muuhun vastaavaan liittyviä esteitä [35].
- Matalan kynnyksen palveluissa on tärkeää kunnioittaa asiakkaan toiveita ja arvostaa häntä, jotta voidaan tarjota asiakkaan tarpeiden mukaisia monipuolisia palveluita, joita hän voi valita vapaasti.
- Kynnyksetön palvelu tarkoittaa samaa asiaa kuin matalan kynnyksen palvelut [25].



TUNTEMATTOMUUS ELI ANONYMIYS

- Tuntemattomana voi olla helpompi tuoda vaikeita asioita esille [4, 28, 41, 42].
- Asioita voi tuoda esille i lman häpeän tunnetta.
- Tuntemattomana esiintyminen saattaa lisätä epäsosiaalista käytöstä, erityisesti keskustelufoorumeilla ja sosiaalisessa mediassa.
- Dialogisuudessa tuntemattomuus voi olla sekä etu että haitta.
- Tuntemattomalle voi olla vaikeampi tehdä henkilökohtaista sanoitusta.



TUNNETTUUS

- Tunnettuna toimiessa ongelmaksi voi muodostua pelko kasvojen menetyksestä [4, 28, 41, 42].
- Häpeä voi estää todellisten ongelmien esilletuomista.
- Tunnettu kaipaa yleensä syvempää luottamusta ennen vaikeiden asioiden käsittelyä.
- Dialogisuudessa tunnettuus voi olla sekä etu että haitta.
- Tunnetulle voi olla helpompi tehdä henkilökohtaista sanoitusta.



Tämä kuva on tunnetun henkilöiden käyttöoikeus: CC BY

OMAT ENNAKKOASENTEET

- Ihmisillä on ennakoasenteita ja stereotyyppiä.
- Mieti, miten suhtaudut ihmisiin, jotka ovat erilaisia kuin sinä. Mitä tuntuu tavata joku, joka on erilainen kuin sinä? Miksi ajattelet niin kuin ajattelet?
- Esimerkiksi sukupuolineutraalius voi muodostua ongelmaksi sanoituksissa.
- Muista, että sinun ei tarvitse pelätä mokaavasi, sillä voit pyytää anteeksi ja kysyä lisää tietoa aiheesta, joka on sinulle vieras.
- Kuusi korjattavaa käsitystä sukupuolineutraalista kielestä - Kotimaisten kielten keskus (kotus.fi) [12]



EETTINEN ONGELMA POHDITTAVAKSESI

- Olet kokemusasiantuntijana matalan kynnyksen verkkovälitteisessä palvelussa. Palvelut ovat saatavissa tuntemattomana, mutta ajan saatossa olet oppinut tuntemaan ihmiset nimeltä ja tiedät mitä he tekevät.
- Poliisi soittaa sinulle ja kertoo epäilevänsä jotain asiakkaastasi huumeiden välittämisestä, mutta ei tiedä asiakkaan nimeä.
- Kerrotko poliisille tietäväsi kyseisen ihmisen ja paljastat hänen nimensä?
- Onko palvelu sen jälkeen matalan kynnyksen palvelua, jos päätät kertoa poliisille?
- Tai onko palvelu matalan kynnyksen palvelua, jos nimet tulevat muiden tietoon?



TARINAAN KESKITTÄMINEN DIALOGISSA

- Tunnista oma tunnetilasi ja pyri laittamaan omat huolesi hetkeksi sivuun [5, 15].
- Keskity vuorovaikutukseen ja kuuntelemaan toista osapuolta.
- Kunniota toista osapuolta ja hänen ajatuksiaan.
- Keskustele myötäeläen. Osoita välittäväsi.
- Muista, että jokainen on oman itsensä parhain asiantuntija.
- Älä arvioi toisen ihmisen elämää omaan elämäsi peilaten.
- Auta löytämään uusia näkökulmia ja ratkaisuja



AJAN JA TILAN ANTAMINEN DIALOGISSA

- Muodosta turvallinen ja salliva ilmapiiri [5, 15].
- Anna aikaa ja tilaa pohtia asioita.
- Malta olla hiljaa ja kuunnella.
- Hiljaisuus voi olla myös merkki häpeästä tai pelosta.
- Älä kiirehdi. Anna kiireetön vaikutelma myös teoillasi ja eleilläsi.
- Auta muodostamaan mielipide.
- Älä luovuta, voi mennä kauan ennen kuin luottamus syntyy ja keskusteluyhteys aukeaa.



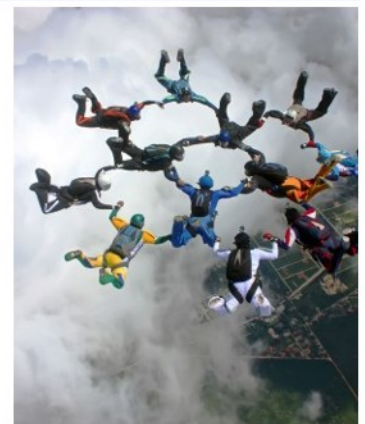
OSALLISTUJIIEN OHJAUS

- Havainnoi vuorovaikutusta [5].
- Hiljennä liikaa puhuvia. Aktivoi hiljaisia.
- Normalisoi tunteita. Esimerkki: "On normaalia tuntea ahdistusta.."
- Kertaa käsiteltyä, tee yhteenvetoja ja palauta dialogi aiheeseen.
- Rakenna toivoa, lisää uskoa tulevaisuuteen.
- Auta ratkaisemaan ongelmia, jotka estävät osallistumista.
- Häpeän huomiointi voi avata mahdollisuuden muutokselle. Esimerkki: "Minua hävettää se miten olen elänyt elämäni ja mitä olen tehnyt muille ihmisille..."



LUOTTAMUS DIALOGISSA

- Luottamuksen saavuttaminen voi kestää pitkään [5].
- Luottamuksen voi menettää nopeasti.
- Luottamus saavutetaan tai menetetään teoilla.
- Ihmiset ovat erilaisia siinä, miten nopeasti he saavuttavat luottamuksen.
- Osoita teoillasi olevasi luottamuksen arvoinen ja pyri vaalimaan saavutettua luottamusta.
- Luottamus on psykologista turvallisuutta ja tärkeää sosiaalista pääomaa.



AVOIMET KYSYMYKSET DIALOGISSA

- Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, joihin vastaaminen edellyttää perustelujen ja ajatusten esittämistä [5].
- Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi: "mitä mieltä olet tästä?", "Mikä on sinulle tärkeää tässä asiassa?", "Missä tilanteessa tämä olisi käyttökelpoinen?", "Miten tämä voisi toimia paremmin?" ja vaikka "Kuka voisi auttaa tässä?"
- Avoimia kysymyksiä käytetään usein keskustelussa, jossa pyritään tutkimaan, selvittämään ja ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä.
- [Näin esität dialogisia kysymyksiä - Sitra](#)



SULJETUT KYSYMYKSET DIALOGISSA

- Avoimien kysymysten vastakohta ovat suljetut kysymykset, joihin voi vastata joko "kyllä" tai "ei". Esimerkiksi "olenko oikeassa?", "teitkö todella niin?" [5]
- Suljettujen kysymysten ongelma on se, että ne passivoivat vastaajaa ja tuottavat asiantuntija -kuuntelija -asetelman, joka ei välttämättä johda keskustelua eteenpäin.
- Samanaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa on luontevampaa käyttää avoimia kysymyksiä kuin eriaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa, sillä avoimia kysymyksiä käyttämällä asian käsittely voi edellyttää enemmän viestinvaihtoa kuin suljettujen kysymysten käyttö edellyttää.

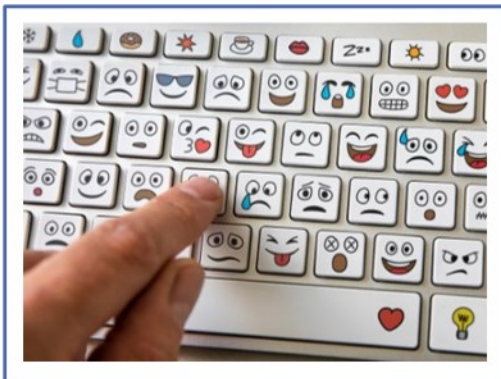


MUODOSTA YHTEISTÄ YMMÄRRYSTÄ

- Sanoita ajatuksesi.
- Toista miten ymmärsit toisen osapuolen. Esimerkiksi "mikäli ymmärsin oikein, sinun ongelmasi on ..."
- Korosta positiivisuutta, luo toivoa tulevaisuudesta. Esimerkiksi: "näistä asioista selvittää, olet selvinnyt aiemminkin..."
- Vakuuta, että ratkaisuja on, mutta älä tarjoa valmiita ratkaisuja, jotka vaikuttaisivat vain sinun mielestäsi oikealta. Esimerkiksi: "ratkaisit aiemmin ongelman näin, mielestäni se toimisi edelleen..."
- Huomaa, että jokaisella ihmisellä on omanlaisensa elämänhistoria ja ratkaisujen sopivuus ja niihin sitoutuminen on yksilöllistä.



TUNNEKYSYMYKSIÄ KESKUSTELUN AVUKSI



Tunteista kysyminen riippuu luottamussuhteesta.

Esimerkkikysymyksiä:

Millaisia tunteita sinulla on?

Miten koet asian tai tilanteen?

Millä tavoin läheisesi kokevat tilanteen?

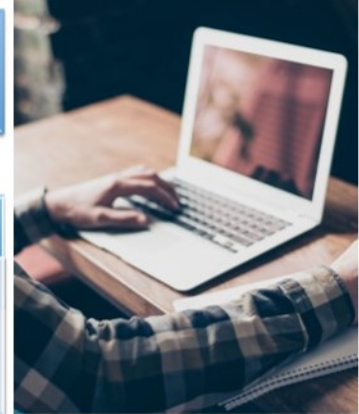
Miltä asia sinusta tuntui?

ASIOIHIN LIITTYVIÄ KYSYMYKSIÄ

Asiapitoisia kysymyksiä voi olla helpompi käsitellä eriaikaisessa verkkovuorovaikutuksessa.

Esimerkkikysymyksiä:

Millaista asiaa sinulla on?	Mikä sai sinut ottamaan yhteyttä?	Millainen on elämäntilanteesi tällä hetkellä?	Mitä muuta elämäsi kuuluu?	Missä olet onnistunut?	Tapahtuuko tällaisia asioita usein?
-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------------------	----------------------------	------------------------	-------------------------------------



AJATUKSIIN LIITTYVIÄ KYSYMYKSIÄ

Dialogisuudessa pyritään ymmärtämään toista osapuolta ja muodostetaan yhteinen ja näkemys asioista.

Esimerkkejä:

Mitä ajattelet tästä asiasta?	Mitä tämä asia merkitsee sinulle?	Miten aiemmin olet selvittänyt asian?	Miten aiemmin selvisit vastaavassa tilanteessa?	Mihin haluat kiinnittää huomiota juuri nyt?
-------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------------------



Tämä kuva on kopio Tietämisen lajiin, käyttökäsite: CC BY-NC

DIALOGISUUDEN SANOITUSHARJOITUS

- Olet oppinut dialogisuuden perusteita. Seuraavaksi voit testata osaamistasi.
- Keskustelet asiakkaan kanssa tekstiviesteillä.
- Olet seuraavassa keskustelussa kokemusasiantuntija.
- Pyrit keskustelun avulla ratkaisemaan pahaa oloa tuottavan tilanteen.
- Kiinnitä huomiota dialogisuuteen, millä sanoilla asiakkaalle välittyy empatia, millaiset sanavalinnat kuvaavat toivon lisäämistä ja millaiset sanat motivoivat asiakasta tekemään jotain asialleen.



SANOITUSHARJOITUS 1/3

Asiakas	Sinä
"Moi! Nyt on sydämellä ehkä eniten se on ollut lyhyellä jaksolla vieroituksessa, mutta ku meninkätö Omakantaa minne lääkäri oli laittanut yhden käynnin jälkeen et mulla on vaikeuksia vuorovaiutuksessa mikä satutti aika paljon :("	Hyvä että otit yhteyttä. Voidaan yhdessä miettiä asiaa.
"Ja sit ku puhuttiin kurin kans et millasia erilaisia tapoja on ilmaistte äänniin hän oli sitä mieltä et on ongelmat vuorovaiutuksessa johtuu vaan siitä et on kuulemma liian aggressiivinen Tiiänvaan et ennenki ollu et jomulleon sanottu et on liian puhelias tai jotain sit käy niin et suojareaktion meenihan lukkoon ja lopulta enit uskalla puhuu juuri mitään :/"	On normaalia mennä lukkooppilaisissa tilanteissa ja ymmärrän miksesta tuntuu pahalta. Mitä ajattelet siitä, että pyytäisit Omakannan kirjausta korjattavaksi?
"No oishan sekin yts mahdollisuus. Koska toi osu silleen pahasti kumun kumppani onsanonu monesti etoon niinvaikee ihmisen että etuu saamaan eestöitä :("	Vamasti tuntuu tosi kurjalta kun kumppani sanoo noin ja vielä kirjaukset omakannassa mitä sattuu.
"Kuitenkitoi vieroitukseskäyminen on muutenlluihan hyvä asia kuntoon päässy käsittelee justesim muntunteita ja miksi roinaan Mutehkä just se et se omakannan kirjaus vois olla vähän nätimmin ilmaistu koska tolleense kuulostaa jotenkin vielä astetta paremmalta"	Toi on tosi kiva että tunnet saaneesi apua ja ei se hyvä suhde siihen kaadu, että kirjaus on ollut huono. Niitä voi aina korjata jälkikäteen.

SANOITUSHARJOITUS 1/3

Asiakas	Sinä
"Moi! Nyt on sydämellä ehkä eniten se on ollut lyhyellä jaksolla vieroituksessa, mutta ku meninkattoo Omakantaa minne lääkäri oli laittanut yhden käynnin jälkeen et mulla on vaikeuksia vuorovaikutuksessa mikä satutti aika paljon :("	Hyvä että otit yhteyttä. Voidaan yhdessä miettiä asiaa.
"Ja sit ku puhuttilekurinkans et millasiaenlaisia tapoja on ilmaistteäänniin hän oli sitä mieltä etun ongelmat vuorovaikutuksessa johtuu vaan siitä ettoon kuulemma liian aggressiivinen Tiiänvaan etennenki ollu et jomulleon sanottu et oon liian puhelias tai jotain sit käy niin et suojareaktionämeenihan lukkoon ja lopulta enit uskalla puhuu juuri mitään :)"	On normaalia mennä lukkootollasissa tilanteissa ja ymmärän miksusta tuntuu pahalta. Mitä ajattelet siitä, että pyytäisit Omakannan kirjausta korjattavaksi?
"No oishansekin yks mahdollisuus. Koska toi osu silleen pahasti kumun kumppani onsanonu monesti etoon niinvaikee ihminen että etuu saamaan eestöitä :("	Varmasti tuntuu tosi kurjalta kun kumppani sanoo noin ja vielä kirjaukset omakannassa mitä sattuu.
"Kuitenkitoi vieroituksikäyminen on muutenlluihan hyvä asia kuroon päässy käsittelee justesim mun tunteita ja miksi roinaan Mutehkä just se et se omakannan kirjaus vois olla vähän nätimmin ilmaistu koska tolleense kuulostaa jotenkin vielä astetta paremmalta"	Toi tosi kiva että tunnet saaneesi apua ja ei se hyvä suhde siihen kaadu, että kirjaus on ollut huono. Niitä voi aina korjata jälkikäteen.

SANOITUSHARJOITUS 3/3

Asiakas	Sinä
"Joo oon kyl :) Onneks omaan aika hyvät unenlahjat"	Lepo on tarpeen ja tosi mahtavaa että sinulla ei ole unen kanssa ongelmia. O sullajotain tosi kivaa tiedossa lähiaikoina?
"Käydään vamaan huomenna kumppanin kanssa leffassa ja tehdään safkaa"	Toihan vaikuttaa todella hyvältä. Hyvä kun otit yhteyttä, tulla on nyt parempi olo. Tulevaisuuskun vaikuttaa kivaltoitaisvamaan lopetella.
"Joo, kiitos kun sain vähän avautua :)"	Eipä kestä. Kaikkea hyvää elämääsiMoikkeliid

Annoitko tarpeeksi aikaa ja tilaa asiakkaalle tuoda asiansa esille?

Ratkesiko asiakkaan ongelma?

Voimaantuiko asiakas tekemään jotain asialleen?

Lisäsikö keskustelu tulevaisuuden toivoa?

Tässä dialogissa ihminen oli tuntematon eli anonymi. Olisiko dialogi ollut erilainen, jos olisit tuntenut ihmisen? Tai millainen dialogi olisi ollut samanaikaisella yhteystavalla, kuten Teams videoneuvottelussa?

OSAN 2 YHTEENVETO

- Osassa 2 kävimme läpi mitä ovat matala kynnyks, mitä on dialogisuus ja millä tavoin tunteet liittyvät dialogisuuteen.
- Kävimme läpi tapoja käyttää avoimia ja suljettuja kysymyksiä.
- Kohtasimme eettisen ongelman.
- Harjoittelimme sanoittamaan dialogia siten, että dialogin avulla asiakkaan ongelma ratkesi, paha olo helpotti ja asiakas koki saavansa sinulta apua.



OSA 3 VERKKOVUOROVAIKUTUKSEN PÄÄTTÄMINEN

Tässä osassa käsitellään verkkovuorovaikutukseen lopetukseen liittyviä asioita.

- Hyvään mieleen ja tulevaisuuden uskoon tähtäävä lopetus vähentää yksinäisyyden tunnetta ja lisää toivoa paremmasta.
- Lopetuksen valmistelu ja dialogin päättäminen osiassa aistitaan, milloin vuorovaikutus on tulossa päätökseensä tai miten ohjata keskustelua päättymään.
- Jatkuvan parantamisen ohjeilla voit parantaa systemaattisesti verkkovuorovaikutusosaamistasi.



LOPETUKSEN AISTIMINEN



Millaisista asioista havaitset verkkovuoroaikutustarpeen vähenevän kohti loppumistaan?



Kiinnitä huomiota samanaikaisissa yhteyksissä, kuten videoneuvotteluissa:

- Haukotteluun
- Keskeyttävyyden herpaantumiseen, esimerkiksi älylaitteen päily
- Rauhattomuuden lisääntymiseen
- Vitsailun ja epäasiallisuuden lisääntymiseen.



Miten havaita eriaikaisissa verkkovuoroaikutustilanteissa, kuten sähköpostin välityksellä, vuoroaikutustarpeen loppumisen?



LOPETUKSEEN JOHDATTELU

- Saatat tunnistaa ihmisiä, jotka jatkavat puhumistaan, vaikka heille kuinka antaisi vinkkejä siitä, että nyt olisi aika lopettaa.
- Samanaikaisessa verkkovuoroaikutuksessa saatat joutua rajaamaan esimerkiksi käytettävissä olevan ajan vuoksi vuoroaikutustilannetta [5].
- Sovitussa aikataulussa pysyminen on kaikkien arvostamista.
- Pohdi etukäteen sinulle luontaisia tapoja sanoittaa lopetus.
- Muista, että dialogissa tulee kunnioittaa toisia osapuolia ja lopetuskin pitäisi tehdä siten, että siitä jäisi hyvä mieli.
- Esimerkki: "vaikuttaisi siltä, että olemme käsitelleet asiat tällä kertaa riittäväällä tavalla ja meidän aikamme alkaa loppua. Kiitos osallistumisesta, palaamisiin seuraavalla kerralla!"



TUNTEIDEN HUOMIOONOTTAMINEN LOPETUSTILANTEESSA

- Ihminen haluaa toistaa sitä mikä tuntuu hyvältä ja välttää sitä mikä tuntuu pahalta [1, 2, 6].
- Verkko vuorovaikutustilanne voi olla monelle ihmisille tärkeää ja tuntua hyvältä. Ihminen voi kokea tullessaan kuulluksi ja kokee positiivisia tunteita.
- Verkko vuorovaikutuksen tullessa päätökseensä, pyri vaalimaan positiivisia tunteita. Tämä voi olla vaikeaa, mikäli olet joutunut rajaamaan dialogia, tai jos on syntynyt erimielisyyksiä, joista ei ole päästy yhteisymmärrykseen.
- Muista, että erimielisyyttäkin voi kunnioittaa ja kunnioituksen voi sanoittaa!



TOIVE TULEVAISUUDESTA

- Suomessa ihmisistä noin 11 prosenttia kokee yksinäisyyttä [31].
- Kroonisesti yksinäisten elinajanodote on muita heikompi ja alttius erityisesti infektiolle, sydänsairauksille ja masennukselle on muita vahvempi [30, 32].
- Yksinäisyydestä johtuvaan sosiaaliseen eristäytymiseen liitetyt terveysriskit ovat samassa suuruusluokassa kuin tupakoiminen - ja kolme kertaa suuremmat kuin ylipainoon liitetyt terveysriskit [32].
- Mikäli mahdollista, luo verkko vuorovaikutustilanteen loppuvaiheilla toivoa tulevasta, joka voi vähentää yksinäisyyden tunnetta.

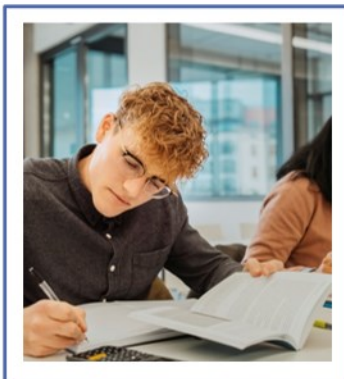


ESIMERKKI LOPETUKSESTA

- Kiitos sinulle Matti ajastasi ja ajatuksistasi.
- Pääsimme tällä kertaa hienosti eteenpäin asioissa.
- Tapaamme viikon päästä uudelleen. Mikäli tässä välillä mieleesi tulee jotain sellaista, jota haluaisit käsitellä seuraavalla kerralla, muista kirjata asia ylös ja ota asia esille.
- Mikäli sinulla on jotain todella kiireellistä, voit vaikka soitella, mutta en välttämättä ole heti vastaamassa sinulle.
- Kaikkea hyvää!



VERKKOVUOROVAIKUTUKSEN JATKUVA PARANTAMINEN



Verkkovuorovaikutustilanne on mahdollisuus oppia uutta ja parantaa seuraavien kertojen verkkovuorovaikutustilanteita.



Verkkovuorovaikutuksen päättyessä voit kysyä osallistujilta, mitä he tällä kertaa oppivat ja mitä voisi parantaa.
Esimerkkikysymyksiä:

Osallistuitko mielestäsi riittävästi tällä kertaa?

Saitko vastauksia kysymyksiisi?

Millaisia teknisiä ongelmia kohtasit ja miten ratkaisit ne?

Millä tavoin voisimme parantaa seuraavien kertojen vuorovaikutusta?

VERKKOVUOROVAIKUTUKSEN JATKUVA PARANTAMINEN



- Voit systemaattisesti kehittää verkkovuorovaikutustaitojasi yksinkertaisella jatkuvan parantamisen mallilla.
- Esimerkki: suunnittelit käsitteleväsi asiat eriaikaisesti sähköpostilla ja kun toteutit sen, havaitsit ettei sähköposti soveltunutkaan tällaisen asian käsittelyyn. Asia oli liian monimutkainen.
- Seuraavilla kerroilla ehdotat samanaikaista yhteystapaa, esimerkiksi Teamsia.

OSAN 3 YHTEENVETO

- Osassa 3 käsitelimme asioita joista voi havaita verkkovuorovaikutustarpeen vähenevän kohti loppuaan.
- Käsitelimme millaisia asioita on hyvä pohtia lopetuksessa. Esimerkkinä toivon ja positiivisen tunteen lisäämistä ja yksinäisyyden tunteen vähentämistä.
- Käsitelimme mallia, jolla voi jatkuvasti parantaa verkkovuorovaikutustaitoja.



SAAVUTETTAVUUDESTA

- Hyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että erilaiset ihmiset voivat käyttää itsenäisesti digitaalisia palveluita vammasta tai muusta rajoitteesta riippumatta [7, 24].
- Hyvä saavutettavuus lisää ihmisten osallisuutta ja itsenäisyyttä yhteiskunnassa.
- Digitaalisessa palvelussa tulee huomioida teknisen toteutuksen lisäksi helppokäyttöisyys ja sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys.
- Tässä esityksessä graafinen standardi on: tekstin kirjaisin pääteet Sans-Serif ydinfontti Arial.
- Kieli on selkosuomea niiltä osin kuin se on ollut toteutettavissa. Voit tarpeen mukaan käyttää helppokäyttöisyysokaluja, kuten teksti puheeksi saavutettavuuden lisäämiseksi.
- [Yleistä saavutettavuudesta- Saavutettavuusvaatimukset](#)



Tämä kuva on julkaisun lisäosa. Käyttöoikeus: CC BY-SA 4.0

KÄSIKIRJAN TIETOSISÄLLÖN MUODOSTUMINEN



TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ PAINETTUJA LÄHTEITÄ

1. Baars, B. & Coge, N.M. 2010. Cognition, brain, and consciousness: Introduction to cognitive neuroscience. Academic Press. Elsevier, Oxford, Britannia.
2. Eysenck, M. 2012. Fundamentals of Cognition. Psychology Press Ltd. New York, Yhdysvallat.
3. Kortti, J. 2018. Mediahistoria. Viestinnän merkityksiä ja muodonmuutoksia puheesta biteihin. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran julkaisu 250. SKS vertaisarvioitu tietokirja. Helsinki.
4. Matikainen, J. 2001. Vuorovaikeus verkossa. Yliopistopaino, Helsinki.
5. Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikeus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaalisella työpaikalla. Gaudeamus.
6. Nurmi, J.E., Ahonen, T., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä.

TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ PAINETTUJA LÄHTEITÄ

7. Nurmianta, H., Leppämäki, P. & Horppu, S. 2009. Kehityspsykologiaa lapsuudesta vanhuuteen. Helsinki: Kirjapaja.
8. Oulasvirta A. 2011. Mitä on ihmisen ja tietokoneen vuorovaikeus? Teoksesta Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikeus. Toimittanut Antti Oulasvirta. Gaudeamus. Helsinki.
9. Paavilainen, P. 2016. Toimivat aivot. Kognitiivisen neurotieteen perusteita. Edita Publishing Oy. Helsinki.
10. Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M. & Salonen, S. 2015. Päihdehoito. Sanoma Pro. Helsinki.
11. Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2020. Ammattina sosionomi. Sanoma Pro. Helsinki.
12. Saariola, P. 2011. Käyttäjät. Teoksesta Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikeus. Toimittanut Antti Oulasvirta. Gaudeamus. Helsinki.
13. Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikeus. Jyväskylä.
14. Vartiainen, M. & Andriessen, E. 2008. Virtual Team-Working and Collaboration Technology. Teoksessa Chimel, N. (toim.). An introduction to work and organizational psychology. A European perspective. Blackwell Publishing Ltd. Carlton, Victoria, Australia.

TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ SÄHKÖISIÄ LÄHTEITÄ

15. Aluehallintovirasto. 2023. Saavutettavuusvaatimukset <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleistavutettavuudesta/>
16. Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., & Willingham, D. T. 2013. Improving Students' Learning With Effective Learning Techniques: Promising Directions From Cognitive and Educational Psychology. *Psychological Science in the Public Interest*, 14(158) <https://doi.org/10.1177/1529100812453286>
17. Emojit.fi. 2023. Mitä kaikki hymiöt tarkoittavat? <https://emojit.fi/mita-emojit-tarchoittavat/eshymiot>
18. IATE. 2022. European Union Terminology. Viestintä. <https://iate.europa.eu/entry/result/1690214/all>
19. Internetopas. 2023. TLS salaus. <https://www.internetopas.com/tlsalauus/>
20. Kotus. 2020. Kuusi korjattavaa käsitystä sukupuolineutraalista kielestä https://www.kotus.fi/nytkolumnit/artikkelit_ia_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2020/kuusi_korjattavaa_kasitusta_sukupuolineutraalista_kielesta_32828_news
21. Kurki, J. & Nikula, K. 2022. Artikkelii Laurea Journalissa otsikolla Kokemusasiantuntijoiden digitaalisen osaamisen taso ja koulutuksen tarpeet – kokemusasiantuntijoiden näkökulmia kehittämistyön pohjaksi. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:2022053039789>
22. Kurki, J., Leppäniemi, T. & Nikula, K. 2022. Artikkelii Laurea Journalissa otsikolla Digitaalisen osaamisen riittämättömyys lisää stressiä kokemusasiantuntijoille. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:2022102883896>
23. Käypähoito. 2020. Motivoinnin haastattelu. <https://www.kaypahoito.fi/nix02109>

TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ SÄHKÖISIÄ LÄHTEITÄ

24. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15 päivänä maaliskuuta 2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
25. Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (kra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://tth.fi/documents/96896/3775821/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aa88ca-4ec3-ac4c-b80d3e7840ec
26. Laurea. 2023. Kokemusasiantuntijat verkossa. https://www.laurea.fi/hankkeet/kkokemusasiantuntijat_erkossa/
27. Mikkonen, K., Nikander, K. & Voutilainen, A. 2015. Oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja tukeminen. *Lääkärilehti* 12/15. https://www.potilaanlaakarilehti.fi/artikkelit/oppimisvaikeuksien_tunnistaminen-ja_tukeminen/
28. Poskela, J., Kutinlahti, P., Hanhike, T., Urjankangas, H.M. & Martikainen, M. 2015. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM Raportteja 87/2015. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74944/TEMrap_87_2015_web.pdf
29. Putnam, A. L., Sungkasattee, V. W., & Roediger, H. L. 2016. Optimizing Learning in College: Tips From Cognitive Psychology. *Perspectives on Psychological Science*, 11(5), 652–660. <https://doi.org/10.1177/1745681616645770>
30. Qirtas, M., Zafeiridi, E., Pesch, D. and Bantry White, E. 2022. Loneliness and Social Isolation Detection Using Passive Sensing Techniques: Scoping Review. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9044142/>

TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ SÄHKÖISIÄ LÄHTEITÄ

31. Sotkanet. 2022a. Statistical information on welfare and health in Finland.
<https://sotkanet.fi/sotkanet/en/taulukko/?indicator=zY0rQ21JOMN7bWNYo3BAA=®ion=07MBAA=&year=sy5zsjbS0zJFAA==&gender=8mf&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=202109301228>
32. Sotkanet. 2022b. Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus (%), 204-vuotiaat (ind. 4285) <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/metadata/indicators/4285>
33. Ookla. 2023. Speedtest <https://www.speedtest.net/>
34. Suomisanakirja. 2022. Kommunikaatio <https://www.suomisanakirja.fi/kommunikaatio>
35. THL. 2022. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki <https://thl.fi/fi/web/mielentervyyss/mielentervyysspalvelut/kokemusasiantuntijaavertistuki>
36. Tieteentemipankki. 2022. Interaction https://tieteentemipankki.fi/wiki/Clean_Energy_Research:interaction
37. Tuominen, T. 2018. Neurocognitive deficits, academic difficulties and substance dependence among Finnish offenders : context to recidivism and implications for rehabilitation. <https://um.fi/URN:ISBN:97851-29-7202-9>

TÄSSÄ ESITYKSESSÄ KÄYTETTYJÄ SÄHKÖISIÄ LÄHTEITÄ

38. Traficom. 2023a. Haavoittuvuudet <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/haavoittuvuudet?limit=20&offset=0&query=&sort=updated>
39. Traficom. 2023b. Ohjeet ja oppaat yksityisille <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeetoppaat/ohjeet-ja-oppaat-yksityisille>
40. Turvaposti. 2023. Sähköpostin salaaminen on helppoa Turvapostilla <https://www.turvaposti.fi/>
41. Valtioneuvosto. 2020. Julkaisu Tieto hyöntein ja uudistuvien palvelujen tukena. Sääntö hyöntein käyttöstrategia. <http://um.fi/URN:ISBN:97852-00-3548-8>
42. Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaalisen palveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
43. YLE. 2023. Digitreenit. Digitreenit: Lähtikö meilisi turhan monelle ihmiselle? Mitä käyttöä on pilokopiolla? Tässä vinkkejä sähköpostin osoitekenttien täyttämiseen <https://yle.fi/aihe/a/200002901>
44. WHO. 2018. Mental health: strengthening our response <https://www.who.int/en/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

KUVALÄHTEET

- [DALLE2 – OpenAI](#) tekoäyllä luodut kuvat.
- Jari Hiltunen, Nikon P900. Omenassa oleva mikropiiri on matalakohinainen JFET operaatiovahvistin .
- Microsoft Powerpoint kuvapankkikuvat .
- [Creative Commons](#) CC-BY-(SA)-(NC) kuvat .

