



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen julkaisun rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutuksestaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original publication. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Jurmu, M., Kajula, O. & Korpi, H. (2024). Niin kuuluvat yhteen nämä kolme: digitalisaatio, diakonia ja dialogi. *Oamk Journal* 1. Oulun ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20231219155702>

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 1/2024

Julkaisuvuosi: 2024

Tekijätiedot: Jurmu Matias, Kajula Outi, Korpi Hilikka

Oikeudet: [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20231219155789>

Tiivistelmä: Diakoniatyössä on ihmisiä, joilla on joko tarve tulla autetuksi tai auttaa toisia. Ihmisillä on halu osallisuuteen. Digitalisaatiossa on mahdollisuuksia, mutta myös polarisaatiota ja syrjäytymistä lisääviä tekijöitä. Digitaalinen yhteydenotto palvelu voi toimia hyvänä menetelmänä diakonisessa kohtaamistyössä. Digitaalinen palvelu tulee kehittää käyttäjälähtöisesti. Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön, joka toteutettiin Oulujoen seurakunnan diakoniatyössä. Aineisto kerättiin yhteistoiminnallisesti kysymällä osallistuneiden kokemuksia ja taustatietoja diakonisesta kohtaamistyöstä ja digitalisaatiosta. Näiden pohjalta luotiin käyttöliittymä digitaalisen kohtaamistyön yhteydenotto palvelusta. Tietoa haettiin kirjallisuuskatsauksella. Viitekehyksenä oli digitalisuus osana diakoniatyötä ja käytettiin laadullista sisällönanalyysiä.

Niin kuuluvat yhteen nämä kolme: digitalisaatio, diakonia ja dialogi

3.1.2024 - Jurmu Matias, Kajula Outi, Korpi Hilikka

Digitaalisen teknologian käyttö yleistyy kaikkialla maailmassa ja sen rooli yhteiskunnassa on tulevaisuuden kehittämisen ja muutoksen kohde. Diakoniatyöllä on yhteiskunnallinen tarkoitus, joka pyrkii antamaan apua kaikille sitä tarvitseville. Tässä blogitekstissä käsitellään sitä, miten diakoniatyössä voitaisiin palvella digitalisaation keinoin entistä paremmin kansalaisia ja siten ehkäistä polarisaatiota.



Digitaalinen kohtaamispalvelu voi auttaa vähentämään yksinäisyyden tunnetta, mutta tärkeää on säilyttää myös mahdollisuus perinteiseen kasvokkain kohtamiseen (kuva: Kristiina Kauppila, 2023).

Diakoniatyöhön osallistuvilla seurakuntalaisilla on halu osallisuuteen. Ihmisillä on joko tarve tulla autetuksi tai auttaa toisia. Diakoniatyöntekijöillä on näkemys käytettävyyden ja saavutettavuuden huomioimisen tärkeydestä digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Digitalisaatiossa on tulevaisuuden mahdollisuuksia, mutta myös polarisaatiota ja syrjäytymistä lisääviä tekijöitä.

Diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään päivittäin heikko-osaisuutta. He ovat huolissaan yksinäisyydestä, joka on yksi aikamme isoimmista haasteista. Yksinolo on lisääntynyt kaiken ikäisillä ihmisillä ja ihmiset tarvitsevat toista ihmistä. Yksinäisyys saa aikaa kierteen, jolloin tulee tunne, että apua on vaikea hakea. Diakoniatyössä on otettu digiloikkia ja kehitetty digitaalista kohtaamistyötä.

Digitaaliset palvelut eivät saa olla esteenä inhimilliselle vuorovaikutukselle

Digitalisoitumista on kaikkialla. Nopeankin digitaalisen kehityksen keskellä on varmistettava, että inhimillinen ja turvallinen vuorovaikutus on mahdollista kaikille. [1] Digitalisoituvassa maailmassa on tärkeää huolehtia osallistumisen varmistamisesta riippumatta käyttäjän taustasta ja digitaalisista taidoista [2]. Tiedetään, että sosiaalinen ja digitaalinen syrjäytyminen liittyvät toisiinsa, koska teknologian erilainen saatavuus edistää sosioekonomista kerrostumista tai osallisuutta [3]. Pahimmillaan digitaaliset palvelut kuormittavat käyttäjiä sekä aiheuttavat turhautumista, koska käyttäjät joutuvat asioimaan ihmisen sijasta digitaalisen järjestelmän kanssa. Toimivat digitaaliset palvelut tekevät kansalaisen elämästä helpompaa. [4]

Suunta digitaalisia palveluita kohti koetaan tärkeänä. Digitaaliset palvelut voivat tuottaa yhdelle mahdollisuuden mutta luoda toiselle haasteita. Digitaalisten palvelujen avulla pystytään palvelemaan ihmisiä ja saattamaan heitä palvelujen piiriin. [5]

Mielekkäämpi arki motivoi digitaitojen oppimiseen. Arjen digirohkeutta on kokeilemalla oppiminen. Ihmislähtöiset digitaaliset palvelut lisäävät digirohkeutta eli tilaa olla osaamaton ja lupa tehdä turvallisesti virheitä. Digirohkeuden lisäksi tarvitaan digitukea. Ihmisiä pitäisi motivoida digitaalisten palvelujen opetteluun ja käyttämiseen. [6] Onnellisuutta palveleva digitaalinen palvelu on niin sujuva osa arkea, ettei sen käyttämistä edes huomaa. Digirohkeus syntyy vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja kasvaa hyvistä

kokemuksista digitaalisia palveluita käytettäessä. [4] Onkin pidettävä huolta siitä, että jokaisella ihmisellä on digirohkeutta käyttää digitaalisia palveluita sekä heitä motivoidaan ja annetaan matalan kynnyksen tukea.

Digitaaliset palvelut on suunniteltava ihmisten tarpeista käsin ja toimimaan ihmisten ehdoilla. Digitaalinen palvelu ei saa olla este inhimilliselle vuorovaikutukselle. On tärkeää ymmärtää, millaisten tarpeiden kanssa ihmiset lähestyvät digitaalisia palveluita ja näiden tietojen pohjalta suunnitella tarvittavaa tukea, [4] sillä hyvä käytettävyys edistää hyvää käyttökokemusta [7].

Tulevaisuudessa on tärkeää suunnitella ja arvioida suunniteltu digitaalinen palvelu yhdessä käyttäjien kanssa. On tärkeää säilyttää myös perinteisempi, vaihtoehtoinen tapa vastata ihmisten kohtaamisen tarpeisiin. Digitaalisten palveluiden tulee olla käyttäjäystävällisiä ja turvallisia matalan kynnyksen palveluita, joissa apu ja tuki ovat saavutettavissa.

Digiosallisuus polarisaation pelastajaksi

Digiosallisuuden edistämällä pyritään kehittämään digitaalisia palveluita käyttäjälähtöisesti, digitalisoimaan palveluja niin, että tavoitettaisiin heidät, joita ei kohdata kasvokkain sekä lisäämään saavutettavuutta ja ammattilaisten digivuorovaikutustaitoja [8]. Digitaalinen yhteydenottopalvelu voi toimia hyvänä menetelmänä diakonian asiakasryhmissä ja diakonisessa kohtaamistyössä. Digitaalisia palveluita kehittäessä olisi osallistettava palvelua käyttävät prosessiin kokonaisvaltaisesti. Lisäksi pitää huomioida heidät, jotka eivät syystä tai toisesta ole digitaalisten palveluiden piirissä sekä heidät, joiden on hankala hakea apua.

Yhteiskunnassa on selvästi tilausta ihmisen osallisuudelle ja tarpeelle kuulua yhteen. Heikoimmassa asemassa olevia ja yksinäisiä voidaan digitalisaation avulla auttaa diakoniatyössä entistä enemmän. Digitaalinen yhteydenottopalvelu voi toimia matalan kynnyksen toimintana ja auttaa ihmisiä toisten yhteyteen ja avun piiriin.

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

Matias Jurmu

Valmistunut sosionomiksi (YAMK) Oulun ammattikorkeakoulun hyvinvoinnin digitaaliset ratkaisut tutkinto-ohjelmasta

Outi Kajula

yliopettaja

Hyvinvointi ja kulttuuri

Oulun ammattikorkeakoulu

Hilkka Korpi

yliopettaja

Hyvinvointi ja kulttuuri

Oulun ammattikorkeakoulu

Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön:

Jurmu, M. (2023). *Dialoki – Digitaalinen yhteydenottopalvelu. Digitalisuus ja dialogi diakoniatyössä*. [YAMK-opinnäytetyö, Oulun ammattikorkeakoulu, Hyvinvoinnin digitaaliset ratkaisut tutkinto-ohjelma]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023112130689>

Lähteet

- [1] Digi- ja väestövirasto. (2023). *Ratkaisuja sujuvalle Suomelle. Digihuimaus-raportti*. <https://dvv.fi/documents/16079645/154446072/Sivuittain+FI+Digihuimaus-raportti+2023.pdf/f52113b6-b094-de9b-f388-1230e36841f4/Sivuittain+FI+Digihuimaus-raportti+2023.pdf?t=1679567913418>
- [2] Yokoi, T. (2021). *What Does Inclusive Digital Innovation Look Like*. Forbes 3.8.2021. <https://www.forbes.com/sites/tomokoyokoi/2021/08/03/what-does-inclusive-digital-innovation-look-like/?sh=67edfbbc7959>
- [3] Aalto, A-M., Heponiemi, T., Hyppönen, H., Jormanainen, V., Leemann, L., & Manderbacka, K. (2020). Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e17616. <https://doi.org/10.2196/17616>

- [4] Martela, F. (2023). *Miten digitalisaatio voi tehdä kansalaisista onnellisimpia?* Digi- ja väestötietovirasto. <https://dvv.fi/-/miten-digitalisaatio-voi-tehda-kansalaisista-onnellisempia->
- [5] Koivisto, T., Koroma, J., & Ruusuvoori, J. (2019). Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisten näkökulma. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 11(3), 183–197. <https://doi.org/10.23996/fjhw.77370>
- [6] Digi- ja väestövirasto. (2022). *Digirohkea luottaa tulevaan. Digitaitoraportti 2022*. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>
- [7] Sinkkonen, I., Nuutila, E., & Törmä, S. (2009). *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Tietosanoma Oy.
- [8] Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. (2023). *Digiosallisuuden edistäminen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen*. https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen#Mihin_digiosallisuuden_edist%C3%A4misell%C3%A4_pyr%C3%A4%C3%A4n