

OPINNÄYTETYÖ

Verkko- ja lähikohtaamisella tavoitetaan eri kohderyhmiä
Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoimintaa kehittämässä

Pinja Barck & Tuisku Jurttila

Yhteisöpedagogi

210op

2/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Pinja Barck & Tuisku Jurttila
Opinnäytetyön nimi: Verkko- ja lähikohtaamisella tavoitetaan eri kohderyhmiä
Sivumäärä: 49 ja 13 liitesivua
Työn ohjaaja: Anna Pikala
Työn tilaaja: Lounais-Suomen-SYLI ry

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota verkossa yhdistyksen paikallisten palveluiden lisäksi ja informoimisen tueksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Lounais-Suomen-SYLI ry:lle systemaattinen toimintamalli verkkoon tukemaan yhdistyksen verkkotoiminnan kehittämistä.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Lounais-Suomen-SYLI ry. Se on Syömishäiriöliitto SYLI ry:n paikallisyhdistys, joka toimii Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella. Yhdistys tarjoaa tietoa, tukea ja toimintaa kaikille, joita syömishäiriö tavalla tai toisella koskettaa.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin sitä, mitä syömishäiriöt ovat sekä opinnäytetyön tilaajan roolia syömishäiriöön sairastuneiden, toipuvien ja heidän läheistensä tukemisessa. Tietoperustassa avataan myös vapaaehtoistoiminnan ja vertaistuen käsitteitä sekä niiden yhteyttä tilaajan toimintaan. Sen lisäksi tietoperustassa avataan verkkoympäristöön liittyviä käsitteitä sekä sitä, miksi verkkotoiminta ja verkkopalvelut ovat tärkeitä, verkkopalveluiden ja verkkoviestinnän saavutettavuutta sekä vuorovaikutusta verkossa. Viittaamme opinnäytetyössä verkkoympäristöllä Internet-ympäristöön ja sen palveluihin.

Menetelminä käytettiin benchmarkingia, kyselytutkimusta ja ryhmähaastattelua. Benchmarking suoritettiin haastatteleamalla neljää sosiaali- ja terveysalan järjestöä. Kyselytutkimus jaettiin yhdistyksen verkkokanavilla, ja siihen vastasivat kaikki kyselystä kiinnostuneet. Ryhmähaastattelu toteutettiin yhdistyksen työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön kehittämisprosessissa hyödynnettiin elementtejä palvelumuotoilun prosessista.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa järjestää verkossa ainakin teemallisia tapaamisia, asiantuntijavierailuita sekä yksilötapaamisia. Teemalliset tapaamiset sekä asiantuntijavierailut voivat olla esimerkiksi toiminnallisia ja informatiivisia. Tällaisissa tapaamisissa alustana pystyisi hyödyntämään esimerkiksi Zoomia, Discordia tai Instagramia.

Asiasanat: Syömishäiriöt, vapaaehtoistoiminta, vertaistuki, verkkopalvelut, verkkotoiminta, saavutettavuus, verkkovuorovaikutus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Bachelor of Humanities, Degree Programme in NGO and Youth Work

Author: Pinja Barck & Tuisku Jurttila

Title: Reaching out to different target groups through online meetings and physical encounterings

Number of pages: 49 and 13 attachment pages

Supervisor: Senior Lecturer Anna Pikala

Commissioner: Local eating disorder association Lounais-Suomen-SYLI ry (reg.assoc.)

The purpose of this bachelor's thesis was to explore what activities Lounais-Suomen-SYLI ry (reg.assoc.) should offer online in addition to the association's local services. The objective was to develop a systematic operational model for Lounais-Suomen-SYLI association to support the online services offered by the local association.

Lounais-Suomen-SYLI, which operates in the Varsinais-Suomi and Satakunta regions, is a local association of the Eating Disorder Association of Finland, abbreviated SYLI. The local association provides information, support, and activities for anyone whose eating disorder, food, eating, and body image-related challenges affect them or their loved ones.

The theoretical section of the thesis discusses eating disorders and the role of organizations and associations in supporting recovery from eating disorders. The theoretical section also examines online activities, their accessibility and equality, and online encounters. In addition, the theoretical section explains the concept of online guidance. Moreover, the concepts of volunteer work and peer support are discussed, emphasizing their relevance to the commissioner's activities. Additionally, the section explores terminology related to online environments, highlighting the importance and accessibility of online services and online interaction.

The methods used in the study were benchmarking, online survey, and group interview. Benchmarking was conducted by interviewing four social and health sector organizations. The online survey was widely distributed through the association's channels, and everyone interested was able to respond. A group interview was conducted with four association volunteers. Elements of service design were utilized in the development project.

The results of the thesis indicate that Lounais-Suomen-SYLI association could offer thematic meetings, expert visits, and individual meetings online in addition to the association's local services. Thematic meetings and expert visits could take an interactive or psychoeducational approach. Platforms such as Zoom, Discord, or Instagram could serve as suitable venues for such meetings.

Keywords: Eating disorders, volunteering, peer support, online services, online activities, accessibility, online interaction

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	LOUNAIS-SUOMEN-SYLI RY	8
	2.1 Tilaaajan toimintaympäristö	8
	2.2 Lounais-Suomen-SYLI ry:n nykyinen verkkotoiminta	9
	2.3 Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus	11
3	SYÖMIHÄIRIÖIDEN HOITO JA TUKEMINEN.....	13
	3.1 Mitä syömishäiriöt ovat	13
	3.2 Vain neljäsosa syömishäiriöön sairastuneista saa siihen hoitoa	14
	3.3 Vapaaehtoistyö järjestöjen tukena	15
	3.4 Vertaistuki ja vertaistoiminta.....	16
4	VERKKOYMPÄRISTÖ	18
	4.1 Käsitteistöä.....	18
	4.2 Järjestöt ja yhdistykset hyödyntävät digitaalisia palveluita	19
	4.3 Verkkopalveluiden saavutettavuus	20
	4.4 Kohtaaminen verkossa.....	22
5	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	25
	5.1 Benchmarking	25
	5.2 Kyselytutkimus	27
	5.3 Ryhmähaastattelu.....	29
	5.4 Aineiston analyysimenetelmät	31

6	TULOKSET JA ANALYSOINTI.....	34
6.1	Verkko- ja lähikohtaaminen toimivat toistensa tukena.....	34
6.2	Verkkotoimintaa suunnitellaan kohderyhmien mukaan	35
6.3	Turvallisen tilan varmistaminen verkkotoiminnassa	37
6.4	Kommunikaatio verkossa on erilaista kuin kasvokkain.....	39
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS	41
7.1	Mitä palveluita L-S-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota verkossa	41
7.2	Verkkotoimintamalli	42
8	LOPUKSI	44
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	44
8.2	Kehittämistyön kriittinen tarkastelu.....	46
8.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisehdotukset	47
8.4	Tilaaajan palaute	48
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Digitalisaatio vastaa nykyajan tarpeisiin tarjoamalla helposti saavutettavia, vaivattomia ja nopeita palveluita verkossa. Pitkät etäisyydet ja jonotusajat, sopivan ajan löytämisen vaikeus, pelko leimaantumisesta, taloudelliset vaikeudet tai muut haasteet ovat nykyään ratkaistavissa digitaalisilla palveluilla. (Ukkonen-Wallmeroth 2020.) Keväällä 2020 alkanut koronapandemia on yksi suurimmista tekijöistä, miksi digitalisaatio sai niin suuren kolahduksen eteenpäin. Kun kaikkia fyysisiä kohtaamisia ja tapaamisia rajoitettiin, alkoi monet palvelut muuttumaan digitaaliseksi. Muutos tapahtui todella nopeasti ja joidenkin palveluiden digitaalinen ympäristö jatkoi kehittymistään kohti vakiintuneita palveluita. (Lankinen 2020.)

Vuoden 2022 Järjestöbarometrissa tutkittiin koronapandemian vaikutuksia yhdistys- ja järjestökentällä. Poikkeusajat toivat uusia toimintatapoja myös yhdistysten ja järjestöjen toimintaan. Etenkin erilaisten etätoimintojen sekä digitaalisten apuvälineiden käyttö yleistyivät. (Eronen, Haikari, Inkinen, Litmanen, Londén, Peltosalmi, Ruuskanen & Suoknuuti 2022, 39.) Järjestöjen ja yhdistysten verkkopalvelut ovat nykyään vakiintuneet osaksi niiden toimintaympäristöä. Verkossa on olemassa monia erilaisia auttamisen väyliä, jotka tarjoavat käyttäjilleen vertaistukea, keskusteluapua sekä omahoidollisia palveluita. Verkkopalveluiden ei ole tarkoitus korvata kasvokkain kohtaamista, mutta niiden avulla voidaan ratkaista monia haasteita, joita perinteisten palveluiden saatavuuteen liittyy. Verkossa tarjottavat matalan kynnyksen palvelut ja omahoidolliset välineet ovat helposti lähestyttäviä tapoja hakea apua mielenterveyden haasteisiin sekä opetella mielenterveystaitoja. Leimatuksi tulemisen pelko sekä mielenterveyden haasteisiin liittyvät stigmat voivat hidastaa avun hakemista. Ongelmien kanssa jäädään helposti yksin ja turvaudutaan negatiivisiin ongelmanratkaisukeinoihin. (Pöntinen 2020.)

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tarkoituksena on selvittää mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota myös verkossa sen paikallisten palveluiden lisäksi. Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella toimiva syömishäiriöyhdistys Lounais-Suomen-SYLI ry. Yhdistys tarjoaa matalan kynnyksen palveluita syömishäiriötä sairastaville ja oireileville, sairaudesta toipuville sekä heidän läheisilleen. Sen lisäksi yhdistys tekee paikallista edunvalvontatyötä, lisää syömishäiriötietoutta omalla toimialueellaan ja tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a.)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yhdistykselle systemaattinen verkkotoimintamalli tukemaan yhdistyksen verkkotoiminnan kehittämistä. Toinen opinnäytetyön kirjoittajista oli ammattikorkeakoulun harjoittelussa syksyllä 2023 Lounais-Suomen-SYLI ry:llä. Tarve yhdistyksen verkkotoiminnan kehittämiseksi ilmeni harjoittelujakson aikana. Kysymykset, joiden avulla lähdimme pohtimaan kehittämistyötä, olivat: Mitä verkkopalveluita Lounais-Suomen-SYLI ry ja yhdistyksen työntekijät ja vapaaehtoiset voisivat hyödyntää asiakaskohtaamisessa ja informoimisessa ja miten näitä palveluita voitaisiin hyödyntää Lounais-Suomen Syli ry:n toiminnassa.

Esittelemme tässä opinnäytetyössä ensin opinnäytetyön tilaajan sekä tilaajan toimintaympäristön. Tämän jälkeen käsittelemme syömishäiriöitä ja tilaajan roolia syömishäiriöön sairastuneiden, toipuvien sekä heidän läheistensä tukemisessa. Tarkastelemme myös vapaaehtoistoiminnan ja vertaistuen käsitteitä sekä niiden yhteyttä tilaajan toimintaan. Avaamme opinnäytetyössä verkkoympäristöön liittyviä käsitteitä sekä sitä, miksi verkkotoiminta ja verkkopalvelut ovat nykyaikana tärkeitä. Lisäksi perehdymme verkkopalveluiden ja verkkoviestinnän saavutettavuuteen sekä verkossa kohtaamiseen. Verkkoympäristöllä viittaamme Internet-ympäristöön ja sen palveluihin.

Esittelemme opinnäytetyössä ne aineistokeruumenetelmät, joita olemme käyttäneet opinnäytetyön tutkimusvaiheessa ja avaamme, miten olemme päätyneet juuri näihin menetelmiin. Keräsimme aineistoa laadullisilla sekä määrällisillä menetelmillä. Opinnäytetyön kehittämisssessä on hyödynnetty elementtejä palvelumuotoilun prosessista. Opinnäytetyön lopussa avaamme ja analysoimme menetelmien tuloksia, esittelemme johtopäätökset sekä lopullisen tuotoksen. Viimeisenä pohdimme tämän opinnäytetyön eettisyyttä, luotettavuutta ja onnistuneisuutta.

2 LOUNAIS-SUOMEN-SYLI RY

Tässä pääluvussa esittelemme tämän opinnäytetyön tilaajan ja heidän toimintaympäristönsä sekä perehdymme heidän nykyisiin verkkopalveluihinsa. Luvun lopussa kerromme myös tämän opinnäytetyön kehittämistyön tarkoituksesta sekä tavoitteesta.

2.1 Tilaajan toimintaympäristö

Opinnäytetyön tilaajana toimii Lounais-Suomen-SYLI ry. Yhdistyksen nimen virallinen lyhenne on L-S-SYLI ry ja käytämme sitä nimitystä tilaajasta tässä opinnäytetyössä myös jatkossa. Yhdistys on Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella toimiva Syömishäiriöliitto SYLI ry:n alueyhdistys. L-S-SYLI ry on ollut Suomen ensimmäinen syömishäiriöyhdistys ja se on perustettu syömishäiriötä kärsivien läheisten toimesta vuonna 1993. Yhdistyksen toimitilat sijaitsevat Turussa. Yhdistyksen toimintaa rahoittaa pääsääntöisesti Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus STEA. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a.)

L-S-SYLI ry:n perustehtäviin kuuluu syömishäiriötä sairastavien, sairaudesta toipuvien ja heidän läheistensä tukeminen. Sen lisäksi yhdistys tekee paikallista edunvalvontatyötä, lisää syömishäiriötietoutta omalla toimialueellaan ja tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan. L-S-SYLI ry on osa alueensa syömishäiriöhoitokokonaisuutta. Se tekee alueensa sosiaali- ja terveystoimijoiden kanssa yhteistyötä sekä tarjoaa sellaisia matalan kynnyksen palveluita, joita julkinen sektori ei tarjoa. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a; Alamäki & Heimo 2024.)

L-S-SYLI ry:n toimintaa koordinoi kaksi yhdistyksen työntekijää. Yhdistyksen toiminnassa on mukana vapaaehtoisia, jotka toimivat eri rooleissa ja yhdistyksen toiminnasta vastaa ja päättää yhdistyksen vapaaehtoisista koostuva hallitus. L-S-SYLI ry tarjoaa avoimia kahvihetkiä, perjantaipuuroja, vertaistuellista ryhmätoimintaa sekä toiminnallisia suljettuja ryhmiä. Sen lisäksi asiakkaiden on mahdollista tulla tutustumaan yhdistyksen toimintaan henkilökohtaiselle tutustumiskäynnille tai keskustelemaan yhdistyksen työntekijöiden kanssa yksityiselle tukikäynnille. (Alamäki & Heimo 2024.)

L-S-SYLI ry tarjoaa syömishäiriötä sairastaville ja toipuville, ahmimistyyppisesti oireileville sekä syömishäiriöön sairastuneiden läheisille omia avoimia vertaistukiryhmiä. Vertaistukiryhmien tavoitteena on tukea toipumista ja tarjota positiivisia hetkiä syömishäiriötä sairastavien ja läheisten elämään. Vertaistukiryhmät ovat yhdistyksen vapaaehtoisten ohjaamia. (Lounais-

Suomen-SYLI ry 2023c.) Sen lisäksi yhdistys tarjoaa vertaistukeen perustuvaa kaveritoimintaa, jossa yhdistyksen vapaaehtoinen sekä syömishäiriötä sairastava, toipuva tai riskiryhmään kuuluva tapaavat muutamia kertoja yhteisen tekemisen merkeissä. “Kaveri” voi auttaa tuen piirissä olevaa arkisissa asioissa sekä rohkaista häntä tekemään asioita, jotka tuntuvat juuri silloin hankalilta. Tapaaminen voi olla myös jotain muuta mukavaa vapaa-ajan toimintaa yhdessä. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2024c.)

Yhdistyksen kaikissa ryhmissä pätee turvallisen tilan sääntö: “Asioista ja tilanteista ei puhuta numeroilla, kenenkään kehoa ei kommentoida mitenkään, eikä oireilua kuvailla yksityiskohtaisesti”. Turvallisen tilan säännöllä voidaan turvata kaikille "trigger" vapaa ympäristö ja tila. (Alamäki & Heimo 2024.) Yhdistyksen toiminta on osallistujille aina vapaaehtoista ja maksutonta, eikä toimintaan osallistuminen vaadi diagnoosia tai lääkärinlausuntoja. Toimintaan ovat tervetulleita kaikki, joita syömishäiriö tavalla tai toisella koskettaa. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a.)

Ryhmämuotoisen toiminnan sekä yksilökäyntien lisäksi L-S-SYLI ry:n työntekijät levittävät aktiivisesti tietoa yhdistyksen toiminnasta, jalkautuvat yhteistyöorganisaatioihin sekä osallistuvat erilaisiin messuihin ja tilaisuuksiin. Yhdistys tarjoaa maksuttomia syömishäiriökoulutuksia eri alojen ammattilaisille. L-S-SYLI ry tekee tiiviisti yhteistyötä toiminta-alueensa eri hoitavien tahojen, kuten syömishäiriöpoliklinikan ja muiden alan toimijoiden kanssa. L-S-SYLI ry:n toiminta ulottuu Turun lisäksi myös Poriin. Porissa kokoontuu yksi yhdistyksen vertaistukiryhmä, joka on suunnattu kaikille niille, joita syömishäiriö koskettaa. Sen lisäksi yhdistys tekee yhteistyötä Porin syömishäiriöyksikön sekä Porin uuden psykiatrisen sairaalan kanssa. Yhdistyksellä pidetään aktiivisesti yhteyttä Porissa toimiviin yhdistyksen vapaaehtoisiihin sekä tarvittaessa järjestetään koulutuksia alueen yhteistyökumppaneille sekä verkostoille. L-S-SYLI ry:n työntekijät myös jalkautuvat Poriin tasaisin väliajoin. (Alamäki & Heimo 2024.)

2.2 Lounais-Suomen-SYLI ry:n nykyinen verkkotoiminta

Lounais-Suomen-SYLI ry:ssä hyödynnetään eri viestintäkanavia, joilla voidaan tavoittaa yhdistyksen jäsenistöä, vapaaehtoisia, asiakkaita ja yhteistyöorganisaatioita. Yhdistys käyttää viestinnässään aktiivisesti sosiaalista mediaa (Instagram- ja Facebook-sivuja), verkkosivuja, sähköpostia, WhatsApp-pikaviestisovellusta sekä Zoom-verkkokokousalustaa. Sen lisäksi yhdistyksellä on järjestetty kokouksia, koulutuksia ja muita tapaamisia tarvittaessa etäyhteyksin. L-S-SYLI ry:llä tehdään yhteistyötä Syömishäiriöliitto SYLI ry:n ja sen alueyhdistysten

kanssa. L-S-SYLI ry on ollut mukana toteuttamassa Etätaito- valmennusta yhteistyössä Sisä-Suomen-SYLI ry:n ja Etelän-SYLI ry:n kanssa vuodesta 2020. (Alamäki & Heimo 2023.) Etätaito-valmennus on suunnattu syömishäiriötä sairastavien läheisille. Etävalmennuksen tavoitteena on lisätä läheisten tietoa syömishäiriöoireilusta sekä jakaa erilaisia keinoja syömishäiriöön sairastuneen toipumisen tukemiseen sekä läheisen oman jaksamisen tukemiseen. (Sisä-Suomen SYLI ry 2023.)

L-S-SYLI ry hyödyntää Instagram- ja Facebook-sivuja etenkin tiedon ja ajankohtaisten asioiden jakamiseen. Sivuilla tiedotetaan aktiivisesti yhdistyksen toiminnasta sekä julkaistaan yhdistyksen viikkoaikataulut. Instagram- ja Facebook-sivujen kautta voi ottaa yhteyttä yhdistyksen työntekijöihin sekä ilmoittautua yhdistyksen toimintaan mukaan. (Alamäki & Heimo 2023.) Instagram ja Facebook ovat sosiaalisen median alustoja, joiden kautta on mahdollista olla vuorovaikutuksessa muiden käyttäjien kanssa (Instagram 2023; Meta 2023). Instagram on etenkin älypuhelimille suunnattu sovellus, joka mahdollistaa käyttäjille valokuvien ja lyhyiden videoiden jakamisen. Instagramin avulla käyttäjät voivat seurata toisiaan, jakaa päivityksiä, lisätä ajankohtaisia tarinoita, jakaa ja seurata live-videoita, viestitellä toisille käyttäjille sekä osallistua erilaisiin yhteisöihin ja ryhmiin. (Instagram 2023.) Facebook on sosiaalisen median alusta ja yhteisöpalvelu, jonka avulla voi pitää yhteyttä muihin käyttäjiin sekä olla osana erilaisia ryhmiä ja yhteisöitä (Meta 2023).

L-S-SYLI ry:n työntekijät käyttävät WhatsApp-pikaviestisovellusta viestintävälineenä yhdistyksen vapaaehtoisten sekä asiakkaiden kanssa viestimiseen (Alamäki & Heimo 2023). WhatsApp-pikaviestisovellus on älypuhelimille suunnattu sovellus, jonka kautta voidaan viestitellä, soittaa puheluita ja videopuheluita sekä keskustella erilaisissa ryhmissä. WhatsApp-sovellus on maksuton ja toimii internet-yhteyden välityksellä (WhatsApp 2024).

L-S-SYLI ry:llä hyödynnetään Zoom-verkkokokousalustaa (Zoom) etenkin koulutusten, kokousten sekä muiden tapaamisten järjestämiseen (Alamäki & Heimo 2023). Zoom mahdollistaa vuorovaikutteiset virtuaaliset tapaamiset. Tapaamisen osallistujat voivat halutessaan hyödyntää alustan video- ja puheyhteyttä tapaamisen aikana. Video- ja puheyhteyden lisäksi Zoomissa voi viestitellä yhteisellä keskustelualustalla. Yhteen Zoom-tapaamiseen voi osallistua samanaikaisesti jopa tuhat osallistujaa. (Zoom 2024.)

L-S-SYLI ry:n verkkosivut sisältävät tietoa yhdistyksen toiminnasta, syömishäiriöstä sekä tietoa miten syömishäiriöön voi lähteä hakemaan apua. Verkkosivuilta löytyy yhdistyksen yhteystiedot, ajankohtaiset asiat sekä viikkoaikataulu. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a.) Yhdistyksen verkkosivujen yhteydenottolomake on ollut yhdistyksen suosituin yhteydenottoalusta. L-S-SYLI ry:n työntekijät näkevät, että verkkosivujen yhteydenottolomake voi olla asiakkaille matalan kynnyksen väylä avun hakemiseen. Sen lisäksi he ajattelevat, että sähköpostilla voi olla helpompaa avautua haastavimmistakin asioista pidemmällä viestillä. (Alamäki & Heimo 2023.)

L-S-SYLI ry on järjestänyt toimintaa verkossa aikaisemmin etenkin koronapandemian aikaan. Kun suurin osa yhteiskunnan palveluista siirtyi verkkoon, yhdistys järjesti toimintaa Zoom-verkkokokousalustalla. Avoimia kahvihetkiä on järjestetty verkossa satunnaisesti vielä koronapandemian jälkeenkin. Nämä tapaamiset eivät kuitenkaan ajaneet asiaansa L-S-SYLI ry:n työntekijöiden mielestä, sillä avoimiin kahvihetkiin saattoi osallistua vain yksi tai kaksi osallistujaa. Vuorovaikutteinen tapaaminen pienellä osallistujamäärällä koetaan haastavammaksi verkossa, kuin kasvokkain kohdatessa. Sen lisäksi yhden osallistujan verkkotapaaminen muistuttaa enemmän henkilökohtaista tukikäyntiä, kuin yhteistä rentoa ja avointa tapaamista. Etäkaveritoimintaa on koettu toimivaksi, mutta sitä ei ole järjestetty aktiivisesti. (Alamäki & Heimo 2023.)

2.3 Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus

Toinen tämän opinnäytetyön kirjoittajista suoritti Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogin opintoihin kuuluvan harjoittelujakson L-S-SYLI ry:llä syksyllä 2023. Tämän opinnäytetyön kirjoittajien tuleva opinnäytetyöprosessi tuli harjoittelun aikana puheeksi ja tarve yhdistyksen verkkotoiminnan kehittämiseksi ilmeni kyseisen harjoittelujakson aikana. Yhdistyksen verkkotoimintaan kaivattiin johdonmukaisuutta, koska siellä ei ollut mitään systemaattista, tutkittuun tietoon perustuvaa toimintamallia verkkoon. Sen lisäksi yhdistyksellä kaivattiin tietoa siitä, onko yhdistyksellä ylipäänsä tarvetta järjestää toimintaa enemmän verkossa ja siitä, millaista toimintaa yhdistys voisi järjestää siellä. (Heimo 2023.)

L-S-SYLI ry:n työntekijät kokivat, että toiminnan tarjoaminen verkossa voisi mahdollistaa yhdistyksen toimintaan osallistumisen myös heille, jotka ei voi osallistua yhdistyksen paikalliseen toimintaan esimerkiksi välimatkojen, liian suuren ahdistuksen tai vaikean tilanteensa vuoksi. Sen lisäksi yhdistyksen toimintaa seuraa sosiaalisessa mediassa yli tuhatpäinen joukko, mutta yhdistyksen paikalliseen toimintaan osallistuu aktiivisesti tällä hetkellä vain murto-osa

siitä. Yhdistyksen työntekijät sekä opinnäytetyön kirjoittajat pohtivat yhdessä, voisiko verkko-toiminnalla tavoittaa enemmän uusia asiakkaita. Sen lisäksi yhdistyksen työntekijät pohtivat opinnäytetyön kirjoittajien kanssa verkkotoiminnan mahdollisuuksia yhdistyksen vapaaehtois-toiminnassa, vertaistuellisessa toiminnassa sekä tavoitteellisessa ryhmämuotoisessa toimin-nassa. (Alamäki & Heimo 2023.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota myös verkossa ja kehittää yhdistykselle systemaattinen toimintamalli verk-koon. Opinnäytetyömme tavoitteena on, että Lounais-Suomen-SYLI ry voi lähteä jatkokehittä-mään konkreettisesti yhdistyksen verkossa tapahtuvaa toimintaa tämän opinnäytetyön ja toi-mintamallin pohjalta.

3 SYÖMIHÄIRIÖIDEN HOITO JA TUKEMINEN

Käsitlemme tässä pääluvussa opinnäytetyön kannalta olennaisia käsitteitä sekä niiden suhdetta opinnäytetyömme tilaajaan, Lounais-Suomen-SYLI ry:n sekä verkkotoimintaan. Tässä luvussa käydään lyhyesti läpi, mitä syömishäiriöt ovat ja sitä mikä merkitys L-S-SYLI ry:n toiminnalla on etenkin syömishäiriöön sairastuneille, toipuvalle sekä heidän läheisilleen. Sen lisäksi tässä luvussa perehdytään tarkemmin siihen, mitä vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan. Tarkastellaan myös vertaistuen ja vertaistoiminnan käsitteitä sekä sitä, miten ne liittyvät opinnäytetyön tilaajan toimintaan.

3.1 Mitä syömishäiriöt ovat

Syömishäiriöt ovat mielenterveyden häiriöitä, joissa ei ole kyse vain syömisestä tai omaan kehoon suhtautumisesta. Syömishäiriö on monelle ahdistuksen hallintakeino, jonka avulla pystytään hallitsemaan ikäviä ajatuksia, voimakkaita tunteita ja haastavia tilanteita. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2024a.) Syömishäiriöihin liittyy yleensä lihomisen ja painon nousun pelkoa, negatiivinen keho kuva, persoonallisuuden vaativuus ja perfektionismi sekä huono itsetunto (Duo-decim Terveyskirjasto 2024).

Tunnetuimpia syömishäiriöitä ovat anoreksia (laihuushäiriö), bulimia (ahmimishäiriö), ahmitahäiriö (BED eli binge eating disorder) ja epätyypilliset syömishäiriöt. Syömishäiriöitä yhdistää usein elämää hallitsevat ja rajoittavat syömiseen liittyvät ajatukset ja käyttäytyminen. (Duo-decim Terveyskirjasto 2024.) Syömishäiriöt eivät useinkaan näy ulospäin ja kehon paino tai koko ei yksin määritä sairauden olemassaoloa tai sen vakavuutta. Kun oireilu alkaa hallitsemaan ja haittaamaan arkista elämää, toimintakykyä, sosiaalisia suhteita tai fyysistä terveyttä, on kyse syömishäiriöstä. (Syömishäiriöliitto-SYLI ry 2023.)

Syömishäiriöstä toipuminen edellyttää, että syömishäiriöön sairastuneella on elämän vastoin käymisten, hankalien tilanteiden ja vaikeiden tunteiden käsittelyyn hyvinvointia tukevia keinoja. Toipuminen ei tarkoita sitä, että syömishäiriöajatukset katoaisivat kokonaan. Toipumisen kannalta on tärkeämpää huomioida, vaikuttaako syömishäiriöajatukset omaan elämään, valintoihin ja käyttäytymiseen. On myös hyvä muistaa, ettei kaikki haasteet ruoka- ja kehosuhteessa tarkoita automaattisesti syömishäiriötä. Haasteet ruoka- ja kehosuhteessa voivat kuitenkin vaikuttaa negatiivisesti elämänlaatuun ja hyvinvointiin. Valtakunnallinen syömishäiriöliitto SYLI

ry painottaa, miten onkin tärkeää pohtia, kuinka paljon syömiseen ja omaan kehoon liittyvä oireilu vaikuttaa omaan arkeen ja elämään. (Syömishäiriöliitto-SYLI ry 2023.)

3.2 Vain neljäsosa syömishäiriöön sairastuneista saa siihen hoitoa

Vuonna 2021 tehdyn tutkimuksen mukaan joka kuudes nainen ja joka neljäskymmenes mies Suomessa on sairastanut syömishäiriöön varhaisaikuisuuteen mennessä. Tutkimuksen mukaan syömishäiriöt ovat usein pitkäaikaisia, ja viiden vuoden jälkeen vain alle kaksi viidesosaa tutkimukseen osallistuneista naisista ja kaksi kolmasosaa miehistä oli toipunut siitä kokonaan. Tutkija Yasmin Silénin mukaan moni sairastunut jää ilman apua, sillä vain kolmasosa syömishäiriöistä tunnistetaan terveydenhuollossa, ja vain neljäsosa saa siihen hoitoa. (Silén 2021; Ojala 2022.)

Hoitoon hakeutumiseen sekä sen saamiseen voi vaikuttaa moni asia. Syömishäiriöihin liittyy usein edelleen ennakkoluuloja ja stigmaa. Kynnys hakea apua ja kertoa omista syömiseen, ruokaan ja kehonkuvaan liittyvistä haasteista voi olla korkea. Sen lisäksi syömishäiriöön liitetään usein edelleen alipainoisuus, vaikka todellisuudessa syömishäiriötä ei useinkaan voi tunnistaa ulkoapäin. Syömishäiriöt tunnistetaan yhä edelleen usein tyttöjen ja naisten sairaudeksi, joten pojilla ja miehillä voi olla entistä korkeampi kynnys hakea apua ongelmiinsa. Syömisen, kehonkuvan tai muiden haasteiden kanssa kamppaileva voi jäädä helposti yksin ongelmiensa kanssa ja turvautua negatiivisiin ongelmanratkaisukeinoihin. (Pöntinen 2020; Rekilä 2020; Syömishäiriöliitto-SYLI ry 2023.)

L-S-SYLI ry voi olla syömishäiriöön sairastuneelle tai oireilevalle ensimmäinen paikka, josta hakea apua (Alamäki & Heimo 2024). Yhdistyksellä ei vähätellä tai vertailla kenenkään kokemuksia ja jokainen asiakas kohdataan juuri sellaisena kuin hän on. Yhdistyksen toimintaan osallistuminen ei myöskään vaadi diagnoosia tai lääkärinlausuntoja, mikä tarkoittaa, että yhdistyksen toimintaan voi todella osallistua matalalla kynnyksellä. L-S-SYLI ry:llä autetaan asiakkaita löytämään tietoa sairaudesta, rohkaistaan hakemaan ammattiapua sekä mahdollistetaan keskustelut samassa tilanteessa olevien kanssa (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a; Lounais-Suomen-SYLI ry 2023b.)

Myös jo hoidon piirissä olevat syömishäiriöön sairastuneet voivat tarvita muuttuvien elämäntilanteiden takia enemmän ulkopuolista tukea. Yle uutisoi vuoden 2022 alussa, miten kahden syömishäiriötä sairastavan tytön hoitosuhde syömishäiriön hoitoon erikoistuneissa yksiköissä

katkesi hyvinvointialueuudistuksen vaikutuksesta. Tytöt kokivat erityisen hankalana sen, etteivät he saaneet tarpeeksi usein tai oikeanlaista apua sairauden hoitoon aiemman hoitosuhteen päätyttyä. Toinen tytöistä kertoi haastattelussa, miten sairaus oli alkanut ottamaan takapakkia ja laihdutusajatukset olivat palautuneet. (Karppinen 2022.)

Hoitosuhteen katkeaminen, osastohoidosta siirtyminen avohoitoon sekä hoitosuhteen päättymisen voivat olla sairastuneelle hankalia vaiheita. Sairaudesta toipuminen ei myöskään tarkoita sitä, että syömishäiriöajatukset katoaisivat kokonaan. (Karppinen 2022; Syömishäiriöliitto SYLI 2023.) Lounais-Suomen-SYLI ry tarjoaa viikoittain maksutonta toimintaa, joka ei vaadi ennakoilmoittautumista ja johon ei tarvitse sitoutua. Yhdistyksen toimintaan voi osallistua niin usein kuin asiakas kokee sen tarpeelliseksi. L-S-SYLI ry:n toiminta voi tuoda tukea, turvaa ja toivoa syömishäiriöstä toipumisen tielle. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a.)

L-S-SYLI ry tarjoaa syömishäiriötä sairastavan läheisille tietoa, tukea ja toimintaa. Syömishäiriö voi olla raskas taakka myös sairastuneen läheisille. Oman läheisen vointi herättää huolta sekä halua auttaa toista. Läheisten täytyy myös ottaa huomioon myös omat voimavarat. Sairastuneen läheiset tarvitsevat myös tietoa ja tukea vaikeaan tilanteeseen. L-S-SYLI ry tarjoaa sairastuneen läheisille turvallisen tilan jakaa omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan muiden samassa tilanteessa olevien vertaisten kanssa. Muilta saatu vertaistuki voi tuoda toivoa onnettomaan tilanteeseen, sekä kokemuksen siitä, ettei ole vaikeiden asioiden kanssa yksin. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023c; Syömishäiriökeskus ry 2023.)

3.3 Vapaaehtoistyö järjestöjen tukena

Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan sellaista henkilön tekemää työtä, josta ei saa mitään vastiketta, kuten palkkaa (työsuojelu.fi 2024). Vapaaehtoistyö antaa osallistujille mahdollisuudet vaikuttaa yhteisiin asioihin, osallistua yhteiseen toimintaan, oppia uutta sekä auttaa muita. Vapaaehtoistyö on aina voittoa tavoittelematonta työtä. Vapaaehtoiset saavat määritellä itse sen, mitä varten ja millä tavalla he toimivat. (Harju 2020.)

Vapaaehtoistyö sekä vapaaehtoiset liittyvät vahvasti järjestö- ja yhdistystoimintaan. Vapaaehtoiset voivat toimia esimerkiksi järjestöjen ja yhdistysten luottamustehtävissä, arkipäiväiseen toimintaan liittyvissä tehtävissä tai kertaluontoisissa tehtävissä. Lyhytkestoinen vapaaehtoistyö voi tarkoittaa esimerkiksi järjestöjen ja yhdistysten yksittäisten tapahtumien toteuttamista tai esimerkiksi järjestön lipaskeräykseen osallistumista. (Iso-Aho 2022.)

Digitalisaatio on tuonut uuden muodon vapaaehtoistyöhön. Virtuaalivapaaehtoinen voi olla järjestöjen ja yhdistysten toiminnassa mukana etänä erilaisten verkkokanavien sekä verkkoalustojen kautta. Vapaaehtoisten tehtävät voivat liittyä esimerkiksi yhdistyksen verkkoviestinnän toteutukseen ja suunnitteluun. Verkon kautta toteutettava vapaaehtoistoiminta mahdollistaa myös niiden henkilöiden osallistumisen vapaaehtoistoimintaan, jotka eivät siihen syystä tai toisesta pystyisi muuten osallistumaan. (Iso-Aho 2022.)

L-S-SYLI ry:n toiminnassa on mukana useita vapaaehtoisia. Yhdistyksen vapaaehtoiset työskentelevät erilaisissa työtehtävissä oman jaksamisen sekä toiveiden mukaan. L-S-SYLI ry:n toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset voivat toimia vertaistukiryhmien ohjaajina, osallistua yhdistyksen toimintaan, pitää kokemuspöytävuoroja luentojen yhteydessä, kirjoittaa yhdistyksen blogiin, päivittää yhdistyksen sosiaalista mediaa tai tuoda yhdistykselle jotain täysin muuta toimintaa omien ideoiden sekä mielenkiinnon pohjalta. L-S-SYLI ry tarjoaa vapaaehtoisille perehdytyksen työhön, mahdollisuuden osallistua syömishäiriö- ja ryhmänohjaajakoulutuksiin, virkistystoimintaa sekä säännöllisiä vapaaehtoistapaamisia. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2024d.)

3.4 Vertaistuki ja vertaistoiminta

L-S-SYLI ry:n päätehtäviin kuuluu toimia syömishäiriöön sairastuneiden ja heidän läheistensä tukijana sekä edistää jäsenistönsä hoitoa ja kuntoutusta (Lounais-Suomen-SYLI ry 2024a). Yhdistys järjestää kohderyhmälleen hyvinvointia tukevaa vertaistoimintaa paikallisesti, niin Turun kuin Porin alueilla. Vertaistoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa samankaltaisen kokemuksen omaavat henkilöt voivat jakaa yhdessä kokemuksiaan. Se perustuu ryhmän jäseniltä saatuaan vertaistukeen. (Holm, Huuskonen, Jyrkämä, Karnell, Laimio, Lehtinen, Myllymaa & Vahtivaara 2010, 11-13; Seppänen-Järvelä 2004, 12-13.)

Vertaistuen tärkeimmät piirteet ovat vastavuoroisuus sekä vuorovaikutus. Vertaistuen merkitys on ymmärretty jo pitkään etenkin järjestö- ja yhdistyskentällä. Vertaistoiminnan käsite on saanut laajempaa tunnustusta erityisesti 1990-luvulla, ja sitä sovelletaan nykyään erityisesti mielenterveys- ja potilasjärjestöissä. Vertaistuen ja vertaistoiminnan käsitteet voivat aiheuttaa sekaannusta, koska niillä ei ole yhtenäistä tai tarkkaa määritelmää. (Holm yms. 2010, 11-13; Seppänen-Järvelä 2004, 12-13.)

Vertaistuki voi tarjota esimerkiksi mielenterveyden haasteiden parissa kamppaileville ymmärrystä sekä toivoa tilanteeseen. Vertaistuen saaminen voi olla sairastuneelle helpottava kokemus, kun huomaa, ettei ole yksin omien tunteiden ja ajatusten kanssa. Vertaistuki voi tuoda ainutlaatuista toivoa sairastuneen tilanteeseen, sillä vain vertaiset voivat aidosti ymmärtää tilannetta sairastuneen näkökulmasta. (Mielenterveyden keskusliitto 2024.) Vertaistoiminnassa on kuitenkin hyvä muistaa, että se ei ole terapiaa. Vertaistuella pyritään tarjoamaan ennalta ehkäisevää tukea hankalissa elämäntilanteissa. Yhteinen, samankaltainen kokemus luo ihmisten välille siteen, jollaista ei muuten syntyisi. (Holm yms. 2010, 11-13.)

Järjestöt ja yhdistykset tarjoavat vertaistukea monikanavaisesti nykyään myös verkossa. Esimerkiksi valtakunnallinen Syömishäiriöliitto SYLI ry ja MIELI Suomen Mielenterveys ry tarjoavat vertaistoimintaa myös verkossa chat- ja videoryhmien muodossa. (Syömishäiriöliitto SYLI 2024; Tukinet 2024.) MIELI Suomen Mielenterveys ry:n ylläpitämä verkkopalvelu Tukinet kokoaa valtakunnallisesti eri järjestöjen ja yhdistysten verkkopalvelut yhdelle alustalle. Tukinetistä löytää palveluita, jotka tarjoavat tukea sekä apua erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa. Tukinetissä on mahdollista osallistua erilaisiin ryhmäkeskusteluihin sekä kahdenkeskeisiin keskusteluihin. (Tukinet 2024.)

4 VERKKOYMPÄRISTÖ

Käsitlemme tässä pääluvussa opinnäytetyön kannalta olennaisia käsitteitä liittyen digitalisaatioon ja verkkoympäristöön sekä niiden suhdetta opinnäytetyömme tilaajaan, Lounais-Suomen SYLI ry:n. Tässä pääluvussa perehdymme digiajan tuomiin käsitteisiin, verkkopalveluiden ja verkkoviestinnän saavutettavuuteen sekä vuorovaikutukseen verkkoympäristössä. Sanalla verkkoympäristö viittaamme Internet-ympäristöön sekä sen palveluihin.

4.1 Käsitteistöä

Teknologian kehittyminen sekä yhteiskunnan digitalisaatio ovat tuoneet uusia käsitteitä meidän jokapäiväiseen elämäämme. Tässä luvussa käydään lyhyesti läpi opinnäytetyömme kannalta olennaisia käsitteitä, jotka liittyvät verkkoympäristöön sekä siellä toimimiseen. Digitalisaatio tarjoaa uusia digitaalisia menetelmiä ja toimintoja perinteisten palveluiden ja toimintojen rinnalle (Opetushallitus 2024). Etätyöt, etälääkärivastaanotot ja verkko-opinnot ovat esimerkkejä digitalisaatiosta. Digipalvelut voidaan tuntea myös nimellä sähköiset palvelut. Näillä termeillä tarkoitetaan kuitenkin lähtökohtaisesti samaa asiaa. Digipalvelut lisäävät käyttäjien mahdollisuuksia hyödyntää palveluita riippumatta ajasta tai paikasta. (Valtiovarainministeriö 2024.)

Verkkoalusta on internet-verkossa toimiva alusta, joka mahdollistaa internetin selaamisen, tietojen- ja julkaisuiden lukemisen, tiedon hakemisen sekä uusien tietojen ja julkaisuiden lisäämisen. Esimerkiksi Google, Facebook ja Instagram ovat tunnettuja globaaleja verkkoalustoja. (Liikenne ja viestintävirasto traficom 2024.) Verkkopalvelut ovat internet-palveluita, joita ovat esimerkiksi selaimen kautta käytettävät sähköpostipalvelut, pankki- ja viranomaisasioinnin verkkopalvelut sekä internetpuhelimet. Termillä voidaan viitata myös verkkosivuun, jonka kautta tarjotaan palveluita. (Sanastokeskus ry 2024.)

Puhumme tässä opinnäytetyössä myös sosiaalisesta mediasta sekä verkkotoiminnasta. Sosiaalisella medialla tarkoitetaan verkkopalveluita sekä sovelluksia, joissa käyttäjät voivat olla vuorovaikutuksessa toisten käyttäjien kanssa. Sosiaalisen median ominaispiirteisiin kuuluu sen helppokäyttöisyys, maksuttomuus sekä mahdollisuus tuottaa alustoille omaa sisältöä. Se tarjoaa käyttäjilleen sosiaalista toimintaa, uusia verkostoja sekä yhteisöllisyyttä. (Hintikka 2024.) Tarjoitamme tässä opinnäytetyössä verkkotoiminnalla eri verkkoalustoilla- tai palveluilla järjestettävää toimintaa, johon liittyy käyttäjien aktiivinen osallistuminen. Esimerkiksi Zoom-tapaamiset, Chat- muotoiset verkkokeskustelut sekä verkkokoulutukset ovat verkkotoimintaa.

4.2 Järjestöt ja yhdistykset hyödyntävät digitaalisia palveluita

Vuoden 2018 Järjestöbarometrissa selviää, miten järjestöt ja yhdistykset ovat tarjonneet asiakkailleen jo pitkään erilaisia verkkopalveluita ja verkkotoimintaa. Yhdistykset ja järjestöt ovat tarjonneet digitaalisesti esimerkiksi verkkovälitteistä neuvontaa ja tukea, digitaalisia vertaistukiryhmiä sekä tietoisuuksia ja kirjallisuutta. Sen lisäksi osa järjestöistä ja yhdistyksistä on tarjonnut myös aiemmin asiakkailleen omahoito ohjeita sekä muita sähköisiä materiaaleja. (Eronen, Litmanen, Londén, Näätäinen, Peltosalmi, Ruuskanen, Selander 2018, 128.)

Keväällä 2020 alkaneen koronapandemian seurauksena koko yhteiskunta koki laajan digiloikan. Fyysiset tapaamiset ja kokoontumiset kiellettiin ja moni asia muuttui digitaaliseksi. (Lankkinen 2020.) Poikkeusajat vaikuttivat etenkin paikallisyhdistysten toimintaan dramaattisesti. Vuoden 2022 Järjestöbarometrin mukaan enemmistö paikallisjärjestöistä ja -yhdistyksistä joutui supistamaan tai laittamaan toimintojaan tauolle koronapandemian aikana. Poikkeusajat toivat myös uusia toimintatapoja yhdistysten toimintaan, sillä runsas kolmasosa barometriin vastanneista yhdistyksistä aloitti jonkin uuden toimintamuodon korona-aikana. Etenkin erilaisien etäratkaisujen ja digitaalisten apuvälineiden käyttö yleistyivät. Lähes puolet barometriin vastanneista paikallisjärjestöistä ja -yhdistyksistä uskoivat toiminnan toteuttamisen etäratkaisuiden, kuten etäkokousten ja -tapaamisten vakiintuvan osaksi yhdistysten ja järjestöjen toimintaa. (Eronen, Haikari, Inkinen, Litmanen, Londén, Peltosalmi, Ruuskanen & Suoknuuti 2022, 39.)

Järjestöt ja yhdistykset ovat pitäneet digitaalisten palveluiden keskeisinä ominaisuuksina etenkin niiden käytettävyyttä paikasta riippumatta sekä palveluiden kasvanutta kysyntää. Myös uusien kohderyhmien tavoittaminen ja mahdollisuus osallistua toimintaan "nimettömänä" on koettu vähintään melko tärkeiksi. Digitaaliset palvelut nähdään hyödyllisinä, koska ne ovat helpposti saavutettavissa ja esteettömiä. Niiden koettiin tavoittavan tehokkaasti asiakkaita sekä uusia kohderyhmiä samalla tarjoten kustannustehokkaan tavan järjestää toimintaa. (Eronen ym. 2018, 128.)

L-S-SYLI ry:n toiminta-alue on koko Lounais-Suomi, mutta yhdistys toimii paikallisesti vain Turun ja Porin alueella (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a). Pohdimme, miten L-S-SYLI ry:n voisi laajentaa toimintaansa koko toiminta-alueellaan, jos myös verkossa tarjottaisiin toimintaa.

Valtakunnalliset matalan kynnyksen palveluntarjoajat tarjoavat jo monipuolisesti verkkotoimintaa. Kysymys kuuluukin, mikä sitten olisi paikallisyhdistyksen verkkotoiminnan rooli? Pohdimme, miten L-S-SYLI ry:n asiakkaat voivat kaivata myös “tutun toimijan” verkkotoimintaa, jossa pääsee kohtaamaan tuttujen henkilöiden kanssa. Yhdistyksen toiminta-alueella asuvat ja sen toiminnasta kiinnostuneet voisivat tutustua verkkotoiminnan kautta rauhassa yhdistyksen toimintaan, jonka jälkeen kynnys osallistua myös paikalliseen toimintaan voi olla pienempi.

Verkkopalveluita tarvitaan, koska ne tarjoavat käyttäjilleen apua ja vertaistukea. Vaikka verkkopalvelut lisääntyvät, niiden tarkoituksena ei ole korvata kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista, vaan ne toimivat sen rinnalla. Verkkopalvelujen avulla pystytään mahdollistamaan apu myös sinne, missä perinteiset palvelut ovat hankalasti saatavilla sekä sinne, missä niitä ei ole lainkaan. Jotkut käyttäjät voivat kokea verkossa kohtaamisen miellyttävämmäksi kuin kasvokkain kohtaamisen. Yleinen stigma myös heikentää ihmisten mahdollisuutta hakea apua. Verkkopalvelut ovat matalan kynnykset palveluita, joten avun hakeminen voi olla helpompaa. (Pöntinen 2020.)

4.3 Verkkopalveluiden saavutettavuus

Jokainen meistä on varmasti kohdannut joitain ongelmia käyttäessään verkkopalveluita. Verkkopalveluiden käyttäminen voi olla erityisen haastavaa etenkin silloin, jos taustalla on jokin näköön tai kuuloon liittyvä vamma. Vaikeutta voi aiheuttaa myös muut kognitiiviset haasteet esimerkiksi ymmärtämisen, hahmottamisen tai muistamisen kanssa. Verkkopalveluita suunniteltaessa, on otettava huomioon jokaisen yksilön erilaiset kyvyt ja tarpeet. Kun suunnitellaan verkkopalveluiden saavutettavuutta, on tärkeää ottaa huomioon jokainen palvelun käyttäjä sekä toteuttaa verkkopalvelut niin, että jokainen voi hyödyntää niitä rajoittavista tekijöistä huolimatta. (Aluehallintovirasto 2020.)

Saavutettavuudella voidaan myös viitata ohjauspalveluiden riittävyteen ja tarpeeksi esteettömiin mahdollisuuksiin käyttää palveluita riippumatta asiakkaan tilanteesta (Maamot 2024). Verkkosivujen esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, että erilaisten ihmisten olisi helppoa käyttää verkkopalveluita sekä muita sisältöjä, joita palveluntarjoaja tarjoaa verkossa. Suomessa saavutettavuusvaatimusten toteutumista valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Kun saavutettavuus on toteutunut, kaikki ihmiset rajoittavista tekijöistä huolimatta voivat toimia itsenäisesti palveluiden käyttäjinä. Saavutettavat palvelut lisäävät ihmisten osallisuutta yhteiskunnassa.

Saavutettavuus on lisääntynyt samalla, kun verkkopalveluiden käyttö on lisääntynyt. Yksilöiden on helppoa saada palveluita ja kokea olevansa osa yhteiskuntaa rajoittavista tekijöistä huolimatta. (Aluehallintovirasto 2023.)

Verkkopalveluiden saavutettavuudesta huolehtiminen kuuluu kaikille julkisia palveluita tarjoaville toimijoille, kuten myös useimmille järjestöille ja yhdistyksille. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta määrää etenkin julkisen sektorin toimijoita tekemään verkkopalveluistaan saavutettavampia. Tämän lain tarkoituksena on edistää julkisen sektorin digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja näin parantaa jokaisen yhdenvertaisia mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita. Laki koskee myös useimpia järjestöjä, jotka saavat vähintään puolet rahoitukseltaan yleisavustuksina Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEAlta. (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019, 1§; Rintamäki 2020.)

WCAG eli Web Content Accessibility Guidelines on kansainvälinen ohjeistus verkkosisältöjen saavutettavuudesta. Tästä ohjeistuksesta sekä sen kehittämisestä vastaa kansainvälinen World Wide Web -konsortio, jonka lyhenne on W3C (Saavutettavasti.fi 2023). W3C tekee kansainvälistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä tarjoaa materiaaleja, jotka auttavat ihmisiä ymmärtämään, toimimaan ja tekemään saavutettavia verkkosivuja ja materiaaleja. (World Wide Web 2023.) Viestinnän saavutettavuudella tarkoitetaan selkeää kieltä, viestinnän saavutettavuutta eri aistein, verkkosivujen käyttämistä eri apuvälineiden avulla, mahdollisuutta käyttää omaa äidinkieltä sekä eri symbolien, viittomien ja kuvien käyttöä viestinnän tukena. Myös viestintäkanavalla on merkitystä. (Vates säätiö sr 2024.)

Tarkastelemme tässä luvussa L-S-SYLI ry:n verkkopalveluiden saavutettavuutta etenkin yhdistyksen kohderyhmän kannalta. Yhdistys hyödyntää viestinnässä aktiivisesti eri viestintäalustoja, joita tarkasteltiin tarkemmin tämän opinnäytetyön “Lounais-Suomen-SYLI ry”- luvussa (Kts. s9). L-S-SYLI ry on kirjautunut Palvelutietovarantoon (PTV). Palvelutietovaranto on digi- ja väestöviraston tuottama valtakunnallinen tietopankki, josta löytyy tietoa kuntien, hyvinvointialueiden, valtioiden sekä yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista. Palvelutietovaranto tarjoaa selkokielistä ja helposti ymmärrettävää tietoa eri palveluista sekä niiden asiointikanavista. Kaikki palvelutietovarannon tiedot löytyvät myös Suomi.fi- verkkopalvelusta. Organisaatiot vastaavat omien palvelukuvausten tuottamisesta palvelutietovarantoon. (Digi- ja väestötietovirasto 2024.)

DNA:n vuoden 2023 tutkimuksen tulosten perusteella voidaan havaita, että eri ikäryhmät suosivat eri sosiaalisen median alustoja. Instagram nousi suosituksi alustaksi etenkin 25–34-vuotiaiden keskuudessa, kun taas Facebook on aktiivisemmassa käytössä erityisesti iäkkäämmissä ikäluokissa. Tutkimuksesta voidaan päätellä, että eri ikäluokkien sosiaalisen median käytössä on eroavaisuuksia. Nämä eroavaisuudet on hyvä ottaa huomioon myös palveluiden kehittämisessä sekä viestinnässä. (DNA 2024.) Kaikki kanavat eivät siis välttämättä tavoita kaikkia. L-S-SYLI ry:n monipuolinen ja aktiivinen eri viestintäkanavien hyödyntäminen tukee yhdistyksen saavutettavaa viestintää. Yhdistyksen verkkosivut voivat toimia verkkoviestinnän väylänä niille, jotka eivät ole sosiaalisessa mediassa.

4.4 Kohtaaminen verkossa

Kaikki toiminta ihmisten kanssa on aina vuorovaikutuksellista. Vuorovaikutuksen tärkein osa on vastavuoroisuus, sillä kaikkien osapuolien tarvitsee antaa oma panos keskusteluun. Jotta pystyy pitämään vuorovaikutusta yllä, on hyvä osata empatiaa eli toisen ihmisen tunteiden tunnistamista sekä niihin vastaamista. Empatian avulla pystytään ymmärtämään eleitä, ilmeitä ja muita sanattomia viestejä. (Mieli ry 2022.) Verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa on hieman erilaista olla vuorovaikutuksessa kenenkään kanssa, koska siitä puuttuu kaikki sellaiset eleet sekä ilmeet, jotka kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa tulisi ilmi. Onkin siis tärkeää ottaa huomioon muutamia asioita verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa. Näitä asioita ovat esimerkiksi anonymiteettisyyden huomioon otto sekä yksilöiden erilainen tapa lähestyä asiaa ja kommunikoida. Verkossa nimettömänä esiintyessä kaikki ei ehkä ole sitä mitä sanoo olevansa ja kirjoitettua kieltä voidaan ymmärtää eritavoin. (RedNet Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille 2024).

Jopa useampi henkilö on yllätynyt siitä, paljonko asioita täytyy kirjoittaa auki, kuvata sekä selventää, jotta asiat pystytään ymmärtämään verkkokohtaamisissa. Kasvokkain asiat välittyvät toiselle osapuolelle helpommin, eikä se vaadi kaikkien asioiden perusteluja tai selvennyksiä. Verkkokohtaamisessa on myös todella tärkeää ottaa huomioon toiset huomioon ja kuunnella, mitä toisilla on sanottavana. Verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa luottamuksen saaminen vaatii enemmän ja siellä onkin tärkeää ylläpitää hyvää vuorovaikutussuhdetta, jotta luottamus kasvaa ja hankalistakin aiheista on helpompi puhua. Nykyään kasvokkainen ja verkon välityksellä tapahtuva kohtaaminen nähdään myös täydentävän toisiaan. (Isotalus 2020.)

L-S-SYLI ry käyttää monia alustoja ollakseen vuorovaikutuksessa asiakaskuntansa kanssa. Yhdistys toimii Facebookissa ja Instagramissa, joissa niin tiedotetaan asioista kuin pidetään yhteyttä ja luodaan yhteisöllisyyttä. Yhdistys kokee rennon ja avoimen viestinnän madaltavan kynnystä osallistua toimintaan. Yhdistys julkaisee Instagramissa erilaisia tietoiskuja sairastavan ja läheisen näkökulmasta. Julkaisuissa puhutaan erilaisista aiheista, kuten omista rajoista, toipumisesta ja voimavaroista. (Instagram Lounais-Suomen-SYLI ry 2024.)

Verkko-ohjaamisen suunnittelussa on tärkeää miettiä, mitkä ovat toiminnan tavoitteet, millainen kohderyhmä halutaan tavoittaa ja millaisiin tarpeisiin vastataan. Täytyy myös miettiä ketkä verkko-ohjausta antavat ja millä ajalla. Kun halutaan toteuttaa laadukasta verkko-ohjausta, on tärkeä panostaa siihen samalla tavalla kuin panostettaisiin kasvokkain tapahtuvaan ohjaukseen. (Kolehmainen, Mäenpää, Peltola, Ylönen 2017, 18–19.) Vaikka ohjaus toteutettaisiin millä tavalla tahansa, on kuitenkin tärkeää muistaa ohjauksen ydinpiirteet: Ohjauksen pääasia on kohdata asiakas yksilönä ja auttaa häntä menemään kohti omia tavoitteitaan sekä edistämään omaa hyvinvointiaan. Verkko-ohjauksessa kohtaaminen on otettava tarkasti huomioon. Kun valitaan ohjauksen toteuttamismenetelmiä, on tärkeää pitää mielessä ohjauksen tarkoitus ja tavoitteet. Ohjauksen menetelmät valitaan tapauskohtaisesti asiakkaan tavoitteiden pohjalta. On myös tärkeää huomioida erilaiset tekniset taidot, kun ohjataan verkossa: Onko asiakkaalla ja ohjaajalla tarpeeksi teknistä osaamista verkossa toimimiseen ja miten verkon välityksellä tapahtuvaan ohjaamiseen tulee valmistautua. (Maamot 2024.)

Turvallisella ja yhdenvertaisella tilalla voidaan varmistaa, että toimintaan osallistuvat tulevat kuulluksi, nähdyksi, kohdatuksi, ymmärretyksi ja kokevat olonsa turvalliseksi. Turvallisella tilalla tarkoitetaan turvallisen tuntuista ympäristöä, joka kannustaa avoimuuteen, kunnioitukseen sekä fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen. Sen tarkoituksena on ottaa huomioon kaikkien yksilöllisyys. (Ruokolainen 2024.)

Turvallisen tilan luominen on yhteisön ja ryhmän yhteistä aktiivista toimintaa, jossa kaikki sitoutuvat pitämään turvallisempaa tilaa yllä sekä tekemään tarvittavia muutoksia sen luomiseksi. Turvallisen tilan periaatteet sovitaan aina yhdessä osallistujien ja toiminnan järjestäjien kesken. Näiden yhdessä sovittujen sääntöjen tarkoituksena on tehdä toimintaan osallistuminen mahdollisimman helpoksi ja turvalliseksi myös heille, jotka eivät yleensä koe oloaan tarpeeksi turvalliseksi osallistuakseen toimintaan. Turvallista tilaa ei voida vain ”julistaa”, mutta sitä voidaan edistää ja tukea luomalla yhteiset ohjeet. Osallistujia voidaan pyytää tutustumaan ohjeisiin jo

etukäteen ja/tai käydä läpi tapahtuman alussa. Osallistumisen ehdoiksi voidaan asettaa turvallisen tilan sääntöjen noudattaminen. Ohjeistuksen läpikäyminen ei ole osallistujien moralisointia, vaan ohjaajan vastuunkantoa. Sen lisäksi ohjaajien on varmistettava, että häiriötilanteessa on joku, johon voi olla yhteydessä. (Ruokolainen 2024.)

Myös verkossa toimiessa on tärkeää huomioida muut osallistujat sekä kunnioittaa muiden rajoja. Turvallisen verkkotilan luomiseksi on sovittava yhteisistä säännöistä, kuten mikrofoniin käytöstä ja puheenvuorojen jakamisesta, kommunikointitavoista, puheenvuoron pyytamisestä, kameran käytöstä, osallistujien yksityisyyden suojaamisesta ja mahdollisesta materiaalien jakamisesta. Lisäksi on huomioitava, miten vuorovaikutus verkossa eroaa kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Toisista osallistujista ei pidä tehdä oletuksia verkosta saadun vähäisen tiedon perusteella. Verkkotoiminnan tulee olla osallistujille selkeää. On tärkeää varmistaa, että osallistujat osaavat käyttää alustoja sekä tuntevat yhteiset säännöt. Jos joku kohtaa ongelmia verkkoyhteyden tai alustan käyttämisen kanssa, on sovittava yhteisistä toimintatavoista. Osallistujille on tarjottava väylä palautteenantoon, vain näin voidaan kehittyä verkkovuorovaikutuksessa sekä turvallisen tilan luomisessa. (Ruokolainen 2024.)

Yhdistyksellä noudatetaan myös Syömishäiriöliitto SYLI ry:n sekä Etelän-SYLI ry:n laatimia turvallisen tilan sääntöjä. Läheisille sekä sairastaville ja toipuville on suunnattu omat ryhmäohjeet (Kts. Luku 2.1.). Turvallisen tilan sääntöihin voi tutustua tarkemmin tämän opinnäytetyön liitteistä 1 ja 2. (Lounais-Suomen-SYLI ry 2023c.) Yhdistyksellä ei ole toimintasuunnitelmaa tai turvallisen tilan suunnitelmaa verkkoon.

5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tässä luvussa käymme läpi tämän opinnäytetyön kehittämistyön vaiheita ja aineistonkeruumenetelmiä. Tarkoituksenamme on kehittää asiakas- ja käyttäjälähtöisesti Lounais-Suomen-SYLI ry:n toimintaa verkossa. Opinnäytetyömme kehittämistyö on empiirinen laadullinen tutkimus, jossa tutkimuksen johtopäätökset perustuvat kerättyyn aineistoon sekä aineiston analyysiin. Sannalla empiirinen viitataan havaintoihin ja kokemukseen perustuvaa. Empiirisessä tutkimuksessa on olennaista kuvata tutkimuksen vaiheet tarkasti, jotta tutkimuksen lukijat sekä muut tutkijat voivat arvioida sitä, miten hyvin tutkija on onnistunut valitsemaan tutkimuksen kannalta oikeat menetelmät, noudattamaan niitä sekä tekemään niiden perusteella oikeita tulkintoja. (Juhlia Kirsi 2024; Vuori 2024a; Vuori 2024b.)

Olemme hyödyntäneet opinnäytetyömme kehittämistyön suunnittelussa myös elementtejä palvelumuotoilun prosessista. Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää palveluita asiakaslähtöisesti osallistamalla asiakkaita läpi palveluiden kehittämisprosessin. Palvelumuotoilussa osallistamisesta käytetään termiä ”yhteissuunnittelu”. (Mäkinen 2018, 32, 39, 42.) Käytimme aineiston keruussa laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Missä laadulliset menetelmät perustuvat havaintoihin ja kokemuksiin, määrälliset menetelmät perustuvat jo olemassa olevaan teoriaan ja laskennallisiin ja tilastollisiin aineistoihin. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Keräsimme aineistoa benchmarking-haastatteluilla, kyselytutkimuksella sekä ryhmähaastattelulla.

5.1 Benchmarking

Ensimmäiseksi tutkimusmenetelmäksi tässä kehittämistyönprosessissa valikoitui Benchmarking- menetelmä eli vertailukehittäminen. Koemme, että vertaiskehittäminen tunnetaan paremmin nimellä benchmarking, joten käytämme menetelmästä sitä nimitystä. Benchmarking- menetelmällä tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jossa saadaan uutta tietoa kehitettävästä toiminnasta tai palveluista vertailemalla kehityskohdetta muihin samankaltaisiin toimintoihin tai palveluihin. Vertailun perusteella voidaan lähteä kehittämään kehittämiskohteen toimintoja ja palveluita vertailun tulosten mukaiseen suuntaan. (Seppänen-Järvelä 2004, 14.)

Benchmarking- menetelmän tavoitteena on saada valmiiseen kokemukseen perustuvaa tietoa, jonka avulla voidaan lähteä kehittämään oma toimintaa. Menetelmässä on tärkeää havainnoida asioita systemaattisesti. Tämä tarkoittaa, että menetelmän alussa on sovittu, mihin asioihin tut-

kijoiden täytyy kiinnittää huomiota. Näin pystytään parhaiten havaitsemaan tutkimuksen tavoitteiden kannalta merkittävät asiat. Benchmarking-menetelmän haasteena on löytää vertailuun sopiva kohde. Kohteen täytyy olla edellä siinä toiminnassa, jota halutaan lähteä kehittämään. Benchmarking-menetelmässä onkin tärkeää rajata, mitä menetelmän kautta halutaan tietää ja mitkä asiat ovat tärkeitä etenkin kehittämisen kannalta. Rajaaminen on tärkeää, jotta voidaan päästä tutkimuksen kannalta merkittävien asioiden ytimeen. (Seppänen-Järvelä 2004, 14.)

Benchmarking-menetelmän avulla saimme tietoa jo olemassa olevista verkkopalveluista, sillä useat sosiaali- ja terveysalan toimijat hyödyntävät tarjoamissaan palveluissaan verkko- ja etäpalveluja. Kun näitä verkko- ja etäpalveluita tutkitaan ja vertaillaan, pystymme hyödyntämään niitä myös Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittämisessä. Benchmarkingin tuloksien avulla voimme selvittää, millaisia verkkopalveluita on ja mitkä toimivat missäkin toiminnossa parhaiten. Tätä kautta voimme pohtia, mitkä jo olemassa olevat palvelumallit voisivat sopia L-S-SYLI ry:lle parhaiten. Päädyimme toteuttamaan benchmarking- menetelmän haastatteleamalla eri sosiaali- ja terveysalan järjestöjä ja yhdistyksiä.

Benchmarking-menetelmän kohteiksi valitsimme neljä eri järjestöä: MIELI Suomen Mielen-terveys ry:n, Syömishäiriöliitto SYLI ry:n ja Mielen-terveysomaisten keskusliitto - FinFami ry:n. Kun olimme haastatelleet näitä järjestöjä, koimme, että emme olleet saaneet vielä tarpeeksi tietoa, joten haastattelimme vielä MIELI Suomen Mielen-terveys ry:n koordinoimaa Tukinettiä. Valitsimme juuri nämä järjestöt koska, meillä oli jo valmiiksi tiedossa, miten kaikilla niillä on jo jonkin näköisiä verkkotoimintaa. Sen lisäksi näiden järjestöiden ja yhdistysten toiminta ja toiminnan tavoitteet ovat hyvin samankaltaisia kuin L-S-SYLI ry:llä, vaikka kohde-ryhmä voi olla eri. Tiesimme näiden järjestöjen toiminnasta jo hieman, kuten esimerkiksi Mieli ry:n Sekaisin-chatista. Halusimme kuulla lisää siitä, miten nämä palvelut toimivat ja miten niitä koordinoidaan. Kaikkien haastattelujen jälkeen koimme, että tietoa oli tullut sopivasti. Haastattelujen jälkeen aloitimme vastausten vertailemisen. Poimimme kaikki eniten esille nousseet havainnot ja teemat, joiden perusteella pääsimme pohtimaan L-S-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehityskohtia.

Otimme järjestöihin yhteyttä sähköpostilla, jossa kerroimme opinnäytetyöstämme, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Tämän jälkeen sovimme haastattelut sähköpostilla. Haastattelut toteutettiin Teams-viestintä- ja yhteistyöalustan videokokoustoiminnon kautta. Lähetimme haastattelukysymykset (Katso liitteet 3,4,5 ja 6) ennakoon jokaiselle. Samassa sähköpostissa lai-

toimme myös tutkittavan informointilomakkeen, tietosuojalomakkeen sekä tutkittavan suostumuslomakkeen. Kun olimme saaneet haastateltavien suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta, pystyimme toteuttamaan haastattelut.

Benchmarking- haastatteluiden avulla lähdimme selvittämään seuraavia asioita:

- Mitä verkossa tapahtuvaa toimintaa yhdistyksillä on haastatteluhetkellä olemassa?
- Mitä palveluita ja alustoja yhdistykset hyödyntävät?
- Miten yhdistys koordinoi verkossa tapahtuvaa toimintaa?
- Miten ryhmiä ohjataan?
- Miten pystytään varmistamaan verkkoryhmien turvallinen tila?
- Mitkä käytännöt on hyvä huomioida verkossa kohtaamisessa ja ohjaamisessa?
- Mitkä toimintamuodot verkossa ovat olleet suosituimpia?

Ennen haastatteluita ja niiden alussa varmistimme, sopiiko jokaiselle, että haastattelut nauhoitetaan. Kerroimme, että nauhoitukset tulevat vain opinnäytetyön tekijöiden käyttöön ja ne poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua. Varmistimme haastattelujen alussa vielä sen, että voimmeko kysyä haastattelukysymyksiä välissä sellaisia kysymyksiä, joita ei tullut esille aiemmin lähetetyssä sähköpostissa. Koimme, että haastatteluissa voi olla tarpeellista kysyä myös tarkentavia kysymyksiä. Varmistimme vielä haastattelun alussa, että voidaanko haastatteluissa saamiamme tietoja käyttää opinnäytetyössämme. Saimme haastatteluista paljon tärkeää tietoa ja haastattelut olivat mielestämme todella onnistuneita.

5.2 Kyselytutkimus

Toiseksi tutkimusmenetelmäksi tässä kehittämistyön prosessissa valikoitui kyselytutkimus. Kyselytutkimuksessa esitetään tutkittaville kysymyksiä lomakkeen kautta. Tutkittava vastaa kyselytutkimukseen itsenäisesti. Kyselytutkimusta käytetään mittausvälineenä, jonka avulla voidaan tutkia vastaajien mielipiteitä tai esimerkiksi pyytää vastaajilta palautetta jostain palvelusta tai toiminnasta. (Vehkalahti 2019, 11, 25.)

Kyselytutkimuksessa voidaan käyttää avoimia tai suljettuja kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä saadaan tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa. Suljetut kysymykset tarjoavat valmiit vastausehdot. On tärkeää miettiä etukäteen, mitä kyselytutkimuksella halutaan tietää ja kuinka

tarkkoja vastauksia halutaan, sillä kyselytutkimuksen kysymystyyliä valitaan kyselytutkimuksen tavoitteiden mukaan. Kyselytutkimuksessa on tärkeää myös huomioida kyselyn pituus sekä rajata kyselytutkimuksen kysymykset tutkimuksen tavoitteiden kannalta oikeanlaisiksi. Näin kyselytutkimukseen vastaaminen ei vie liikaa aikaa ja siihen on mielekästä vastata ja kyselystä saadaan tutkimuksen tavoitteiden kannalta hyödyllisiä vastauksia. (Vehkalahti 2019, 11, 20, 25.)

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kerätä Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella asuvien L-S-SYLI ry:n toimintaan osallistuvien ja toiminnasta kiinnostuneiden näkemyksiä ja kokemuksia liittyen yhdistyksen verkkotoimintaan. Kyselytutkimuksen kautta kerättiin tietoa siitä, mitä yhdistyksen toimintaan jo osallistuvat ja toiminnasta kiinnostuneet toivoisivat L-S-SYLI ry:n verkkopalveluilta ja mitkä heidän mielestään olisivat parhaat verkkoalustat, jossa toimintaa voisi järjestää. Kyselytutkimuksen avulla L-S-SYLI ry:n verkkotoimintaa on mahdollista lähteä kehittämään myös asiakasnäkökulma silmällä pitäen.

Kyselytutkimus toteutettiin kokonaan verkossa, koska kyselytutkimus haluttiin toteuttaa kokonaan anonyymisti. Koimme vastaajien nimettömyyden tärkeänä, koska se voisi madaltaa kyselyyn vastaamisen kynnyksiä. Voisimme saada myös nimettömyyden avulla rehellisempiä vastauksia. Verkossa toteutettava kyselytutkimus mahdollisti kyselyn laajemman levityksen yhdistyksen koko toiminta-alueelle. Kyselytutkimus toteutettiin Google Forms- verkkopalvelun kautta. Google Formsin avulla voidaan luoda, jakaa ja analysoida lomakkeita ja kyselyitä ilmaiseksi verkossa. Valitsimme tämän palvelun, koska se oli meille jo ennestään tuttu alusta. Kokemuksemme mukaan, Google Forms on helposti saavutettava vastaajien sekä kyselyn levityksen kannalta.

Kyselytutkimuksen jakamisen pääväylänä toimi yhdistyksen Instagram-sivut sekä verkkosivut. Instagram-sivujen ja verkkosivujen lisäksi asiakkaita kehoitettiin vastaamaan kyselyyn yhdistyksen toimitilalla eri tapaamisten yhteydessä. Yhdistyksen toimitilalla oli qr-koodi, josta kyselytutkimukseen pääsi vastaamaan. Kyselyyn pystyi vastaamaan neljän viikon ajan, 3.11.2023-1.12.2023 välisenä aikana. Kysely pidettiin avoimena noin kuukausi, jotta mahdollisimman moni ehtisi tavoittaa kyselyn ja löytämään aikaa sen vastaamiseen.

Kyselytutkimuksen alussa kerrottiin, mitä varten kysely on tehty ja mitkä ovat tämän opinnäytetyön ja kyselyn tavoitteet. Kyselyn alussa ilmaistiin, että kysely on täysin anonyymi, eikä

mitään henkilötietoja oteta ylös. Sen lisäksi vastaajille kerrottiin, ettei tulleita vastauksia yksilöidä tai yksittäisiä vastauksia julkaista opinnäytetyössä. Kyselyn alussa oli linkki tietosuojalomakkeeseen, jonka sai käydä lukemassa. Kyselyssä kerrottiin, että vastausten pohjalta kerätään tilastollista tietoa etäpalveluiden käytöstä Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittämiseksi. Mietimme kyselytutkimuksen kysymyksiä siltä kannalta, miten ne olisivat mahdollisimman helposti ja nopeasti vastattavissa, jotta asiakkaalla on mukava vastata kysymyksiin ja näin ollen saisimme enemmän vastauksia. Kysymykset oli myös mietitty niin, että me saimme sen hyödyn mitä tarvitsimme kehittämistyön näkökulmaa ajatellen. Käytimme kyselytutkimuksessa avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Lopullisiin kyselytutkimuksen kysymyksiin päädyimme yhteistyössä L-S-SYLI ry:n työntekijöiden kanssa. Kyselyssä kysyimme asioita kuten, millaisia etätoimintoja L-S-SYLI ry:lle haluttaisiin ja millaisissa etätoiminnassa on ollut aikaisemmin ja miten ne on vastaajan mielestä toimineet. (Katso liite 7.) Kysyimme kyselytutkimuksessa vastaajan ikää ja sukupuolta, jotta saisimme tietää opinnäytetyön kehittämiseen merkittäviä seikkoja, kuten kehittämistyön kohderyhmän. Muutoin näillä tiedoilla ei ollut merkitystä kyselytutkimuksessa tai siitä saaduissa tuloksissa. Kyselyn vastauksia analysoidaan ja käytetään vain opinnäytetyön tekijöiden sekä Lounais-Suomen-SYLI ry:n kesken.

Kyselyn sulkeuduttua 1.12.2023 aloimme käymään vastauksia läpi ja analysoimaan saatuja vastauksia. Vastausten perusteella pystyimme miettimään mitä L-S-SYLI ry:n asiakkaat haluaisivat jatkossa verkkopalveluilta, ja mitkä taas eivät toimisi L-S-SYLI ry:n asiakaskunnan kanssa niin hyvin. Asiakkailta tulleilta vastauksilta on hyvä lähteä yksilöimään juuri tälle asiakasryhmälle sopivia verkkopalveluita.

5.3 Ryhmähaastattelu

Kolmas tutkimusmenetelmä tässä kehittämistyön prosessissa oli vapaamuotoinen ryhmähaastattelu. Alkuperäisessä suunnitelmassa tässä kehittämistyön palvelumuotoilun vaiheessa oli käyttää L-S-SYLI ry:n vapaaehtoisille suunnattua aivoriiheä tai työpajaa. Useamman osallistujan aikatauluja on usein hankala saada sovitettua yhteen, joten päädyimme lopulta vaihtamaan menetelmää. Yhdistyksen vapaaehtoiset ja toiminnanohjaajat olivat tapaamassa tulevassa vertaistapaamisessa. Tämä tapaaminen tarjosi meille luontevan tilaisuuden kerätä vapaaehtoisten näkökulmia ja kokemuksia liittyen verkkopalveluihin. Aivoriihen tai työpajan sijaan aineistonkeruumenetelmänä aiottiin käyttää ryhmäkeskustelua, jonka voisi liittää aiemmin sovitun vapaaehtoisten tapaamisen yhteyteen. Ryhmäkeskustelu muistutti piirteiltään enemmän kuitenkin

ryhmähaastattelua, joten sitä on selkeämpää ja mielekkäämpää käsitellä tässä opinnäytetyössä ryhmähaastatteluna.

Ryhmähaastatteluissa haastatellaan useampaa henkilöä samaan aikaan. Ryhmähaastattelussa keskustellaan vapaamuotoisesti tutkittavasta asiasta, mutta kuitenkin niin, että tilanne on haastattelijan ohjaama. Haastattelijan rooli on pitää huolta siitä, että kaikki haastattelun tavoitteiden kannalta merkittävät teemat käydään läpi. Haastattelija voi esittää myös kysymyksiä yksittäisille osallistujille. Ryhmähaastattelun avulla voidaan selvittää useamman haastateltavan ajatuksia ja näkemyksiä samanaikaisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Ryhmähaastattelun tavoitteena oli selvittää L-S-SYLI ry:n ryhmänvetäjinä toimivien vapaaehtoisten kokemuksia, ajatuksia ja toiveita liittyen verkkopalveluihin ja yhdistyksen verkkotoimintaan. Koimme yhdistyksen vapaaehtoisten kuulemisen kehittämistyön kannalta tärkeäksi, sillä tarkoituksenamme oli lähteä kehittämään L-S-SYLI ry:n verkkotoimintoja käyttäjälähtöisesti ja vapaaehtoisten rooli yhdistyksen verkkopalveluissa oli epäselvä. Vapaaehtoisten tapaamiseen osallistui neljä yhdistyksessä toimivaa vapaaehtoista sekä yhdistyksen työntekijät. Toisen tämän kehittämistyön kirjoittajista oli mahdollista osallistua vapaaehtoisten tapaamisen mukaan, koska toimi tapaamisen aikaan L-S-SYLI ry:llä harjoittelijana. Hän toimi myös poikkeuksellisesti ryhmähaastattelutilanteessa yksin haastattelijan roolissa.

Aloitimme tapaamisen esittelykierroksella. Esittelykierroksen jälkeen kävimme läpi tapaamisen aikataulun. Ryhmähaastattelu toteutettiin tapaamisen loppuvaiheessa. Ennen ryhmähaastattelun alkua, vapaaehtoisille esiteltiin tämän kehittämistyön tavoite ja tarkoitus sekä ryhmähaastattelun tavoitteet ja käyttötarkoitus. Ryhmähaastatteluun osallistuneilta varmistettiin vielä erikseen, voiko ryhmähaastattelutilanteessa käytyä keskustelua ja vapaaehtoisten vastauksia hyödyntää tässä kehittämistyössä. Ryhmähaastatteluun osallistuneiden vapaaehtoisten vastauksia ei ollut tarkoitus yksilöllistää, vaan haastattelun tarkoituksena oli saada kokonaiskuva keskustelussa esiin nousseista teemoista ja näkemyksistä verkkopalveluihin liittyen.

Ryhmähaastattelun aloitusvaiheessa kysimme yleisesti vapaaehtoisten näkemyksistä ja kokemuksista liittyen verkkopalveluihin. Sen jälkeen keskustelimme, mitä mieltä vapaaehtoiset olisivat Lounais-Suomen-SYLI ry:n palveluiden ja heidän vetämiensä ryhmien toiminnasta verkkoympäristössä. Vapaaehtoiset jakoivat omia näkemyksiään ja kokemuksiaan avoimesti. Keskustelussa huomioitiin verkkopalveluiden tuomat mahdollisuudet ja haasteet. Haastattelija kysyi tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä.

Vapaaehtoisten tapaamisen aika venyi yli sovitun ajan ja osan täytyi poistua paikalta aikaisemmin. Ryhmähaastattelutilanne purkautui ja tilanne jatkui vapaamuotoisella keskustelulla. Tapaamisen päätteeksi osallistujia kiitettiin heidän ajastaan. Ryhmähaastattelut faktalitteroitiin suoraan haastattelutilanteessa. Koimme, että yksinkertainen faktalitterointi tilanteessa oli kehittämistyön kannalta riittävä, koska ryhmähaastattelun tavoitteena ei ollut yksilöidä vastauksia. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli koota vapaaehtoisten keskustelusta tärkeimmät teemat sekä huomiot verkkopalveluista sekä L-S-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittämisestä. Saadun tietopohjan perusteella pystyimme lähteä kehittämään L-S-SYLI ry:n verkkotoimintamallia vapaaehtoisten kokemukset ja näkemykset huomioon ottaen.

5.4 Aineiston analyysimenetelmät

Aineiston analyysimenetelmillä tarkoitetaan sellaisia toimintatapoja, joilla aineistoa käsitellään ja tulkitaan ennen lopullisia johtopäätöksiä. Analyysimenetelmät jaetaan laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. Laadulliset ja määrälliset analyysimenetelmät sopivat erityyppisten aineistojen tarkasteluun. Missä laadullisten tutkimusmenetelmien aineistoa (haastattelut, havainnointi) on mielekkäintä analysoida laadullisilla analyysimenetelmillä, määrälliset analyysimenetelmät soveltuvat parhaiten määrällisten tutkimusten aineistojen (tilastot, numerot, koodit) tarkasteluun. Aineiston analyysimenetelmillä pyritään vastaamaan kysymyksiin, mitä aineisto sisältää ja mistä se kertoo? (Jyväskylän yliopisto 2021; Günther & Hasanen & Juhila 2024.)

Laadullisen tutkimuksen perinteisin analyysimuoto on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysissä tarkastellaan mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo. Laadullista aineistoa tarkastellaan usein analyttisesti sekä siitä tehdyt tulkinnat ovat yhteydessä teoriapohjaan sekä omiin päätelmiin. (Günther & Hasanen & Juhila 2024; Vuori 2024c.) Määrällinen analyysi perustuu aineiston kuvaamiseen ja tulkintaan tilastojen ja numeroiden avulla. Laadullisia ja määrällisiä menetelmiä voidaan hyödyntää samassa tutkimuksessa ja molemmilla menetelmillä voidaan tarkastella ja selittää samoja tutkimuskohteita. (Jyväskylän yliopisto 2021.)

Aineiston analyysi on monivaiheinen prosessi. Siihen kuuluu aineistoon huolellinen perehtyminen, aineiston käsitteleminen ja järjestäminen sekä analysoiminen. Laadullisten menetelmien aineistot ovat usein sellaisessa muodossa, jossa niitä on hankala käsitellä. Nauhoitettu puhe, videot sekä käsin kirjoitetut muistiinpanot tulee käsitellä tekstimuotoiseksi, jolloin niiden tulkinta on helpompaa. Nauhoitetun puheen tai esimerkiksi videoiden jalostamista kirjoitettuun muotoon kutsutaan litteroinniksi. (Günther & Hasanen & Juhila 2024)

Hyödynsimme aineiston analyysissä niin laadullisia- kuin määrällisiä menetelmiä. Tutkimusaineistomme koostuu laadullisista sekä määrällisistä menetelmistä, joten molempien analyysimenetelmien hyödyntäminen oli aiheellista. Laadullisessa analyysissä päädyimme käyttämään yhtä sisällön analyysin muotoa, teemoitusta. Teemoituksella aineistosta etsitään yhdistäviä teemoja ja myös erottuvia seikkoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Kehittämistyömme pääteema liittyy Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittämiseen. Teemoituksen avulla voisimme löytää etenkin kehittämistyömme teeman kannalta merkittäviä toistuvia huomioita aineistoista.

Aloitimme aineiston analyysin siirtämällä laadullisten menetelmien aineistot eli benchmarking-haastattelut sekä ryhmähaastattelun paperisen version tietokoneelle kirjalliseen muotoon. Käsitelimme ryhmähaastattelua sekä benchmarking-haastatteluita hieman eri tavoilla, sillä aineistot olivat erityylisiä. Benchmarking-haastatteluiden litteroinnin jälkeen, perehdyimme aineistoihin huolellisesti. Pyrimme etsimään haastatteluista yhteneväisyyksiä sekä asioita, jotka esiintyivät useammassa haastattelussa. Korostimme eri väreillä ne asiat ja teemat, jotka nousivat eniten haastatteluissa esille sekä muut mielestämme tärkeät yksittäiset huomiot, jotka olisi hyvä ottaa huomioon Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkopalveluja kehittäessä. Pyrimme löytämään teemoituksen avulla vastaukset kysymyksiimme:

- 1.Mitkä verkkopalvelut ja toiminnot on jo todettu toimiksi?
- 3.Mitkä verkkopalvelut ja toiminnot eivät ole vastanneet tarpeeseen?
- 4.Mitä on tärkeää ottaa huomioon verkkopalveluita kehittäessä?
- 2.Mitkä ovat tärkeimpiä asioita, joita tulee ottaa huomioon verkossa kohtaamisessa?

Ryhmittelimme “värikoodauksen” jälkeen aineistosta esille tulleet tärkeät teemat ja huomiot erilliselle alustalle. Koimme, että tärkeimpiä asioita ja teemoja on selkeämpää käsitellä ja analysoida, kun ne ovat muusta aineistosta irrallaan. Teemoituksen tulosten perusteella pääsimme analysoimaan mitä tietoa ne antavat ja miten voisimme tietoa hyödyntää kehittämistyössämme.

Päädyimme hyödyntämään kyselytutkimuksen analysoinnissa niin määrällisiä kuin laadullisia menetelmiä. Perehdyimme aluksi kyselytutkimuksen tuloksiin sekä avoimiin vastauksiin. Tämän jälkeen kiinnitimme erityistä huomiota kyselytutkimuksen tilastollisiin tuloksiin. Tilastollisten tulosten perusteella, pystyimme tekemään suoria havaintoja ja johtopäätöksiä vastaajien tarpeista ja toiveista liittyen Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoimintaan.

Halusimme lähestyä kyselytutkimuksen avoimia kysymyksiä teemoittamalla. Hyödynsimme “värikoodausta” kyselytutkimuksen avointen vastausten teemoituksessa. Etsimme aineistosta vastauksia siihen, mikä on toiminut tutkimukseen osallistuneiden mielestä erittäin hyvin verkossa ja toisaalta, mitä verkkotoimintaa ei kannattaisi järjestää. Tämän jälkeen pystyimme katsomaan, mitkä asiat ja teemat nousivat eniten esiin. Sen lisäksi poimimme aineistoista meidän mielestämme tärkeitä ja olennaisia huomioita liittyen L-S-SYLI ry:n verkkopalveluiden kehittämiseen.

Tarkastelimme lopuksi ryhmähaastattelusta muodostunutta aineistoa. Aineisto oli hyvin erityyppinen, kuin benchmarking-haastatteluiden ja kyselytutkimuksen aineisto. Emme lähteneet teemoittamaan ryhmähaastattelun tuloksia itsessään, vaan tarkastelimme aineistosta esiin tulleita olennaisia huomioita ja vapaaehtoisten näkökulmia sisällön analyysin keinoin. Lopuksi vertailimme eri menetelmien aineistoja keskenään, ja pyrimme havaitsemaan aineistoista yhtäläisyyksiä kuin myös merkittäviä eroavaisuuksia, jotka olisi hyvä ottaa huomioon L-S-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittämässä. Menetelmistä erottui neljä pääteemaa, jotka esitellään seuraavassa pääluvussa.

6 TULOKSET JA ANALYSOINTI

Tässä pääluvussa esittelemme ja analysoimme tuloksia sekä niistä esiin nousseita havaintoja, joita saimme benchmarking, kyselytutkimus ja ryhmähaastattelu menetelmiä käyttäen. Menetelmistä nousi esiin neljä pääteemaa: Verkko- ja lähikohtaaminen toimivat toistensa tukena, verkkotoimintaa suunnitellaan kohderyhmien mukaan, turvallisen tilan varmistaminen verkkotoiminnassa ja kommunikaatio on verkossa erilaista kuin kasvokkain.

Tulemme viittamaan alaluvuissa benchmarking-haastatteluihin anonymisti nimimerkeillä H3, H4, H5, H6. Benchmarking-haastatteluiden rungot löytyvät opinnäytetyön liitteistä 3, 4, 5 ja 6. Päädyimme viittaamaan benchmarking-haastatteluihin samoilla numeroilla, mitkä ovat haastattelurunkojen liittenumerot, jotta lukijan on helpompi yhdistää oikeat haastattelut oikeisiin haastattelurunkoihin (H3 on liitteen 3 haastattelu jne.). Emme yksilöi analyysissa ryhmähaastatteluun osallistuneiden vapaaehtoisten vastauksia, koska haastatteluun osallistuneet vapaaehtoiset voitaisiin tunnistaa vastausten perusteella. Tuomme analyysissa kuitenkin esiin tärkeitä huomioita ja teemoja, joita haastattelun aikana ilmeni. Ryhmähaastattelun runko löytyy liitteestä 8.

6.1 Verkko- ja lähikohtaaminen toimivat toistensa tukena

“Verkko- ja lähikohtaaminen ei poissulje toisiaan mutta molemmilla tavoilla tavoitetaan eri kohderyhmiä.” (H3)

Järjestöt ja yhdistykset ovat pitäneet digitaalisten palveluiden tärkeimpinä ominaisuuksina niiden saavutettavuutta, esteettömyyttä sekä kustannustehokkuutta. Digitaalisten palveluiden koetaan tavoittavan tehokkaasti niin vanhoja kuin myös uusia asiakkaita. (Eronen ym. 2018, s128.) Verkkotoiminta voi toimia matalan kynnyksen osallistumisväylänä tarjoamalla osallistujille mahdollisuuden osallistua toimintaan nimettömänä. Anonymiteetti voi olla osallistumisen kannalta merkittävä tekijä, etenkin jos toimintaan osallistuminen ahdistaa tai aiheuttaa häpeää. (Pöntinen 2020.)

Verkkopalveluiden ja verkkotoiminnan tärkeimmiksi piirteiksi menetelmissä nousivat verkkopalveluiden matala kynnyksen, helppous, anonymiteetti, sekä laajemman kohderyhmän tavoittaminen. Anonyymit chat-muotoiset verkkoryhmät ovat olleet kaikista suosituimpia ryhmiä verkossa. (H3; H4; H6). Avoimien verkkoryhmien ja chat-muotoisten verkkoryhmien suosio voi kertoa siitä, miten matalan kynnyksen verkkopalveluilla on kysyntää. Kaikissa menetelmissä korostui myös, miten verkkotoiminta ei saa korvata kokonaan paikallista toimintaa.

Verkko- ja lähikohtaamisella voidaan kuitenkin tavoittaa eri kohderyhmiä sekä uusia asiakkaita.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksessa kysyttiin, onko vastaaja osallistunut aikaisemmin Lounais-Suomen-SYLI ry:n toimintaan ja jos ei ole osallistunut, miksi ei. Vastauksista ilmeni, miten L-S-SYLI ry:n toimintaan osallistuminen on kiinnostanut vastaajia, mutta kynnys osallistua toimintaan on voinut olla liian suuri esimerkiksi jännityksen takia. Muissa avoimissa vastauksissa mainittiin, miten verkkopalveluiden nähtiin edistävän erilaisiin uusiin toimintoihin osallistumista, koska toimintaan voi olla turvallisempi osallistua ensimmäistä kertaa kotoa käsin. Verkkopalveluiden koettiin myös edistävän toimintaan osallistumista joustavammin omien aikataulujen mukaan. Yhdeksän kymmenestä kyselytutkimukseen vastanneesta olisi kiinnostunut tulevaisuudessa osallistumaan L-S-SYLI ry:n verkkotoimintaan.

Menetelmistä saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että L-S-SYLI ry:n verkkotoiminnan kehittäminen voisi olla kannattavaa sekä parhaimmillaan houkutella laajempaa kohderyhmää yhdistyksen toimintaan mukaan ja vakiinnuttaa uutta asiakaskuntaa. Verkkotoiminnan ja verkkopalveluiden koettiin lisäävän yhdenvertaisuutta tarjoamalla osallistumismahdollisuuksia myös heille, jotka eivät voi osallistua paikalliseen toimintaan syystä tai toisesta. Verkkopalveluilla pystytään tavoittamaan laajemmin uusia asiakkaita, koska verkkotoiminta ei ole paikkasidonnaista. Sen lisäksi verkko- ja lähikohtaamisella tavoitetaan eri kohderyhmiä, eli osalle verkossa toimiminen voi olla luonnollisempi väylä osallistumiseen, kun taas toisille lähikohtaaminen ja paikallinen toiminta on merkittävämpää. Verkkomuotoinen toiminta voi madaltaa asiakkaiden osallistumiskynnystä L-S-SYLI ry:n toimintaan ja voi toimia etenkin ensikertalaisille turvallisena väylänä tutustua yhdistyksen toimintaan. Verkkotoimintaan osallistumisen kynnystä voi pienentää se, että toimintaa järjestää itselleen jo tuttu toimija. Myös vakiintunut asiakaskunta voisi hyötyä verkkopalveluista.

6.2 Verkkotoimintaa suunnitellaan kohderyhmien mukaan

“Toimintaa tulee suunnitella kohderyhmän ja toiminnan tavoitteiden mukaan. Mikä toimii nuorille, ei ehkä toimi vanhemmille käyttäjille.” (H3)

Laadullisissa menetelmissä nousi esiin, miten verkkotoiminta täytyy suunnitella kohderyhmän sekä toiminnan tavoitteiden mukaan. DNA:n tutkimukseen tuloksista voitiin huomata myös, miten eri verkkoalustojen käyttäjäkunnat voitiin jakaa eri ikäryhmiin. Siinä missä Instagram oli

suosituimpi nuorempien aikuisten käytössä, Facebook oli aktiivisemmassa käytössä iäkkäämmissä ikäryhmissä. (DNA 2023.)

Benchmarking-haastatteluiden yksi toistuva teema oli, miten verkkotoimintaa ja verkkopalveluita suunniteltaessa on otettava huomioon eri kohderyhmät. Eri alustat ja eri palvelut palvelevat eri asiakaskuntia. Mikään alusta ei ole toista hyödyllisempi, vaan olennaisempaa on se, miten eri alustoja käyttää ja miten ne tukevat toisiaan (H3; H4; H5.) Myös ryhmähaastattelussa mainittiin, miten erityyppiset vertaistukiryhmät ovat palvelleet asiakkaita paremmin, kun ryhmät on jaettu oiretyyppien mukaan. Tästä voimme päätellä, miten on olennaista rakentaa toimintaa eri kohderyhmät huomioiden. Kuten benchmarking haastattelussa sanottiin, se mikä toimii nuorille asiakkaille, ei välttämättä toimi vanhemmille. (H3.)

“Tärkeintä on ottaa huomioon palveluiden käyttäjät; keitä he ovat ja mitä he kaipaavat.” (H6)

Kysyimme kyselytutkimuksessa ovatko vastaajat osallistuneet aiemmin verkkomuotoiseen toimintaan sekä mitä palvelut on koettu toimivan hyvin myös verkossa. Seitsemän kymmenestä kyselytutkimukseen osallistuneista oli ollut ennen kyselyn toteuttamista mukana jonkun organisaation järjestämässä verkkotoiminnassa. Erityisesti etäkoulutukset ja luennot koettiin toimivan hyvin myös verkossa ja ne mainittiin kyselytutkimuksen avoimissa vastauksissa useamman kerran. Verkkopalveluiden hyväksi piirteiksi koettiin tarpeeksi yksinkertainen sisältö sekä aineistot, joihin on mahdollista palata myös jälkikäteen. Teemalliset verkkokoulutukset, -tapaamiset ja -ryhmät koettiin selkeinä, koska osallistuja *“tietää mitä tapaamiselta odottaa”*. Sen lisäksi mahdollisuus osallistua toimintaan myös etänä nähtiin positiivisena. (LIITE 7.)

Kyselytutkimuksessa selvitettiin, milloin verkkotoimintaa kannattaisi järjestää. Kaikki vastaajat kokivat verkkopalveluihin osallistumisen sopivan itselleen parhaiten arki-iltaisina kello 16.00–20.00 välillä. Neljä kymmenestä vastaajasta oli sitä mieltä, että lauantai- ja sunnuntai-ilta kello 16.00–20.00 voisi olla hyvä ajankohta pitää verkkoryhmiä. Sen lisäksi kysyimme kyselytutkimuksessa, millaisia verkkopalveluita L-S-SYLI ry:n toivotaan järjestävän. Vastaajat saivat valita kyselylomakkeesta useamman kohdan. Etenkin verkkoyksilötapaamiset, koulutukset ja toiminnalliset ryhmät herättivät vastaajissa mielenkiintoa, ja ne saivat vähintään kuusi ääntä vastaajilta. Avoimet ryhmät ja valmennukset herättivät jonkin verran kiinnostusta ja ne

saiivat vähintään neljä ääntä vastaajilta. Vertaistuki ryhmät ja avoimet keskustelu ryhmät herättivät vain vähän mielenkiintoa niiden saadessa vähintään kaksi ääntä. Asiantuntijaluennot sai yhden äänen. (LIITE 7.)

Ryhmähaastattelussa nostettiin esille, miten yksilötapaamiset sekä muu yksilöllinen ja henkilökohtainen toiminta voisi olla luonnollisempaa verkossa, kuin ryhmämuotoinen toiminta. Ryhmämuotoinen verkkotoiminta koettiin ongelmallisena siihen liittyvien haasteiden takia. Sen lisäksi vertaistukiryhmiin kuuluu olennaisesti vertaistuellisuuden syntyminen. Vertaistuellisuuden ja luottamuksen muodostuminen verkossa nähtiin vaikeana. (LIITE 8.)

Verkkotoiminnan selkeys ja ennustettavuus tulivat esille niin kyselytutkimuksessa kuin benchmarking-haastatteluissa. Tapahtumakalenteri sekä selkeät sijainnit auttavat asiakkaita löytämään verkkopalveluiden pariin. Tapahtumakalenterista pystyy näkemään hyvissä ajoin tulevat tapahtumat ja se selkeyttää verkkotoimintaa. (H5.) Opinnäytetyön tilaaja pohti myös olisiko yhdistyksen verkkosivuille hyvä laittaa yhteinen linkki esimerkiksi Zoom-verkkokokousalustalle, jotta sitä kautta pääsisi aina kätevästi verkkotoimintaan mukaan. (Alamäki & Heimo 2024.)

Lounais-Suomen-SYLI ry:n työntekijät ovat aikaisemmin kokeilleet avointa verkkotoimintaa Zoom-verkkokokousalustalla. Avoin ryhmämuotoinen toiminta ei ollut toiminut verkossa toivotulla tavalla vähäisen osallistujamäärän sekä tapaamisten keston takia. Yhdistyksen työntekijät olivat sitä mieltä, että kaksi tuntia on liian pitkä aika verkkotoiminnalle, etenkin, jos ryhmään osallistuu vain yksi henkilö. (Alamäki & Heimo 2024.) Ryhmähaastattelusta esiin nousut tärkeä teema oli myös verkkotapaamisten kesto. Lyhyemmät verkkotapaamiset on koettu mielekkäämpinä, sillä verkkoympäristössä toimiminen on koettu ajoittain raskaaksi. (LIITE 8.)

6.3 Turvallisen tilan varmistaminen verkkotoiminnassa

Kyselytutkimuksessa ilmeni, miten Lounais-Suomen-SYLI ry:n toimintaan ei olla osallistuttu jännityksen takia. (LIITE 7.) Turvallisen tilan tarkoituksena on tehdä toimintaan osallistuminen mahdollisimman helpoksi ja turvalliseksi kaikille. Turvallisen tilan takaaminen madaltaa osallistumisen kynnystä myös niille, jotka eivät toimintaan uskaltaisi muuten osallistua. Turvallinen tila perustuu yhdenvertaisuuteen, jossa jokainen osallistuja kokee tulleensa kuulluksi, nähdyksi, kohdatuksi, ymmärretyksi ja tuntee olonsa turvalliseksi. Se on yhteisön ylläpitämä toimintakulttuuri, jossa yhteisö sopii rajat ja säännöt sille, millä tavoin asioista keskustellaan ja

miten turvallinen tila luodaan. (Ruokolainen 2024.) L-S-SYLI ry:llä noudatetaan yhteisiä turvallisen tilan sääntöjä: “Asioista ja tilanteista ei puhuta numeroilla, kenenkään kehoa ei kommentoida mitenkään, eikä oireilua kuvailla yksityiskohtaisesti”. (Alamäki & Heimo 2023.) Ryhmähaastattelussa pohdittiin, miten turvallinen tila voidaan varmistaa myös verkossa. Keskusteluissa nousi esiin myös se, miten verkkotapaamisissa ja toiminnassa voidaan pitää huolta siitä, ettei keskustelut leviä ulkopuolisille. (LIITE 8).

Yksi olennainen teemaa, joka nousi menetelmissä esille, oli turvallisen tilan luominen. Benchmarking- haastatteluissa nousi esille, miten turvallinen tila voidaan varmistaa yhteisten, etukäteen sovittujen sääntöjen luomisella ja noudattamisella. Jokainen toimintaan osallistuva sitoutuu noudattamaan yhteisiä pelisääntöjä, jotka voivat esimerkiksi liittyä keskustelun tyyliin ja aiheisiin sekä tapaamisen luonteeseen. Näin voidaan välttää kiusaamistilanteilta sekä väärinymmärryksiltä. Yhteiset säännöt tulee olla selkeästi näkyvillä niin, että uudet osallistujat pystyvät noudattamaan niitä myös. Säännöt voidaan käydä myös tapaamisten alussa yhdessä läpi. Tietyissä ryhmissä on myös sovittu ryhmän luonteen takia etukäteen, että osallistujat osallistuvat ryhmiin videokuvan kautta. Videokuvalla voidaan varmistaa, että osallistujat ovat tapaamisen aikana läsnä, eikä tapaamiseen osallistu ulkopuolisia. (H3; H5; H6.)

Turvallisen tilan luomiseen vaikuttaa verkkotoiminta alusta sekä kulttuuri. Eri alustoilla on eri toimintakulttuurit. Arkaluontoisempia asioita on turvallisempaa käsitellä yksityisissä- ja suljetuissa ryhmissä, jotka vaativat ennakkoilmoittautumisen. Näin voidaan edistää sitä, että ryhmissä on turvallista kertoa ja olla vuorovaikutuksessa muiden osallistujien kanssa. (H3; H5 H6.) Kirjoitetussa keskustelussa on tärkeää kiinnittää huomiota viestintätapaan myös turvallisen tilan edistämisen kannalta. Emojien ja sananlaskujen turhaa käyttöä on vältettävä, koska niiden merkitykset voi erota osapuolten välillä. (H3). Osa haastatelluista järjestöjen- ja yhdistysten edustajista kertoi, miten kirjoitetuissa keskusteluissa on moderaattorit, jotka poistavat tarvittaessa sopimatonta sisältöä. Sen lisäksi osallistujat, jotka eivät noudata yhteisiä sääntöjä, voidaan tarvittaessa poistaa keskustelusta. (H4; H5; H6.)

“Tarttuminen – osaa huomioida tärkeät asiat verkkokeskustelussa ja on avoin kohtaamiselle.” (H6)

Yhdeksi turvallisen tilan luomisen peruseriaatteeksi nousi kohtaaminen. Tärkeimmiksi asioiksi kohtaamisessa koettiin kaikkien huomioiminen, kuuleminen ja havainnointi. (H3; H4; H5; H6.) Yhteisissä keskusteluissa on olennaista osata tarttua ja huomioida tärkeisiin asioihin sekä

olla avoin kohtaamiselle. (H4) Ohjaajien roolilla on tärkeä merkitys ryhmän toimimisen sekä turvallisen tilan luomisessa. Aktiivisella koulutuksella ja perehdytyksellä voidaan edistää ohjaajien verkkokohtaamisen taitoja ja näin vaikuttaa myös yhteisen turvallisen tilan luomiseen. (H3; H6.)

6.4 Kommunikaatio verkossa on erilaista kuin kasvokkain

“Tärkeintä verkkokohtaamisessa on turvallinen olo ja se, että tulee kuulluksi ja huomioituksi.” (H6)

Kysyimme kyselytutkimuksessa, mitkä asiat ovat tuntuneet verkkotoiminnassa haastavilta. Etenkin tietotekniikan haasteet sekä aktiivisuutta vaativat ryhmämuotoiset verkkotapaamiset koettiin haastavaksi. Sen lisäksi koettiin, että avoimiin ryhmiin voi olla myös korkea kynnys osallistua, koska ei tiedä, osallistuuko ryhmään muita. Aktiivisuutta vaativat ryhmämuotoiset tapaamiset koettiin haastavina muun muassa siksi, koska ne eivät toimineet tarkoituksen mukaisella tavalla osallistujien vähäisen aktiivisuuden takia. (LIITE 7.)

Myös ryhmäkeskustelut koettiin haastavana verkossa. Kommunikointi ei ole verkossa niin vastavuoroista, kuin kasvokkain, koska vain yksi voi olla tapaamisessa äänessä kerrallaan. Lisäksi vastavuoroista kommunikointia voi vaikeuttaa, jos ei näe muiden kasvoja. Verkkotoiminnasta keskusteltaessa, myös ryhmähaastattelussa nousi esiin vuorovaikutus verkkotoiminnassa. Ryhmässä pohdittiin, voiko vertaistuellisuutta tai ryhmän keskeistä luottamusta syntyä verkkovälitteisesti. Ryhmähaastattelun keskusteluissa nousi esiin myös, miten kommunikointi voi olla haastavampaa verkossa. Vuorovaikutuksesta jää pois kokonaan vastapuolen eleiden, reaktioiden ja ulkonäön havainnointi. Ryhmähaastattelussa keskusteltiin, miten on hankala määritellä osapuolten todellista sen hetkistä tilannetta, jos tapaamiseen osallistutaan kasvottomana. (LIITE 8.)

Isotaluksen mukaan useampi henkilö on yllättynyt siitä, miten paljon asioita täytyy kirjoittaa auki ja kuvata sekä selventää, jotta asiat pystytään ymmärtämään verkkokohtaamisissa. Asiat välittyvät kasvokkain toiselle osapuolelle helpommin, eikä kasvokkain kommunikointi vaadi kaikkien asioiden perusteluja tai selvennyksiä. Isotalus kuvaa, miten verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa on tärkeää ylläpitää vuorovaikutussuhdetta, jotta keskusteluun syntyy luottamusta. (Isotalus 2020.)

Verkkokohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa voi olla haasteita. Selvitimme benchmarking-haastatteluissa, mihin verkkokohtaamisessa olisi heidän mielestään tärkeä kiinnittää huomiota. Haastatteluissa nousi esiin, miten osallisuutta ja vertaisuutta voi edistää verkossa ryhmän yhteisillä pelisäännöillä. Esimerkiksi video-ryhmätapaamisissa on sovittu etukäteen, että jokainen osallistuja pitää kameran päällä. Näin voidaan myös varmistua siitä, että ryhmään osallistujat keskittyvät juuri sillä hetkellä ryhmään, eikä muuhun toimintaan. Sen lisäksi on huomattu, miten videovälitteisesti toimivat ryhmät sitoutuvat paremmin toimintaan. Ryhmän tavoitteiden kannalta on pohtia, sopiiko anonyymiteetti ryhmään vai esiinnyttäkö ryhmässä omalla nimellä tai kasvoilla. (H3; H5; H6.)

Benchmarking-haastatteluissa nousi esiin, miten kirjoitettavissa keskusteluissa on tärkeää kiinnittää huomiota viestintätapaan sekä emojiiden käyttöön. Kirjoitetusta viestistä ei välttämättä välity kirjoittajan tarkoitus, ja joskus huonosti ilmaistut viestit voivat johtaa väärinkäsityksiin. Kirjoitettavissa keskusteluissa ei pidä olettaa vastapuolen reaktioita, vaan sen sijaan on olennaista aina kysyä ja varmistaa, mitä vastapuoli yrittää sanoa. (H3.) Tärkeimmiksi teemoiksi verkkovuorovaikutuksessa ja -kohtaamisessa nousivat selkeys, avoimuus, luottamuksellisuus sekä se, että jokainen osallistuja tulee huomioiduksi (H3; H5; H6).

Digitaalisuus voi olla niin haaste kuin myös mahdollisuus osallisuudelle. Haaste tulee siinä, löytyykö henkilöltä jo laitetta millä toimia verkossa. Kuitenkin etäyhteyksin tapahtuva toiminta mahdollistaa osallistumisen sellaisille henkilöille, jotka eivät muuten pääsisi tapaamisiin. Osallisuus verkkopalveluissa ei määriy vain sillä osaako henkilö käyttää palveluita. Verkkopalvelut on suunniteltava siten, että ne ovat helppokäyttöisiä ja saavutettavia, jolloin osallisuus syntyy paremmin. Verkkoympäristöjä on tutkittava ja tarkkailtava jatkuvasti, koska verkko on nopeasti kehittyvä alusta ja muutoin kaikkien osallisuus ei ehkä toteudu. Verkossa on myös tärkeä huomioida verkkoympäristössä tapahtuva syrjintä, jotta ketään ei jäisi palveluiden ulkopuolelle. (Terveystieteiden tutkimuskeskus THL 2024).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

Tässä luvussa vastaamme tutkimustulosten avulla kehittämistyön kehittämiskysymyksiin mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota myös verkossa ja miten näitä palveluita voitaisiin hyödyntää. Sen lisäksi esittelemme kehittämistyömme tuotoksen. Verkko-toimintamalli on yleishyödyllinen ehdotus siitä, mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry voisi tarjota myös verkossa. Verkkotoimintamalli sisältää myös ohjeet, kuinka verkossa toimitaan ja mitä siellä toimiessa tulisi ottaa huomioon.

7.1 Mitä palveluita L-S-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota verkossa

Prosessin edetessä esille nousi myös uusia kysymyksiä, kuten onko yhdistyksellä ylipäänsä tarvetta järjestää enemmän toimintaa verkossa sekä millaista toimintaa yhdistys voisi järjestää verkossa. Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi toiminnan tavoitteiden kannalta merkittävää tarjota palveluita ja toimintaa myös osittain verkossa. Verkkotoiminnot eivät voi kuitenkaan korvata fyysistä kohtaamista. Verkko ja lähipalvelut saavuttavat eri kohderyhmiä, joten on myös sen kannalta tärkeää tarjota palveluita moniväyläisesti. Verkkotoimintaa on myös hyvä tarjota, koska joissain tapauksissa osallistumiskynnys paikalliseen toimintaan voi olla korkea. Verkkomalli voi siis helpottaa osallistumista ja madaltaa näin kynnystä osallistua myös paikallisiin ryhmiin.

Vertaistuelliset ryhmät toimivat paremmin nykyisellä mallilla eli fyysisinä, koska vertaistuellisuuden muodostuminen saattaa etäyhteyksin olla haastavaa. Kuitenkin teemallisia tapaamisia ja asiantuntijavierailuita olisi hyvä järjestää verkossa, koska niihin pääsee olinpaikasta riippumatta joustavalla aikataululla. Niihin saa myös otettua suuremman henkilömäärän mukaan, joka voi tuoda uusia henkilöitä toimintaan. Informatiivisten tapaamisten materiaalit voidaan tallentaa jälkikäteen verkkoon. Materiaaleihin on mukava palata, jos jokin asia menee tapaamisella ohi. Tällaisissa tapaamisissa ja vierailuissa alustana pystyisi hyödyntämään esimerkiksi Instagramia, Zoomia ja Discordia. Jokaisessa tapaamisessa on kuitenkin otettava huomioon tapaamisen tavoitteet, sekä kohderyhmä jolle toimintaa järjestetään ja sen perusteella valita sopiva verkkoalusta, jota käytetään. On tärkeää luoda ryhmän tavoitteille sopivaa toimintaa, joka on rakentavaa ja edistää osallistujien hyvinvointia.

Viestintä on tällä hetkellä L-S-SYLI ry:llä hyvällä mallilla ja koemme ettei siihen tarvitse panostaa enempää kuin nytkään. Viestintä tapahtuu verkkosivuilla, Instagramissa ja Facebookissa. Dna tutkimuksen mukaan Instagramin sekä Facebookin käyttäjäkohderyhmä eroaa hieman toisistaan, joten on tärkeää, että molemmat kanavat ovat käytössä (Dna 2024). Näin ollen tavoitetaan eri kohderyhmiä ja enemmän henkilöitä, sekä saavutettavuus toteutuu. Instagram ja Facebook kuitenkin vaativat sisäänkirjautumisen, jos palvelussa haluaa olla, joten on hyvä, että yhdistyksellä on myös väylä, jolla tavoittaa asiakkaat, jotka eivät ole sosiaalisessa mediassa. Tämä väylä on yhdistyksen verkkosivut, josta löytää samat tiedotteet kuin Instagramista ja Facebookistakin. Verkkosivujen saavutettavuudessa kuitenkin on vielä kehitettävää, koska verkkosivut ovat tällä hetkellä yksikieliset.

Toimintaa voisi järjestää niin Zoom-alustalla, kuin myös esimerkiksi Instagramissa ja Facebookissa niiden live-toimintojen avulla. Jos live-toimintoa käytettäisiin, pääsisi asiakkaat osallistumaan tapahtumaan reaaliajassa ja mahdollistaisi myös kysymysten laitton nimimerkin takaa. Kysymykset voisi myös laittaa jo aikaisemmin yhdistykselle, jos ei halua omaa nimimerkkiä live-tapahtumassa tuoda esille. Asiantuntijavierailut olisivat parhaiten järjestettävissä live-toiminnon kautta. Mukaan pystyisi ottamaan ison kapasiteetin ihmisiä, eikä sitä tarvitsisi rajoittaa. Kuitenkin, jos halutaan pitää toiminta täysin anonyyminä, onnistuisi se parhaiten Zoom-alustan kautta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä toimintaa Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi yhdistyksen toiminnan tavoitteiden kannalta merkittävää tarjota myös verkossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää L-S-SYLI ry:lle systemaattinen toimintamalli verkkoon yhdistyksen tarjoamien paikallisten palveluiden tukemiseksi.

7.2 Verkkotoimintamalli

Kehittämistyön tuotoksena teimme verkkotoimintamallin, joka on hyödynnettävissä L-S-SYLI ry:n verkkotoiminnassa. Verkkotoimintamallia voi hyödyntää myös muut matalan kynnyksen palveluita tarjoavat tahot. Verkkotoimintamalli saatiin luotua benchmarkingin, kyselytutkimuksen ja ryhmähaastattelun avulla tulleista vastauksista. Niiden avulla saatiin tietoa, millaisia verkkopalveluita on jo ja mitä L-S-SYLI ry:n asiakaskunta haluaisi verkkopalveluilta. Verkkotoimintamalli perustuu tämän opinnäytetyön tieteelliseen perustaan. Olemme huomioineet tilaajan tarpeen verkkomallia suunnitella ja kuunnelleet L-S-SYLI ry:n työntekijöiden mielipiteitä verkkopalveluista. Verkkotoimintamallia ei ole kehittämistyön prosessin aikana testattu,

vaan toimintamallin testaaminen jää L-S-SYLI ry:n vastuulle. Esittelemme verkkotoimintamallin L-S-SYLI ry:n hallitukselle 12.2.2024, jonka jälkeen he päättävät otetaanko verkkotoimintamalli L-S-SYLI ry:n käyttöön.

Verkkotoimintamallin tarkoituksena on esittää L-S-SYLI ry:lle konkreettisia keinoja sekä toimintoja, joilla voidaan kehittää yhdistyksen verkkotoimintaa. Verkkotoimintamalli on sovellettavissa yhdistyksen tarpeiden mukaan, ja vastuu verkkotoimintamallin hyödyntämiselle jää yhdistykselle. Kun kaikkiin verkkotoimintamallissa kysytyihin kysymyksiin on vastattu ja muut asiat otettu huomioon, pystytään rakentamaan kohderyhmän sekä toiminnan tavoitteiden mukaista verkkotoimintaa. Verkkotoimintamalli voi toimia myös “ideapankkina”, eikä toimintamallin kaikkia kohtia ole tarpeellista noudattaa täsmällisesti. Verkkotoimintamalliin voi tutustua opinnäytetyön liitteestä 9.

8 LOPUKSI

Tässä luvussa tarkastelemme tieteellisen käytännön peruseriaatteita sekä opinnäytetyömme eettisyyttä. Sen lisäksi pohdimme opinnäytetyömme hyödynnettävyyttä eri toimialojen ympäristössä ja esitämme opinnäytetyömme jatkokehittämissuhteita. Esittelemme tässä luvussa myös opinnäytetyön tilaajan palautteen sekä miten tätä opinnäytetyötä tullaan hyödyntämään konkreettisesti tilaajan toimintaympäristössä.

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Eettinen, luotettava sekä uskottava tieteellinen tutkimus on toteutettu aina hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön (HTK) lähtökohtia ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus sekä vastuunkanto. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta vastaa ensisijaisesti itse tutkija sekä tutkimusryhmän jäsenet. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.) Ammattikorkeakoulut ovat lupautuneet noudattamaan Tutkimuseettisen Neuvottelukunnan (TENK) *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen käsitteleminen Suomessa*- ohjeistusta. Ohjeessa määritellään, mitä hyvä tieteellinen käytäntö on ja miten hyvän tieteellisen käytännön loukkaamiseksi on meneteltävä. HTK:n yhtenä tavoitteena on yhtenäistää ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöprosessia, edistää hyvää tieteellistä käytäntöä, ennaltaehkäistä tieteellistä epärehellisyyttä ja kohentaa opinnäytetöiden laatua. (Arene 2020, 3-4.)

Tutkimuksen eettinen tarkastelu on olennainen osa koko tutkimusprosessia alkaen tutkimuksen aiheen valinnasta aina tutkimuksen loppuun saakka. Tutkimuseetiikan peruspiirteisiin kuuluu tutkittavien vapaaehtoisuus, sillä tutkimusetiikka perustuu tutkittavien ihmisarvon sekä autonomian kunnioittamiseen. Tutkittavilta täytyy pyytää erillinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Suostumus voi olla suullinen tai kirjallinen. Sen lisäksi tutkittavia tulee informoida selkeästi tutkimuksen aiheesta, tavoitteista sekä tutkimusaineiston käytöstä. Tutkimusaineiston käyttö kattaa kaikki vaiheet aineiston keräämisestä sen käsittelyyn, säilyttämiseen sekä poistamiseen. (Kuula 2011, Luku Johdanto; Luku Etiikka ja tutkimusetiikka; Luku Tutkittavan informointi.)

Jos aineistoon liittyy tutkittavien henkilötietojen käsittelyä, myös niihin liittyvät toimenpiteet täytyy informoida selkeästi tutkittaville sekä saada tutkittavilta suostumus henkilötietojen käyttämiseen. Tietoturvallisuus on keskeinen osa tutkimusaineiston sekä henkilötietojen käsittelyä.

Se käsittää kaikki tekniset toimenpiteet aineistojen suojaamiseksi. (Kuula 2011, Luku Tutkittavan informointi; Luku henkilötietolaki ja tutkimus.)

Olemme suunnitelleet ja toteuttaneet kehittämistyömme menetelmät kehittämistyön tavoitteet, tarkoitus ja kohderyhmä huomioiden. Lounais-Suomen-SYLI ry:n hallituksen puheenjohtajaa informoitiin kehittämistyön tutkimusmenetelmistä. Menetelmien ensimmäinen vaihe on ollut tutkittavien informointi sekä tutkittavien suostumuksen varmistaminen. Benchmarking-haastatteluiden informointilomakkeessa, kyselytutkimuksessa sekä ryhmähaastattelutilanteessa on ilmaistu selkeästi tämän tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus sekä tutkimusaineistojen käyttötarkoitus joko kirjallisesti tai suullisesti.

Ryhmähaastatteluun osallistuneille vapaaehtoisille luvattiin, ettei heidän henkilötietojensa tulla julkaisemaan eikä kenenkään henkilöllisyys tule ilmi tässä opinnäytetyössä. Vain haastattelutilanteeseen osallistuneilla on tieto osallistuneiden henkilöllisyydestä. Menetelmien analysoinnissa on otettu huomioon henkilötietojensuoja, joten olemme muotoilleet yksittäiset vastaukset niin, ettei niistä voi tunnistaa vastaajaa. Kyselytutkimus toteutettiin täysin anonymisti, eikä vastaajien henkilöllisyyttä pysty jäljentämään. Benchmarking-haastatteluihin osallistuneilta on pyydetty suostumus myös henkilötietojen käsittelyyn. Kaikkien tutkimukseen osallistuvien on ollut mahdollista lukea erikseen pyydettyä tai erillisen linkin kautta (kyselytutkimus) tutkimuksen tietosuojaseloste.

Noudatimme kehittämistyönprosessin aineiston keruussa aineistonkeruusuunnitelmaa, jotta pystyimme varmistamaan aineiston oikeaoppisen käsittelyn. Benchmarking-haastatteluiden videot tallennettiin suoraan Microsoft Officen Teams-palveluun, jossa ne olivat vain meidän nähtävillä. Kyselytutkimus toteutettiin meidän henkilökohtaisella Google Forms-alustalla, johon vain meillä on ollut käyttöoikeus. Kaikki tämän kehittämistyön tutkimusaineisto tullaan poistamaan viimeistään tämän opinnäytetyön palautus päivänä perjantaina 9.2.2024.

Tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa meidän ensikertalaisuutemme tutkijan roolissa sekä tutkimusmenetelmien suhteellisen pieni otanta. Ensikertalaisuutemme voi vaikuttaa siihen, miten olemme osanneet lukea sekä analysoida aineistoa. Olemme hyödyntäneet eri verkkopalveluita niin opiskeluissamme kuin myös arkipäiväisessä elämässämme, joten meillä on ennakkoolettamuksia verkkopalveluiden käytettävyydestä sekä niiden hyödyllisyydestä. Olemme kuitenkin pyrkineet suhtautumaan aiheeseen avoimesti, uteliaasti sekä mahdollisimman objektiivisesti. Kyselytutkimuksen otanta (N10) oli kymmenen, mikä on suhteellisen vähän verrattuna

kyselytutkimuksen levitysväylien seuraajamääriin. Menetelmissä ei kuulu kaikkia yhdistyksen toimintaan osallistuvia vapaaehtoisia, jäseniä tai asiakkaita, joten menetelmien tuloksia voidaan pitää enintään suuntaa antavina.

8.2 Kehittämistyön kriittinen tarkastelu

Meidän on tärkeää pohtia opinnäytetyön prosessin jälkeen, vastasimmeko kehittämiskysymyksiimme. Opinnäytetyön kehittämiskysymykset ohjasivat meitä koko opinnäytetyön ajan eteenpäin. Niiden avulla päätettiin menetelmät, joita käytimme kehittämistyössä. Pystyimme myös kysymysten avulla rajaamaan aiheen tiiviiksi, koska muuten aihe olisi voinut olla liian laaja.

Ensimmäinen kehittämiskysymyksemme oli, mitä verkkopalveluita Lounais-Suomen-Syly ry ja yhdistyksen työntekijät ja vapaaehtoiset voisivat hyödyntää asiakaskohtaamisessa ja informoimisessa? Mielestämme saimme menetelmien avulla hyviä vastauksia siitä, millaisia palveluita hyödynnetään nykyään verkkotoiminnassaan. Pääsimme näiden vastauksien perusteella johtopäätökseen, mitä verkkopalveluita L-S-SYLI ry:n olisi hyödyllistä ottaa mukaan yhdistyksen toimintaan. Kyselytutkimuksen otanta oli pieni (N10), joten sen tulokset voivat olla enintään suuntaa antavia niistä palveluista, jotka toimivat parhaiten asiakkaiden mielestä. Saimme paljon tietoa muiden menetelmien avulla, joten saimme mielestämme kattavan vastauksen siitä, mitä verkkopalveluita L-S-SYLI ry:n olisi kannattavaa hyödyntää toiminnassaan.

Toinen kehittämiskysymyksemme oli, miten näitä palveluita voitaisiin hyödyntää L-S-SYLI ry:n toiminnassa? Pystyimme menetelmien avulla päättämään, miten verkkopalveluita voisi hyödyntää ja millaista toimintaa pystyisi parhaiten järjestämään milläkin alustalla. Kuten esille on tullut, erialustat sopivat eri ihmisille ja on tärkeää, että se huomioidaan verkkotoimintaa suunniteltaessa. Mielestämme verkkopalveluita pystyy hyödyntämään moniin eri käyttötarkoituksiin, kuten erilaiseen ryhmätoimintaan, yksilötapaamisiin ja viestintään.

Koemme, että vastasimme molempiin kehittämiskysymyksiimme. Pystyimme luomaan L-S-SYLI ry:lle hyvän pohjan, jonka avulla lähteä toteuttamaan toimintaa verkossa. Mielestämme opinnäytetyö on hyödyllinen tilaajalle, koska tämän opinnäytetyön ja verkkotoimintamallin pohjalta yhdistyksellä voidaan konkreettisesti alkaa kehittämään toimintaa myös verkkoon. Kehittämistyöstä saatua tuotosta on mahdollista hyödyntää ja jatkokehittää eteenpäin tarpeen mu-

kaan. Koemme, että myös muut matalan kynnyksen palveluita tuottavat toimijat voivat hyödyntää verkkotoimintamallia niiden verkkotoiminnan kehittämiseksi. Verkkotoimintamalli tuo esiin myös niitä asioita, joita ei välttämättä tule muutoin huomioiduksi verkkotoiminnassa.

8.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisehdotukset

Lounais-Suomen-SYLI ry:n on mahdollista lähteä jatkokehittämään konkreettisesti yhdistyksen verkossa tapahtuvaa toimintaa tämän opinnäytetyön havaintojen sekä verkkotoimintamallin pohjalta. Verkkotoimintamallia ei ole vielä testattu käytännössä. Toimintamallin testaaminen ja sen jatkokehittäminen jää L-S-SYLI ry:n vastuulle, mutta toimintamallista saa selkeät raamit siihen, millaiseen suuntaan toimintaa voisi lähteä jatkokehittämään ja mitä toimintaa kannattaisi jatkossa tarjota myös verkossa.

Verkkotoimintamallia pystytään hyödyntämään myös muiden toimialojen matalan kynnyksen kohtaamistyössä tai nuorisotyössä. Verkkotoimintamallia voitaisiin hyödyntää esimerkiksi muussa sensitiivisessä tai mielenterveyttä edistävässä ja itsetuntoa tukevassa toiminnassa. Verkkotoimintamalli voi olla erityisen hyödyllinen toimijoille, joilla ei ole systemaattisia verkkopalveluita tai toimintaa verkossa. Verkkotoimintamalli toimii parhaiten verkkotoiminnan suunnittelun tukimallina.

Verkkopalvelut kehittyvät koko ajan. Palveluntarjoajien on tärkeää pysyä kehityksen tahdissa mukana, jotta uusia tarvittavia palveluita pystytään tarjoamaan. Erilaisten verkkopalveluiden sekä toiminnan kehittäminen tulee varmasti olemaan myös jatkossa ajankohtaista. Olennaisinta verkkopalveluiden kehittämisessä on ottaa huomioon palveluiden kohderyhmä sekä saavutettavuus.

Tämän opinnäytetyön sekä verkkotoimintamallin pohjalta olisi optimaalisinta lähteä kehittämään konkreettisesti Lounais-Suomen-SYLI ry:n verkkotoimintaa sekä testata verkkotoimintaa käytännössä verkkotoimintamallin ohjeiden mukaisesti. Yhdistyksen verkkotoiminnan kehittämisessä on jatkossakin merkittävää ja hyödyllistä kuulla asiakkaiden ajatuksia ja näkemyksiä verkkotoiminnasta. Vain näin voidaan tarjota juuri yhdistyksen asiakkaiden toiveiden mukaista ja kannattavaa toimintaa myös verkossa. Yhdistyksen vuoden 2024 toimintasuunnitelmassa on merkintä, miten yhdistyksen jäsenistöä pyritään kasvattamaan aktiivisesti toimintavuoden aikana (Lounais-Suomen-SYLI ry 2024c). Olisi mielenkiintoista nähdä, toisiko L-S-SYLI ry:n

verkkopalveluiden kehittäminen sekä vakiintunut systemaattinen verkkotoiminta uusia kiinnostuneita asiakkaita yhdistyksen toimintaan mukaan.

8.4 Tilaajan palaute

Lähetimme opinnäytetyön Lounais-Suomen-SYLI ry:lle luettavaksi vielä sen ollessa kesken-eräinen. Tilaajat pääsevät tutustumaan opinnäytetyön lopulliseen tuotokseen viimeistään opinnäytetyön valmistuspäivänä 9.2.2024. Esittelemme valmiin opinnäytetyön sekä verkkotoimintamallin L-S-SYLI ry:n hallitukselle sekä työntekijöille yhdistyksen hallituksen seuraavassa kokouksessa. Yhdistyksen hallitus sekä työntekijät tulevat suunnittelemaan, miten verkkopalvelumallia tullaan hyödyntämään myös jatkossa yhdistyksen toiminnassa.

Opinnäytetyöprosessin aikana tulleiden tilaajien kommenttien sekä palautekeskustelun perusteella tilaajat ovat olleet opinnäytetyöhön tyytyväisiä, ja kokevat, että opinnäytetyössä on jo keskeneräisenä tullut ilmi mielenkiintoisia sekä tärkeitä huomioita liittyen verkkotoiminnan suunnitteluun sekä verkkopalveluihin. Kävimme palautekeskustelussa suullisesti läpi, mitä verkkotoimintamalli tulee mahdollisesti sisältämään. Verkkotoimintamallin ideat herättivät mielenkiintoa sekä kehittämismyönteisiä ajatuksia.

LÄHTEET

- Alamäki, Petra & Heimo, Sami 2023. Suullinen tiedonanto 11.12.2023. Turku.
- Alamäki, Petra & Heimo, Sami 2024. Suullinen tiedonanto 18.1.2024. Turku.
- Aluehallintovirasto 2020. Saavutettavat digipalvelut rakentavat yhdenvertaista Suomea. Viitattu 11.12.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/saavutettavat-digipalvelut-rakentavat-yhdenvertaista-suomea/>.
- Aluehallintovirasto 2023. Yleistä saavutettavuudesta. Viitattu 11.12.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/#saavutettavuus-on-verkkomaailman-esteettomytta>.
- Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene Oy. Viitattu 6.2.2024. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTE%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Digi- ja väestötietovirasto 2024. Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV). Suomi.fi. Viitattu 5.2.2024. <https://www.suomi.fi/palvelut/suomi-fi-palvelutietovaranto-ptv-digi-ja-vaestotietovirasto/d93be162-07a2-45f2-84b3-f794da852b58>
- DNA 2023. Digitaalinen elämä 2023-tutkimusraportti. Viitattu 1.2.2024. <https://www.dna.fi/documents/94506/11594975/DNA-Digitaalinen-elama-2023-tutkimusraportti-medialle.pdf>
- Duodecim Terveyskirjasto 2024. Syömishäiriöt. Viitattu 8.1.2024. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01320>
- Eronen Anne, Haikari Janne, Inkinen Ari, Litmanen Tapio, Londén Pia, Peltosalmi Juha, Ruuskanen Petri & Suoknuuti Janne 2022. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Järjestöbarometri 2022. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Viitattu 5.2.2024. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2022/10/SOSTE-julkaisut-2022-10-05-Jarjestobarometri-2022.pdf>
- Eronen Anne, Litmanen Tapio, Londén Pia, Näätäinen Ari-Matti, Peltosalmi Juha, Ruuskanen Petri, Selander Kirsikka 2018. Järjestöjen toimintaedellytykset. Järjestöbarometri 2018. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Viitattu 5.2.2024. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/jarjestobarometri-2018-soste.pdf>
- Günther Kirsi & Hasanen Kirsi & Juhila Kirsi 2024. Johdanto: Analyysi Ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

- Harju, Aaro 5.1.2020. Suomalainen kansalaisyhteiskunta. Viitattu 3.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/suomalainen-kansalaisyhteiskunta/>
- Heimo, Sami 2023. Suullinen tiedonanto 11.12.2023. Turku.
- Hintikka, Kari A. 2024. Sosiaalinen media. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Viitattu 2.2.2024 <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>
- Holm, Jaana & Huuskonen, Päivi & Jyrkämä, Oili & Karnell, Sonja & Laimio, Anne & Lehtinen, Ilona & Myllymaa, Tapio & Vahtivaara, Julia-Maarie 2010. Viitattu 7.2.2024. Vertaistointi kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Instagram 2023. Tietoja. Verkkosivu. Viitattu 26.1.2023. <https://about.instagram.com/>
- Instagram 2024. Lounais-suomen-syli. Viitattu 5.2.2024. <https://www.instagram.com/lounais-suomensyli>
- Iso-Aho, Juha 2022. Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoiset järjestöissä. Teoksessa Kimmo Lind & Pekka Kaunismaa (toim.) Järjestöt valokeilassa Järjestöt organisaatioina, toimijoina ja tutkimuskohteina. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 136, 129-236. Viitattu 3.1.2024. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/790927/jarjestot-valokeilassa-lind-kaunismaa-humak.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Isotalus, Pekka 2020. Verkkovuorovaikutus vaatii uutta osaamista. Viitattu 30.1.2024. <https://isotalus.fi/2020/03/30/verkkovuorovaikutus-vaatii-uutta-osaamista/>.
- Juhlia, Kirsi 2024. Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>
- Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. Koppa. Viitattu 7.5.2024. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Jyväskylän yliopisto 2021. Määrällinen analyysi. Menetelmäpolkuja humanisteille. KOPPA. Viitattu 7.2.2024. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>
- Karppinen, Kirsi 2022. Syömishäiriöpotilaalta katkesi hoito vuodenvaihteessa – ”Nyt voin laihduttaa, kun kukaan ei enää vahdi”, sanoo 27-vuotias. Hyvinvointialueet. Yle. Viitattu 27.11.2023 <https://yle.fi/a/74-20019074>
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. (E-kirja) Tampere: Vastapaino. Viitattu 6.2.2024

- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019, 1§. Viitattu 2.2.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>
- Lankinen, Kari 2020. Digiloikka pysyväksi. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry artikkelijulkaisu: Koronan jälkeen. Viitattu 31.1.2024. <https://www.soste.fi/digiloikka-pysyvaksi/>.
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom 2024. Mitä verkkoalustat ovat? Viestintä. Viitattu 30.1.2024. <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/datatalous-ja-digipalvelut/mita-verkkoalustat-ovat>
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2023a. Keitä me olemme. Viitattu 7.12.2023. <https://www.syliin.fi/yhdistys/>
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2023b. Syömishäiriötä sairastavalle. Viitattu 7.12.2023. <https://www.syliin.fi/vertaistuki/>
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2023c. Vertaistukiryhmät. Viitattu 7.12.2023 <https://www.syliin.fi/vertaistukiryhmat/>
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2024a. Mitä syömishäiriöt ovat? Viitattu 7.1.2024 https://www.syliin.fi/mita-syomishairiot-ovat/?_thumbnail_id=2919
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2024b. Viitattu 30.1.2024. <https://www.syliin.fi/>
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2024c. Toimintasuunnitelma vuodelle 2024. Viitattu 5.2.2024. https://www.syliin.fi/wp-content/uploads/2023/03/TOIMINTASUUNNITELMA_2024.pdf
- Lounais-Suomen-SYLI ry 2024d. Vapaaehtoiseksi?. Viitattu 10.1.2024. <https://www.syliin.fi/toiminta/vapaaehtoiseksi/>
- Maamot 2024. Verkko-ohjaus. Viitattu 8.2.2024. <https://maamot.fi/verkko-ohjaus/>
- Meta 2024. Facebook. Viitattu 29.1.2024. https://about.meta.com/technologies/facebook-app/?locale=fi_FI
- Mielenterveyden keskusliitto 2024. Vertaistukeaverkossa. Viitattu 30.1.2024. <https://www.mtkl.fi/mista-apua/vertaistukeaverkossa/>
- Mieli ry 2022. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Viitattu 11.1.2024. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>
- Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna 2017. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Teoksessa Guttorm, Tomi & Hakkarainen, Timo & Kolehmainen, Anna & Mäenpää, Kati & Peltola, Sara & Ylönen, Hanna. (toim.) Verkko-ohjaaja – opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. Viitattu 8.2.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mäkinen, Milla 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi?: Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. 1. painos. Helsinki: Changeagentia. Viitattu 19.12.2023 https://palvelumuotoiluajatuksia.files.wordpress.com/2019/12/palvelumuotoiluajattelemalla_paremmaksi_opas_jacc88rjestocc88_ja_yhdistystoimijoille_milla_macc88kinen.pdf
- Ojala, Ulla 2022. Syömishäiriöitä jää paljon piiloon, koska oireita ei tunnisteta – apua saa vain joka neljäs. Tehylehti. Viitattu 12.12.2023. <https://www.tehylehti.fi/fi/hyvinvointi/syomishairioita-jaa-paljon-piiloon-koskaoireita-ei-tunnisteta-apua-saa-vain-joka>
- Opetushallitus 2024. Mitä sitten on digitalisaatio? Datatalousosaamisen perusteita perusopetukseen ja toiselle asteelle. Viitattu 30.1.2024. <https://www.oph.fi/fi/digiosaaminen/datatalousosaamisen-perusteita-perusopetukseen-ja-toiselle-asteelle/mita-sitten>
- Pöntinen, Iida 2020. Verkkopalvelut haastavat stigmaa ja lisäävät mielenterveystaitoja. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Julkaisu on osa SOSTE verkkojulkaisua: Näkökulmia järjestöjen digitaalisiin palveluihin. Viitattu 6.2.2024. <https://www.soste.fi/verkkopalvelut-haastavat-stigmaa-ja-lisaavat-mielenterveystaitoja/>
- Rekilä Anni 2020. Miessukupuoli ei suojaa syömishäiriöltä. Syömishäiriöliitto-SYLI ry. Viitattu 30.1.2024. <https://syomishairioliitto.fi/blogi/miessukupuoli-ei-suoja-syomishairiolta>
- Ruokolainen, Jasmin 2024. Turvallisemman tilan lähtökohdat. Rauhankasvatusinstituutti ry 2024. Viitattu 8.2.2024. <https://rauhankasvatus.fi/turvallisemman-tilan-lahtokohdat/>
- RedNet Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille 2024. Vuorovaikutus ja kohtaaminen verkossa. Viitattu 30.1.2024. <https://rednet.punainenristi.fi/node/51854>
- Rintamäki, Raisa 2020. Jokainen voi edistää yhdenvertaisuutta. Järjestöjen digitaaliset palvelut ja saavutettavuus. SOSTE-verkkojulkaisuja: Näkökulmia järjestöjen digitaalisiin palveluihin. Viitattu 1.2.2024. <https://www.soste.fi/jarjestojen-digitaaliset-palvelut-ja-saavutettavuus/>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Ryhmähaastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.1.2024 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Saavutettavasti.fi 2023. Verkkosisältöjen saavutettavuus. WCAG. Viitattu 11.12.2023. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/>

Sanastokeskus ry 2024. Tietotekniikan termitalkoot. Viitattu 30.1.2024. <https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/haku-266.html>

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. Hyvät käytännöt, menetelmäkäsikirja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus ja kehittämiskeskus. Helsinki. Viitattu 10.1.2024. <https://httkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetel-mat.pdf?seq>

Silén, Yasmina 2021. Väitöskirja: EATING DISORDERS IN ADOLESCENTS AND YOUNG ADULTS: DIAGNOSIS, OCCURRENCE, TREATMENT, AND OUTCOME. 102-103. Helsingin yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta. Viitattu 12.12.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/9815c273-29bb-4d16-b244-1e6d2dcbbe97/content>

Sisä-Suomen SYLI ry 2023. Etätaito- ja valmennus. Viitattu 11.12.2023. <https://www.sisasuomensyli.fi/etataitovalmennus>

Syömishäiriökeskus ry 2023. Läheiselläni on syömishäiriö, mitä voin tehdä? Viitattu 9.2.2024. <https://syomishairiokeskus.fi/laheisellani-on-syomishairio-mita-voin-tehda/>

Syömishäiriöliitto-SYLI ry 2024. Vertaistuki ja vapaaehtoistoiminta. Viitattu 30.1.2024. <https://syomishairioliitto.fi/tukea-ja-toimintaa/vertaistuki-ja-vapaaehtoistoiminta>

Syömishäiriöliitto-SYLI ry 2023. Tietoa syömishäiriöistä. Viitattu 12.12.2023. <https://syomishairioliitto.fi/tietoa/tietoa-syomishairioista#syomishairio-ei-ole-syomisen-ongelma>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL 2024. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 8.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Tukinet 2024. Tervetuloa tukinettiin! Viitattu 5.2.2024. <https://tukinet.net/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 6.2.2024. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Työsuojelu.fi 2024. Vapaaehtoistyö. Viitattu 3.1.2024. <https://tyosuojelu.fi/tyosuojelutyopaikalla/vapaaehtoistyo>

Ukkonen-Wallmeroth, Juulia 2020. Vertaisuuteen perustuvia palveluita voidaan toteuttaa myös digitaalisesti. SOSTE-verkkojulkaisuja: Näkökulmia järjestöjen digitaalisiin palveluihin. Viitattu 5.2.2024. <https://www.soste.fi/vertaisuuteen-perustuvia-palveluita-voidaan-toteuttaa-myos-digitaalisesti/>

Valtiovarainministeriö 2024. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Vastuualueet, Julkisen hallinnon ICT. Viitattu 30.1.2024. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Vates säätiö sr 2024. Viestinnän saavutettavuus. Viitattu 9.2.2024. <https://www.vates.fi/tietopaketti/tyoelaman-saavutettavuus/viestinnan-saavutettavuus.html>

Vehkalahti, Kimmo 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Viitattu 10.1.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content>

Vuori, Jaana 2024a. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mitaon-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/>

Vuori Jaana, 2024b. Aineiston tuottaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/aineiston-tuottaminen/>

Vuori, Jaana 2024c. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

WhatsApp 2024. WhatsApp. Viitattu 29.1.2024. <https://www.whatsapp.com/>

World Wide Web 2023. About W3C WAI. Viitattu 12.12.2023. <https://www.w3.org/WAI/about/>.

Zoom 2024. Virtual Meetings. Viitattu 29.1.2024. https://www.zoom.com/en/products/virtual-meetings/?_ga=2.139681203.121797861.1706370980-1325643648.1706198024

Haastattelut

Haastateltava 1 (H3). Varsinais-Suomen Mielenterveysomaiset FinFami ry. Nuorten vertaistuki verkossa- hanke. Videohaastattelu 23.10.2023. Haastattelija: Pinja Barck ja Tuisku Jurttila.

Haastateltava 2 (H4). MIELI Suomen Mielenterveys ry. Videohaastattelu 27.10.2023. Haastattelija: Pinja Barck ja Tuisku Jurttila.

Haastateltava 3 (H5). Syömishäiriöliitto SYLI ry. Videohaastattelu 31.10.2023. Haastattelija: Pinja Barck ja Tuisku Jurttila.

Haastateltava 4 (H6). MIELI Suomen Mielenterveys ry TukiNet. Videohaastattelu 29.11.2023. Haastattelija: Pinja Barck ja Tuisku Jurttila.

LIITTEET

Liite 1: L-S-SYLI ry:n huoneentaulu



RYHMÄTILAN HUONEENTAU LU

Ryhmän tarkoitus on tukea toipumista ja edistää hyvinvointia:

- Omasta voinnista on lupa puhua, mutta ryhmässä ei keskustella laihduttamisesta tai kuvailla oireilua yksityiskohtaisesti.
- Ryhmässä ei kiinnitetä huomiota ulkoisiin seikkoihin, eikä toisten tilanteita päivitellä tai kauhistella.
- Keskusteluun ei tuoda tarkkoja lukuja liittyen ruokaan, liikkumiseen tai painokiloihin. Ruokaa/ruokavalintoja ei ole tarpeen kommentoida tai arvottaa.
- Lääkkeiden kaupanimiä tai hoitavia henkilöitä ei mainita nimeltä.
 - Ryhmätila on päihteetön.

Ryhmä toimii luottamuksella:

Ulkopuolisille saa kertoa omista oivalluksistaan, ei toisten asioita.

Asioista saa olla eri mieltä, mutta kunnioitetaan jokaisen asiantuntemusta omasta tilanteestaan:

- Jokaisen mielipiteet ja ajatukset ovat yhtä arvokkaita.
- Toisten neuvominen, kritisoiminen tai asioiden analysointi ei ole tarpeen.
 - Apua saa aina pyytää!

Jos ryhmässä tarjotaan syötävää tai juotavaa, jokainen päättää itse, minkä verran hänen on hyvä sillä hetkellä ottaa.

Tämän huoneentaulun tarkoitus on pitää ryhmä turvallisena. Kukin ryhmäläinen ja viime kädessä ryhmän ohjaaja on vastuussa siitä, että ohjeistusta noudatetaan. Jos kokee keskustelunaiheen tai ilmapiirin turvattomaksi, se on lupa sanoa ääneen!

Liite 2: L-S-SYLI ry:n huoneentaulu

LÄHEISILLE SUUNNATTUJEN VERTAISRYHMIEN PERIAATTEET, ETELÄN-SYLI RY

Tervetuloa

Läheisten ryhmään ovat tervetulleita syömishäiriötä sairastavan läheiset, eli vanhemmat, puoliset, isovanhemmat, kummit, ystävät, sukulaiset ja henkilöt, jotka ovat huolissaan oman läheisen terveydestä. Sairastavat eivät saa tulla läheisten ryhmiin, heille on tarjolla tukea muiden yhdistyksen kanavien kautta.

Osallistuminen

Ryhmissä pyritään avoimeen, luottamukselliseen ja vertaisuuteen perustuvaan keskusteluun. Yritetään luoda tilaa erilaisille kokemuksille ja tunteille. Kuitenkin se, miten paljon kukin osallistuu ja miten paljon itsestään kertoo, on jokaisen oma päätös.

Vastuu

Osallistujalla on vastuu vain itsestään ja omasta jaksamisestaan eikä tarvitse kokea olevan vastuussa muiden osallistujien tilanteista.

Tasa-arvoisuus, kunnioitus, vertailun välttäminen

Kaikki ovat samanarvoisia, jokainen mielipide ja kokemus on yhtä tärkeä. Jokaisen (perheen) kokemus on ainutlaatuinen, vältetään arvottavaa vertailua.

Tuen antaminen, rakentava palaute, toivon ylläpitäminen

Kiinnitetään huomiota ratkaisuihin, ei kritisoida tai tuomita.

Vertaisuus

Sama kokemus yhdistää ryhmässä olijoita. Myös ohjaaja on ensisijaisesti vertainen.

Vaitiolovelvollisuus

Osallistujilla on vaitiolovelvollisuus, eli ulkopuolisille voi jakaa omia kokemuksiaan, mutta ei mitään muihin kävijöihin liittyvää.

Liite 3: Varsinais-Suomen FinFami ry, Nuorten vertaistuki verkossa- hanke benchmarking haastattelurunko

1. Kerro hieman itsestäsi, kuka olet ja missä organisaatiossa työskentelet?
2. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä?
3. Kertoisitko hieman Nuorten vertaistuki verkossa- hankkeesta ja mitä palveluita hanke tarjoaa?
4. Miten verkkopalveluita on lähdetty markkinoimaan/ mainostamaan ja miten hyvin palvelut ovat tavoittaneet kohderyhmää?
5. Mitä palveluita/alustoja Nuorten vertaistuki verkossa- hanke hyödyntää ja miten ne ovat toimineet? (Discord, teams, zoom...)
6. Miten Nuorten vertaistuki verkossa- hankkeen etäpalveluita koordinoidaan ja ylläpidetään?
7. Mikä on vapaaehtoisten rooli Nuorten vertaistuki verkossa- hankkeessa?
8. Onko vapaaehtoisia ja työntekijöitä koulutettu verkossa tapahtuvaan kohtaamistyöhön ja jos on, miten?
9. Mitä kokemuksia sinulla on yleisesti hankkeen tarjoamista verkkopalveluista? Mitkä käytännöt toimivat ja mitkä eivät?
10. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa?
11. Miten näet hankkeen verkkopalveluiden tulevaisuuden/ jatkon? Mitkä verkkopalvelut halutaan ainakin pitää myös jatkossa mukana Varsinais-Suomen FinFami ry:n toiminnassa?

Liite 4: Mieli ry benchmarking haastattelurunko:

1. Kerro hieman itsestäsi, kuka olet ja missä organisaatiossa työskentelet?
2. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä?
3. Kertoisitko hieman mitä verkkopalveluita Mieli ry tarjoaa?
4. Miten verkkopalveluita on lähdetty markkinoimaan/ mainostamaan ja miten hyvin palvelut ovat tavoittaneet kohderyhmää?
5. Mitä palveluita/alustoja Mieli ry hyödyntää ja miten ne ovat toimineet? (Discord, teams, zoom...)
6. Miten Mieli ry etäpalveluita koordinoidaan ja ylläpidetään?
7. Mikä on vapaaehtoisten rooli Meli ry:n verkossa tapahtuvissa kohtaamisissa?
8. Onko vapaaehtoisia ja työntekijöitä koulutettu verkossa tapahtuvaan kohtaamistyöhön ja jos on, miten?
9. Mitä kokemuksia sinulla on yleisesti näistä verkkopalveluista? Mitkä käytännöt toimivat ja mitkä eivät?
10. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa?
11. Miten kehittäisit mieli ry:n verkkopalveluja
12. Miten näet verkkopalveluiden tulevaisuuden/ jatkon?

Liite 5: Syömishäiriöliitto SYLI ry benchmarking haastattelupohja.

1. Kerro hieman itsestäsi, kuka olet ja missä organisaatiossa työskentelet?
2. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä?
3. Kertoisitko hieman mitä verkkopalveluita Syömishäiriöliitto SYLI ry tarjoaa?
4. Miten verkkopalveluita on lähdetty markkinoimaan/ mainostamaan ja miten hyvin palvelut ovat tavoittaneet kohderyhmää?
5. Mitä palveluita/alustoja Syömishäiriöliitto SYLI ry hyödyntää ja miten ne ovat toimineet? (Discord, teams, zoom...)
6. Miten Syömishäiriöliiton etäpalveluita koordinoidaan ja ylläpidetään?
7. Mikä on vapaaehtoisten rooli Syömishäiriöliiton verkossa tapahtuvassa kohtaamistyössä?
8. Onko vapaaehtoisia ja työntekijöitä koulutettu verkossa tapahtuvaan kohtaamistyöhön ja jos on, miten?
9. Mitä kokemuksia sinulla on yleisesti näistä verkkopalveluista? Mitkä käytännöt toimivat ja mitkä eivät?
10. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa?
11. Miten kehittäisit Syömishäiriöliiton verkkopalveluita?
12. Miten näet verkkopalveluiden tulevaisuuden/ jatkon ylipäänsä?

Liite 6: Tukinet benchmarking haastattelupohja

1. Kerro hieman itsestäsi, kuka olet ja missä organisaatiossa työskentelet?
2. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä?
3. Kertoisitko hieman mitä verkkopalveluita Tukinet tarjoaa?
4. Miten Tukinetin verkkopalveluita koordinoidaan ja ylläpidetään?
5. Mitä palveluita/alustoja Tukinet hyödyntää ja miten ne ovat toimineet? (Keskustelualustat, zoom...)
6. Onko Tukinetin ohjaajia koulutettu verkossa tapahtuvaan kohtaamistyöhön ja jos on, miten?
7. Miten verkon keskusteluryhmiä ohjataan?
8. Miten verkkoryhmien turvallinen tila voidaan varmistaa? Onko yhteisiä sääntöjä, joita osallistujat ja ohjaajat suostuvat osallistuessaan noudattamaan?
9. Mitä kokemuksia sinulla on yleisesti Tukinetin verkkopalveluista? Mitkä käytännöt toimivat ja mitkä eivät?
10. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa?
11. Miten näet verkkopalveluiden tulevaisuuden/ jatkon ylipäänsä?

Liite 7: Kyselylomake

Ikä *

- Alle 18
- 19-22
- 23-26
- 27-30
- Yli 30

Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Muu

Olen...

- Oireileva/ sairastava/ toipuva
- Läheinen
- Ammatilainen
- Kiinnostunut L-S-SYLI ry:n toiminnasta muusta syystä

...

Oletko ollut aikaisemmin mukana Lounais-Suomen-SYLI ry:n toiminnassa? *

- Kyllä
- En

Jos et, miksi?

Pitkä vastausteksti

Oletko ollut aikaisemmin mukana jonkun muun organisaation verkossa tapahtuvassa etätoiminnassa? (Esimerkiksi verkkoryhmät, etäkoulutukset, yksilötapaamiset verkossa, chat-palvelut) *

Kyllä

Ei

Mitkä etätoiminnot ovat toimineet mielestäsi hyvin verkossa?

Pitkä vastausteksti

Mitkä etätoiminnot ovat toimineet mielestäsi huonosti verkossa?

Pitkä vastausteksti

Mikä teki verkossa tapahtuvasta etätoiminnasta hyvän/ huonon?

Pitkä vastausteksti

Mikä verkkoalusta on sinulle jo ennestään tuttu/ olisi sinulle mieluisin käyttää? (keskustelu, ryhmät, koulutus..) *

- Zoom
- Facebook
- Whatsapp
- Discord
- Tukinet tai muu chat
- Snapchat
- Muu...

Olisitko kiinnostunut osallistumaan L-S-SYLI ry:n etätoimintaan verkossa? (Ryhvät, yksilökäynnit, vertaisryhmät..) *

- Kyllä
- En

Mikä ajankohta olisi sinulle paras osallistua verkossa tapahtuvaan toimintaan? *

- Ma-pe aamu (klo. 9-12)
- Ma-pe iltapäivä (klo. 12-16)
- Ma-pe ilta (klo. 16-20)
- La- su aamu (klo. 9-12)
- La-su iltapäivä (klo. 12-16)
- La-su ilta (klo. 16-20)
- Muu...

Millaisia verkkopalveluita toivoisit Lounais-Suomen-SYLI ry:ltä*

- Yksilötapaamiset
- Vertaistukiryhmät
- Avoimet ryhmät
- Toiminnalliset ryhmät (Taidekirjoittaminen, jooga ja muut toiminnalliset menetelmät)
- Avoin keskustelualusta
- Valmennukset
- Koulutukset
- Muu...

Mitä muita ajatuksia/ toiveita verkkopalveluiden suhteen?

Pitkä vastausteksti

Liite 8: Vapaaehtoisten ryhmähaastattelun teemat (16.11.1013):

1. Mitä kokemuksia teillä on verkkotoiminnasta? Mikä siinä on ollut hyvää, mikä huonoa?
2. Mitä toimintaa te näkisitte Lounais-Suomen-SYLI ry:n järjestävän myös verkossa?

Liite 9: Kehittämistyön tuotos verkkotoimintamalli

VERKKOTOIMINTAMALLI

Mitä verkkotoimintaa suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon?

Toiminnan tavoitteet ja tarkoitus:

Tärkeintä on ottaa huomioon palveluiden käyttäjät; keitä he ovat ja mitä he kaipaavat.

Toimintaa suunniteltaessa on pohdittava toiminnan ydinfunktiota. Onko toiminnan tarkoituksena jakaa tietoa, tarjota vertaistuellista toimintaa, järjestää toiminnallista ohjelmaa vai jotain muuta?

Entä mitkä ovat toiminnan tavoitteet? informoiminen, tuen tarjoaminen, kuunteleminen, kohtaaminen?

Toiminnan suunnittelu

Kenelle toiminta on suunnattu? Mikä on kohderyhmä?

Verkkoalusta valitaan toiminnan tavoitteiden ja kohderyhmän mukaan. Suosituimmat alustat olivat: Zoom, Instagram.

Vuorovaikutus helpompaa videovälitteisessä toiminnassa, jossa kaikilla on kamerat päällä.

Asiakkaiden on koettu sitoutuvan paremmin Zoom-ryhmiin.

Kirjoitettu keskustelu antaa osapuolille aikaa miettiä vastauksia.

Yleiset käytännöt

Mitkä ovat verkkotoiminnan yhteiset "pelisäännöt"? Osallistutaanko tapaamiseen kamera päällä, omalla nimellä vai anonymisesti?

Mikkikäytännöt, milloin puhutaan, miten pyydetään puhevuoroa.

Aikataulu, saako mukaan tulla kesken ryhmän, vai pidetäänkö aikatauluista kiinni? Esim. Tapaaminen klo.17.00, mukaan voi tulla klo.16.50-17.05.

Vaatiiko toiminta ilmoittautumista?

Päästääkö ryhmänohjaaja osallistujat sisään?

Kuinka toimitaan, jos joku putoaa linjoilta?

Jaetaanko tapaamisen materiaalit myöhempään käyttöön?

Kuinka toimitaan, jos joku ei toimi yhteisten sääntöjen mukaan? Kenelle voi antaa palautetta tapaamisen jälkeen?

Turvallinen tila myös verkossa

Turvallisella tilalla tarkoitetaan turvallisen tuntuista ympäristöä, joka kannustaa avoimuuteen, kunnioitukseen sekä fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen. Sen tarkoituksena on ottaa huomioon kaikkien yksilöllisyys. (Ruokolainen 2024.)

Selkeät yhteiset säännöt ja käytännöt mahdollistavat turvallisen tilan myös verkkotoiminnassa. Yhteiset säännöt ja käytännöt esitellään tapaamisen alussa ja/tai ne on luettavissa etukäteen esimerkiksi yhdistyksen verkkosivuilta. Osallistumalla toimintaan, sitoudutaan noudattamaan yhteisiä "pelisääntöjä".

Verkkotoiminnan saavutettavuus

Verkkopalveluita suunniteltaessa, on otettava huomioon jokaisen yksilön erilaiset kyvyt ja tarpeet. On tärkeää ottaa huomioon jokainen palvelun käyttäjä sekä toteuttaa verkkopalvelut niin, että jokainen voi hyödyntää niitä rajoittavista tekijöistä huolimatta. (Aluehallintovirasto 2020.)

Verkkotoiminnan tulee olla saavutettavaa, selkeästi ymmärrettävää ja helppokäyttöistä.

Kts. Saavutettavasti.fi.

Tapahtumakalenteri ja pysyvät toimintamuodot

Yhdistyksen verkkosivuilla kalenteri, mistä näkee tulevat verkkotapahtumat ja -ryhmät.

Verkkotoiminnan mainostaminen myös muissa viestintävälineissä.

Vakiintuneet käytännöt, esimerkiksi "kuukauden ensimmäisenä maanantaina" "Keskiviikon kuulumisten vaihto" "Tieto tiistai".

Mistä asiakkaat löytää paikalle?

Verkkotoimintaa järjestetään vakiintuneilla alustoilla. Alustoihin, ryhmiin ja tapaamisiin suorat linkit esim. verkkosivuilla.

Asiakkaiden informointi

Verkkotoiminnan tavoitteesta ja temasta on hyvä informoida asiakkaita etukäteen. Tarvitseeko tapaamiseen varata välineitä, kuten kyniä ja paperia? Voiko ennen tapaamista lähettää kysymyksiä, joita haluisi käydävän tapaamisessa läpi?

Verkkotoiminnan mainostaminen eri viestintäkanavissa, asiakkaiden ohjaaminen oikeille alustoille, jossa toimintaa järjestetään.

VERKKOTOIMINTAMALLI

Mitä toimintaa verkossa voidaan järjestää?

Alustan valinta

WhatsApp: Viestintä, yhteydenotot

Instagram: Viestintä, tiedon jakaminen, teemalliset tapaamiset, Instagramin live-toiminnan hyödyntäminen. "Kysy-vastaa", asiantuntijavierailut.

Facebook: Viestintä, tiedon jakaminen

Zoom: Ryhmä & yksilötapaamiset, teemalliset tapaamiset

Discord: Oma alusta tai yhteistyötä muiden alan toimijoiden kanssa

Tukinet: Mieli ry:n ylläpitämä alusta, joka mahdollistaa erilaisen verkkotoiminnan järjestämisen Tukinetin alustalla.

Avoin vai suljettu ryhmä?

Avoin ryhmä: Teemalliset tapaamiset, tiedon jakaminen.

Vaatii ilmoittautumisen: Suljetut ryhmät ja sensitiivisemmät ryhmät, toiminnalliset ryhmät/toiminta. Pidettävä kamera päällä.

Tavoitteelliset kurssit: Ilmoittautumista vaativa kurssi, johon sitoudutaan koko kurssin ajaksi

Materiaalien käyttö

Informatiivisten tapaamisten jälkeen materiaalit kaikkien käyttöön, jotta niihin voi palata myös jälkikäteen.

Resurssit

Täytyy pohtia ketä on järjestämässä toimintaa verkossa

Vapaaehtoisten rekrytointi verkkotoimintaan?

Tiiviimpää yhteistyötä verkkoalustoilla muiden alan toimijoiden ja yhteistyöorganisaatioiden kanssa?

VERKKOTOIMINTAMALLI

Ohjeita ohjaajille

Viestintä ja vuorovaikutus

Kun halutaan toteuttaa laadukasta verkko-ohjausta, on tärkeä panostaa siihen samalla tavalla kuin panostettaisiin kasvokkain tapahtuvaan ohjaamiseen.

Ohjaajan rooli on verkossa toimissa merkittävä. Ohjaajan tulee ottaa kaikki osallistujat huomioon niin, että kaikki osallistujat tulevat kuulluksi ja huomioituksi. Ohjaaja varmistaa, ettei kukaan puhu toistensa päälle ja kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Miten jaetaan puhevuorot?

Verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa luottamuksen muodostuminen vaatii enemmän joten on tärkeää ylläpitää hyvää vuorovaikutussuhdetta.

Kirjoitetussa keskustelussa vuorovaikutussuhdetta ja läsnäoloa voidaan edistää esim. lyhyemmällä vastauksilla, joilla vastapuolelle osoitetaan, että ollaan yhä paikalla.

Keskustelussa on tärkeää kiinnittää huomiota puhetyyliin ja kirjoitusasuun.

Onko keskustelu rentoa, voidaanko käyttää puhekieltä? Käytetäänkö kirjakieltä? Hymiöitä, emojiä, sanontoja ja huumoira kannattaa käyttää harkiten (tai ei käytä ollenkaan), sillä ne voidaan ymmärtää aina väärin, vaikka tarkoitus olisikin ollut hyvä.

Verkkovuorovaikutuksesta voi puuttua välittömät reaktiot, ilmeet ja eleet. Ohjaajan ei kuulu tehdä oletuksia vastapuolen tunteista tai ajatuksista. Jos jokin asia jää epäselväksi, kysytään aina vastapuolelta. Esim. "ymmärsinkö oikein..."

Kaikki keskustelut ovat myös verkossa luottamuksellisia ja vaihtoehtoisuus on voimassa.

Ohjaajan rooli on huolehtia, että osallistujat ovat ymmärtäneet yhteiset säännöt sekä noudattavat yhdessä sovittuja sääntöjä ja käyttäytyvät turvallisen tilan periaatteiden mukaisesti.

Ohjaaja tukee tarvittaessa osallistujia tietoteknisten haasteiden kanssa.

Mitä jos toimintaan ei osallistua ketään, pidetäänkö tapaaminen silti auki?

Joskus toimintaan voi osallistua vain yksi henkilö tai ei ketään. Tässä tapauksessa yhdessä sovitut käytännöt, kuten tapaamisen alkamisajankohta ja yhteiset "kirjautumissäännöt" voivat olla päätöksen tukena. Jos sovitun ajankohtaan mennessä paikalle ei ole tullut ketään, tapaamista ei ole tällöin tarkoituksen mukaista pitää auki.

Jos avoimeen teemalliseen ryhmätapaamiseen osallistuu vain yksi, on järjestäjästä kiinni järjestetäänkö tapaaminen suunnitellulla tavalla. Ohjaaja voi kysyä osallistujalta, mitä mieltä osallistuja on tai onko osallistujalla tarvetta puhua jostain häntä koskettavasta asiasta. Ohjaaja voi ilmaista osallistujalle selkeästi, ettei teemallista ryhmätapaamista järjestetä tällä kertaa, mutta ohjaajalla on aikaa keskustella osallistuvan asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti. Tarvittaessa ohjaaja voi ohjata osallistujan myös muiden palveluiden pariin.

Ohjaaja ja osallistujat voivat sopia, että tapaaminen pidetään tälläkertaa lyhyempänä.

VERKKOTOIMINTAMALLI

Konkreettisia verkkotoimintaehdotuksia

Ensikertalaisille suunnattua toimintaa

Mainostetaanko ensikertalaisille tarpeeksi myös etätutustumiskäynnin mahdollisuutta?

Joskus ensikertalaisen on jännittävä osallistua toimintaan ensimmäistä kertaa yksin. Voiko ensikertalaisille järjestää yhteisen matalan kynnyksen tapaamisen verkossa?

Tapaamisen ydinfunktio: Esitellä työntekijät sekä yhdistyksen toimintaa. Osallistuuko tapaamiseen myös vapaaehtoisia kertomaan vertaistukiryhmistä?

Teemalliset tapaamiset

Teemallisia tapaamisia järjestetään tasaisin väliajoin. Esimerkiksi kerran kuukaudessa.

Teemallisten tapaamisten aiheita kysytään asiakkailta. Esimerkiksi Instagramin "kysymysboxi" tai äänestystoimintoa tai muita väyliä hyödyntäen.

Teemallisten verkkotapaamisten turvallisen tilan säännöt ja käytännöt selkeästi näkyvillä. Osallistumalla toimintaan, sitoudutaan noudattamaan turvallisen tilan sääntöjä.

Tapahtumakalenteriin selkeät päivämäärät ja kellonajat.

Tapahtumien aktiivinen mainostaminen viestintäalustoilla.

Vakituinen ja pysyvä alusta, johon kaikkien on helppo löytää paikalle.

Ydinfunktio: Toiminnallinen (esimerkiksi rentoutumisen keinoihin keskittyvä tapaaminen), tiedon jakamiseen keskittyvä tapaaminen, asiantuntijavierailu (toiminnalliset ja "kysy & vastaa") tai jokin muu vapaa aikaan liittyvä tapaaminen.

Kohderyhmä: Tapaamiset voi suunnata tietyille kohderyhmille.

Materiaalin jakaminen: Tiedon jakoon keskittyvien tapaamisten materiaalit jaetaan nähtäväksi myös tapaamisen jälkeen.

LOPUKSI:

Tämä opas on toteutettu osana opinnäytetyötä:
Pinja Barck & Tuisku Jurttila
Yhteisöpedagogi AMK
Humanistinen ammattikorkeakoulu
yhteistyössä Lounais-Suomen-SYLI ry

Tämä opas on opinnäytetyön "Verkko- ja lähikohtaamisella tavoitetaan eri kohderyhmiä" tuotos. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä toimintaa opinnäytetyön tilaajan, Lounais-Suomen-SYLI ry:n olisi kannattavaa tarjota verkossa sen paikallisten palveluiden tukemiseksi. Tämän oppaan tarkoituksena on tukea matalan kynnyksen palveluita tarjoavia organisaatioita niiden verkkotoiminnan kehittämisessä.

Lähteet:

<https://www.saaavutettavuusvaatimukset.fi/saaavutettavat-digipalvelut-rakentavat-yhdenvertaista-suomea/>

<https://rauhankasvatus.fi/turvallisemman-tilan-lahtokohdat/>