

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2024

Nea Haapanen & Maija Lumme

Verkko-ohjauksen hyödyt ja sudenkuopat

–Kysely Digisosku- hankkeen työntekijöille ja kirjallisuuskatsaus verkko-ohjauksen haasteista ja hyvistä käytännöistä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2024 | 56 sivua

Nea Haapanen & Maija Lumme

Verkko-ohjauksen hyödyt ja sudenkuopat

- Kysely Digisosku- hankkeen työntekijöille ja kirjallisuuskatsaus verkko-ohjauksen hyvistä käytännöistä ja haasteista

Opinnäytetyössämme tutkimme Turun Ammattikorkeakoulun ja Valo – Valmennusyhdistys ry:n Digisosku – hankkeen verkossa ohjaamisen hyviä käytäntöjä ja haasteita. Hankkeen kohderyhmänä oli 18–29- vuotiaat opiskelija ja työelämän ulkopuolella olevat. Tavoitteena oli lisätä asiakkaiden osallisuuden kokemusta digitaalisen ohjauksen kautta.

Opinnäytetyöhömmä valitsimme kaksi tutkimuskysymystä, jotka olivat mitkä ovat verkko-ohjauksen hyviä käytänteitä ja haasteita. Kartoitimme vastauksia kyselytutkimuksella ja kirjallisuuskatsauksella. Kyselytutkimus tehtiin Webropol-kyselytutkimustyökalulla ja kyselylomake lähetettiin hankkeen työntekijöille. Kirjallisuuskatsauksessa tarkastelimme valituilla tutkimuksilla verkko-ohjauksen hyviä käytäntöjä ja haasteita kirjallisuuden näkökulmasta.

Verkko-ohjauksen hyvinä käytänteinä nousivat esille ohjauksen ajattomuus, maantieteellinen tasa-arvoisuus, matala osallistumiskynnys toimintaan, asiakkaiden vertaistuki ja ohjaajien helppous tarttua kotona tapahtuviin haasteisiin. Haasteina esille nousivat vaikeudet äänentoiston ja verkko-ohjelmien toimimisessa. Asiakkaiden sitouttaminen toimintaan oli haastavaa. Tekemämme kirjallisuuskatsaus tuki kyselytutkimuksen tuloksia.

Avainsanat:

Verkko-ohjaus, sosiaalinen kuntoutus, osallisuus, syrjäytymisuhka, mielenterveys, kyselytutkimus, käyttäjäkokemus, kirjallisuuskatsaus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Social Studies

2024 | 56 pages

Nea Haapanen & Maija Lumme

The benefits and pitfalls of online guidance

- Survey for Digisosku - project staff and literature review on good practices and challenges of online guidance

In our thesis, we investigate the good practices and challenges of online guidance of the Turku University of Applied Sciences and Valo – Valmennusyhdistys ry's Digisosku project. The target group of the project was 18–29-year-olds who are outside of studying and working life. The aim was to increase the clients' experience of inclusion through digital guidance.

For our thesis we chose two research questions, which were what the good practices and challenges of online guidance are. We explored the answers through a questionnaire and a literature review. The survey was conducted using the Webropol survey tool and the questionnaire was sent to project staff. In the literature review, we used selected studies to examine good practices and challenges of online guidance from the perspective of the literature.

The good practices of online counselling included timelessness, geographical equality, low participation threshold, peer support for clients and the ease with which counsellors can address challenges at home. Challenges included difficulties with sound and online software. Engaging clients was a challenge. Our literature review supported the findings of the questionnaire.

Keywords:

online guidance, social rehabilitation, inclusion, risk of exclusion, mental health, survey, user experience, literature review

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	6
1 Johdanto	7
2 Opinnäytetyön lähtökohdat	8
2.1 Tutkimuksen tausta	8
2.2 Tutkimusympäristön kuvaus	10
2.3 Tutkimuksen tarve	11
3 Verkko-ohjaus	12
3.1 Verkko-ohjauksen määrittäminen	12
3.2 Verkko-ohjaamisen tietosuoja ja tietoturva	13
3.3 Verkko-ohjaus työskentelytapana	14
3.4 Verkko-ohjaajan osaamisvaatimukset	14
4 Syrjäytymisuhkaan vaikuttavat tekijät	16
4.1 Syrjäytymisuhka	16
4.2 Työttömyys	17
4.3 Mielenterveys	18
4.4 Yksinäisyys	19
4.5 Positiivinen mielenterveys ja toipumisorientaatio	20
4.6 Osallisuus	21
4.7 Sosiaalinen kuntoutus	22
5 Digisosku – hankkeen tarjoaman palvelun sijoittuminen palvelukartalla	25
5.1 Digisosku – hankkeen palvelun sijoittuminen palvelukartalla	25
5.2 Työllistymistä edistäviä palveluita syrjäytymisuhassa	26
6 Menetelmät	28
6.1 Tutkimusmenetelmät	28
6.2 Prosessin kuvaus	29
6.3 Aineiston keruu	30

6.4 Kirjallisuuskatsaus	31
6.5 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	31
7 Tulokset	33
7.1 Verkko-ohjauksen hyödyt	33
7.1.1 Verkko-ohjaukset hyödyt Webropol-kyselyn mukaan	33
7.1.2 Verkko-ohjauksen hyödyt kirjallisuuskatsauksen mukaan	35
7.2 Verkko-ohjauksen haasteet	36
7.2.1 Verkko-ohjauksen haasteet Webropol-kyselyn mukaan	37
7.2.2 Verkko-ohjauksen haasteet kirjallisuuskatsauksen mukaan	39
7.3 Tutkimuksen arviointi, luotettavuus ja eettisyys	44
7.4 Pohdinta	45
Lähteet	47

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Webropol-kyselylomake

Kuviot

Kuvio 1. Digisosku - hankeen työntekijöiden aiempi kokemus verkossa ohjaamisesta. 34

Kuvio 2. Digisosku – hankkeen ohjaajien teknisten haasteiden kokeminen verkko-ohjauksessa. 38

Taulukot

Taulukko 1. 41

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Chat	Verkossa tapahtuva reaaliaikainen viestintä (Laaksonen, Matikainen, Tikka 2013,194)
COVID-19-pandemia	COVID-19-pandemia on 2019 Kiinassa alkanut uuden koronaviruksen aiheuttama epidemia, joka levisi 2020 Maailman terveysjärjestö (World Health Organization, WHO) julistamaksi maailmanlaajuiseksi pandemiaksi (Fimea, 2023)
Discord	Discord on puhe-, video- ja tekstipohjainen keskustelupalvelu, jonka avulla pystyy kommunikoimaan verkkovälitteisesti (Discord 2023).
ERS	Euroopan sosiaalirahasto edistää rahoituksena Euroopan unionin jäsenvaltioiden sosiaalista yhteyttä ja työllisyyttä (Euroopan sosiaalirahasto 2023).
GDPR	(General Data Protection Regulation) on Euroopan Unionin asettama yleinen tietosuoja-asetus, jota tulee soveltaa henkilötietoja käsiteltäessä (Terveyskylä 2023).
Miro	Miro on nettialusta, jossa kutsuttu ryhmä pystyy muokkaamaan digitaalista valkotaulua (Innokylä 2023).
REACT- EU	REACT-EU (Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe) on rahoitusväline, jonka avulla Euroopan Unionin on tarkoitus tukea rahallisesti COVID-19 pandemian seurauksena vaikeutuneiden taloudellisen ja työllisyyden tilanteiden korjaamista (Rakennerahastot 2023).
Verkko-ohjaus	Verkko-ohjauksella tarkoitetaan internetissä tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään digitaalisia laitteita (Guttorm, Hakkarainen, Kolehmainen, Mäenpää, Peltola, Ylönen 2017, 14).

1 Johdanto

Opinnäytetyömme käsitteli Turun Ammattikorkeakoulun ja Valo-Valmennusyhdistys ry:n yhteisen Digisosku- hankkeen työntekijöiden kokemia sekä yleisiä verkko-ohjaamisen hyötyjä ja haasteita. React-EU rahoituksen kautta ERS- rahoitettu Digisosku – hanke oli toteutettu yhteistyönä Turun ammattikorkeakoulun ja Valo-Valmennusyhdistys ry:n välillä. Hankkeen kohderyhmä oli 18–29 – vuotiaat nuoret, jotka ovat syrjäytymisuhassa, sillä he ovat jääneet työ- ja opiskeluelämän ulkopuolelle.

Digisosku- hankkeen kehittämän toimintamallin tavoite oli lisätä kohderyhmän osallisuutta digitaalisesti toteutetun ryhmäkuntoutuksen sekä matalan kynnyksen ryhmätoiminnan avulla. Hankkeessa kehitetyssä toimintamallissa pyrittiin luomaan digitaalisia ratkaisuja, joiden avulla edistettiin hankkeen kohderyhmässä olevien mahdollisuutta ylläpitää omaa toimintakykyään. (Digisosku 2023). Kartoitimme opinnäytetyössämme Digisosku-hankkeen verkko-ohjauksen hyötyjä ja haittoja hankkeen työntekijöiltä Webropol-kyselylomakkeen avulla. Yleisiä verkko-ohjauksen hyötyjä ja haasteita kartoitimme kirjallisuuskatsauksella. Valitsimme viisi erilaista kirjallisuuslähdettä, joiden kautta tarkastelimme tutkimusongelmaamme. Tarkastelimme millaisia Digisosku – hankkeen kaltaisia työllistymistä edistäviä palveluita oli olemassa syrjäytymisuhassa oleville nuorille.

Opinnäytetyön aihe on tärkeä, sillä verkossa ohjaaminen on yleistynyt nykyaikana. Yleistymisen vuoksi tuli kartoittaa Digisosku - hankkeen työntekijöiden kokemuksia syrjäytymisuhassa olevien nuorten verkko-ohjaamisesta. Opinnäytetyössämme selvitimme Digisosku – hankkeen työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden kohtaamisesta verkossa sekä miten ohjaamista tulee muokata tai soveltaa toimiessaan verkkoympäristössä.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

2.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyömme toimeksiantajina toimivat Turun ammattikorkeakoulu yhdessä Valo-Valmennusyhdistys ry:n kanssa. Opinnäytetyömme käsitteli toimeksiantajien yhteistä Digisosku-hanketta. Hanke oli saanut ERS-rahoituksen, joka oli osa REACT-EU- rahoitushankkeita. Digisosku-hankkeen rahoitus oli alkanut 18.10.2021 ja loppunut lisärahoituksen saatuaan 31.10.2023.

Turun ammattikorkeakoulu on monien erilaisten osaajien yhteisö sekä yksi maan suurimmista ammattikorkeakouluista. Turun ammattikorkeakoulussa pystyy opiskelemaan alemman sekä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Ammattikorkeakoulu tarjoaa sata erilaista koulutuslinjaa esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla sekä tekniikan alalla. Turun Ammattikorkeakoulu yhdistää tarjoamissaan opinnoissa tietoa, työelämäläheisyyttä ja -taitoa. (Turun Kaupunki 2023.) Turun ammattikorkeakoulusta Digisosku-hankkeessa olivat mukana projektipäällikkö, sosiaalisen osallisuuden asiantuntija, mielenterveyden edistämisen asiantuntija sekä terveysteknologian asiantuntijat (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023).

Valo-Valmennusyhdistys ry on järjestö, joka on perustettu vuonna 2016. Alkunsa järjestön toiminta on saanut neljän eri toimijan toimesta. Yhdistyksen jäseninä toimivat opinnäytetyön tekemisen aikaan Tampereen Silta-Valmennusyhdistys ry, Sastamalan seudun mielenterveysseura ry, Porin Sininauha ry, Rauman Seudun Katulähetys ry, Invalidisäätiö sr, Y-Säätiö sr ja Lahden Sininauha ry. Yhdistyksen päätavoitteet ja -tehtävät ovat edistää kuntoutumista, osallisuutta, työllisyyttä sekä osaamista. Tavoitteita ja tehtäviä edistetään nuorisotyön, työllisyyden, oman toimialueen kolmannen sektorin tekijöiden ja oppilaitoksen kanssa yhteistyön edistämisen kautta. Yhdistys toimii tutkimus- ja kehittämiskeskuksena. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2023.)

Yhdistys työskentelee Varsinais-Suomessa asuvien nuorten ja aikuisten kanssa, jotka ovat syrjäytymisuhan alla sekä haavoittuvaisessa asemassa. Toiminnassa edistetään toimintaan osallistuvien kuntoutumista, osallisuutta ja työllistymistä. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2023.) Valo-Valmennusyhdistys ry pyrkii kehittämään uusia toimintamalleja asiakkaiden kohtaamiseksi rakentavin menetelmin. Uusien toimintamallien tavoite on mahdollistaa asiakkaiden parhaat mahdolliset edellytykset onnistua omissa tavoitteissaan. Valo-Valmennusyhdistys ry:stä hankkeessa mukana olivat projektipäällikkö, ohjaaja ja projektikoordinaattorit (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023).

Digisosku – hanke oli luonteeltaan kehittämishanke, jossa tavoitteena oli lisätä kohderyhmän sosiaalista osallisuutta sekä digitaalisia taitoja hyödyntämällä verkkovälitteisesti toteutettua sosiaalisen kuntoutuksen menetelmää ja matalan kynnyksen toimintaa. Hankkeessa kehitettiin digitaalisia keinoja, jotta heikommassa asemassa olevat nuoret pystyivät ylläpitämään sekä kehittämään fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyään. Hankkeessa syntyi malli teknologian hyödyntämisestä toimintakyvyn mittaamisessa ja tukemisessa. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.) Turun ammattikorkeakoulun rooli hankkeessa oli tarjota eri alojen asiantuntijaosaamista mielenterveyden, osallisuuden ja aktiivisen toimijuuden saralta. Osaamista tuotiin myös terveysteknologian alalta. (Valo-Valmennusyhdistys ry, Digisosku 2023.)

Digisosku- hankkeen rahoitus tuli Euroopan sosiaalirahaston (ERS) kautta. ERS:n tarkoitus on tukea jäsenvaltioiden asukkaiden työllisyyttä, taloudellista sekä sosiaalista yhteyttä (Euroopan sosiaalirahasto 2023). Digisosku – hankkeessa tuettiin asiakkaiden elämänhallintataitoja sekä työllistymismahdollisuuksia. ERS rahoittaa erilaisia hankkeita, joiden tavoitteina on kohentaa eurooppalaisten työelämätaitoja sekä lisätä erilaisia työllistymismahdollisuuksia (Euroopan komissio 2023). ERS:n tulee varmistaa jokaisen jäsenmaiden kansalaisen omaavan tasa-arvoiset mahdollisuudet löytää töitä. Rahoituksen avulla pyritään panostamaan eurooppalaisiin nuoriin

sekä työnhakijoihin. Myönnettävä tuki Digisosku - hankkeelle oli 10 miljardia euroa, jotka kohdennettiin vaikeasti työllistävien ihmisten työnäkemyksen edistämiseksi. (Euroopan sosiaalirahasto 2023.)

Digisosku - hanke oli osa Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe - hankkeen (REACT-EU) kautta rahoituksen saavia ERS:n tukemia hankkeita. REACT-EU on osa Euroopan unionin Next Generation EU-elpymispakettia. REACT-EU on rahoitusväline, jonka tarkoitus on tukea Euroopan unionin jäsenien COVID-19-pandemiasta johtuvien taloudellisten sekä työllisyyden vaikeuksien korjaamista. ERS:on liittyvät tavoitteet tähtäävät digitaalisten taitojen parantamiseen. (Rakennerahastot 2023.)

2.2 Tutkimusympäristön kuvaus

Digisosku-hanke oli saanut ERS- rahoituksen ajalle 18.10.2021–31.10.2023. Hankkeen tavoitteena oli lisätä koulutus- ja työelämästä syrjään jääneiden 18–29-vuotiaiden sosiaalista osallisuutta ja toimintakykyä. Hankkeessa kehitettiin asiakasryhmälle matalalla kynnyksellä digitaalisesti toteutettuja sosiaalisen kuntoutuksen ja ryhmätoiminnon malleja. Malleissa yhdistettiin yksilö- ja ryhmämuotoinen tuki fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn mittaamiseksi ja kehitettiin teknologisia ratkaisuja. Hankkeesta vastasivat Valo-Valmennusyhdistys ry yhdessä Turun ammattikorkeakoulun kanssa. Turun ammattikorkeakoulusta hankkeessa olivat vaikuttamassa sosiaali- ja terveysalan sekä terveysteknologian asiantuntijat. (Kirjavainen, Rusi, Jalavikko, Lindström, Lohtamo, Saarinen, Tewelde Habte 2022.)

Tutkimusympäristöinä olivat verkko-ohjaaminen, Turun Ammattikorkeakoulu sekä Valo-Valmennusyhdistys ry. Tutkimukseen osallistuivat Digisosku-hankkeen työntekijät ja heidän roolinsa tutkimuksessa oli tiedon antaminen kyselylomakkeen muodossa. Tutkimukseen osallistui ohjaava opettajamme, kuka antoi ohjausta tutkimuksen kulun aikana. Tutkimuksen tekijöinä toimivat kaksi Turun Ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen opiskelijaa.

2.3 Tutkimuksen tarve

Tutkimuksen tarve ilmeni siten, että Digisosku -hankkeen työntekijöiden näkökulma verkko-ohjaamisen parhaista käytännöistä ja sudenkuopista oli syytä selvittää. Halusimme selvittää syrjäytyneiden nuorten avoimen verkkotoiminnan järjestämisen ja toteuttamisen kokemuksia hankkeen työntekijöiltä. Verkko-ohjaaminen voi yleistyä tulevaisuudessa, joten oli tarvetta kartoittaa tutkimuksella Digisosku -hankkeen työntekijöiden kokemuksia ohjauksen hyödyistä ja haasteista.

Aikaisemmin tehdyt Digisosku- hankkeeseen liittyvät artikkelit kuvasivat hankkeen sosiaalialan ammattilaisten havaitsemia digitaalisen ohjauksen hyötyjä ja haasteita. Artikkelit käsittelivät hankkeen tulevaisuutta ja tässä opinnäytetyössä syvennyimme Digisosku - hankkeen loppukartoitukseen. Tarkastelimme syvemmin hankkeen työntekijöiden kokemuksia liittyen syrjäytymisuhassa olevien nuorten verkko-ohjaamisen hyötyihin ja haasteisiin.

Hankkeesta oli aikaisemmin tehty taustaselvitys, jossa oli tarkasteltu asiakkaiden näkökulmaa sekä kokemuksia verkko-ohjaukseen ja Digisosku - hankkeeseen. Hankkeesta oli aikaisemmin koostettu artikkeli, jossa oli tarkasteltu hankkeen tarjoaman palvelun tarvetta ja sen mahdollisuuksia. Selvityksessä oli noussut ilmi hankkeen tarjoaman palvelun tarve palvelujärjestelmässä.

Kirjallisuuskatsauksen avulla selvitimme laajempaa tietopohjaa liittyen verkko-ohjauksen hyödyistä ja haasteista. Kirjallisuuskatsauksen avulla tutkimme valittujen lähteiden kautta tutkimusongelmaamme. Valitsemillamme lähteillä laajensimme omaa osaamistamme sekä opinnäytetyömme tietoperustaa kyselytutkimuksesta saatujen tulosten rinnalle.

3 Verkko-ohjaus

3.1 Verkko-ohjauksen määrittäminen

Verkko-ohjaus käsite voidaan jakaa kahteen eri sanaan verkko ja ohjaus. Verkolla tarkoitetaan ihmisten ja yritysten välisiin verkostoihin. Verkkoympäristöt mahdollistavat internetin välityksellä tapahtuvan ja toteutettavan ohjausmuodon. (Koli 2008, 15.)

Digisosku-hanke toteutettiin verkon välityksellä, joten ohjausmuotoa kutsutaan verkko-ohjaukseksi. Verkko-ohjauksella tarkoitetaan verkkoympäristössä tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään digitaalisia laitteita. Ohjauksessa hyödynnettäviä laitteita ovat tietokoneet, tabletit ja puhelimet. Verkko-ohjaus pystytään toteuttamaan paikasta ja etäisyyksistä riippumatta. Ohjaus voi tapahtua reaaliajassa eli synkronisesti tai viiveellisesti eli asynkronisesti. Ohjaustilanteissa käytetään ohjaustilanteeseen sopivaa vuorovaikutustapaa, joita voivat olla molemminpuolinen tai yksisuuntainen viestintätyyli. (Guttorm ym. 2017, 14.)

Reaaliajassa tapahtuvat verkko-ohjaukset voidaan jakaa kahteen erilaiseen tyyppiin sen mukaan, millainen on ohjaajan ja ohjattavien välillä vallitseva vuorovaikutustyyppi. Reaaliajassa tapahtuvassa vuorovaikutustyyppissä ohjaaja ja asiakas näkevät sekä kuulevat toisensa, mutta asiakas ei näe muita asiakkaita. Viiveellä tapahtuvassa vuorovaikutustyyppissä kaikki osallistujat näkevät ja kuulevat toisensa. Asiakkaiden kuullessaan ja nähdessään toisensa tulee heiltä hankia lupa siihen, että toiset asiakkaat kuulevat ja näkevät yksityisyyden piiriin kuuluvia asioita. (Danström & Heikkilä 2021, 11.) Digisosku-hankkeessa hyödynnettiin molempia vuorovaikutustyyppisiä.

Verkko-ohjaukseen käytettävien laitteiden kriteerit ovat ne, että niissä tuli olla ominaisuus kuvapuheluihin sekä hyvälaatuinen verkkoyhteys. Kuvapuhelujen toteutumiseen laitteesta tuli löytyä mikrofoni. Digisosku - hankkeessa käytettiin erikseen ladattavaa Discord - keskusteluohjelmaa. (Danström & Heikkilä 2021,

10–11.) Ohjauksissa hyödynnettiin Miro - valkotaulua, joka on verkossa toimiva yhteistyötä tukeva verkkotyökalu. Ryhmät pystyivät lisäämään muistilappuja tai piirtämään verkossa olevaan valkotauluun. Miro - valkotaulutyökalun maksullisessa versiossa pystyi jakamaan linkin ohjaajien luomaan valkotaululle ilman, että osallistujilta vaadittiin kirjautumista alustalle. (Innokylä, Maksuttomia sovelluksia virtuaalifasilitoinnin tueksi 2023.)

3.2 Verkko-ohjaamisen tietosuoja ja tietoturva

Verkko-ohjauksessa tietosuojaa määrittää tietosuojalaki, joka ohjaa henkilötietojen sekä niistä saatujen tietojen käsittelyä. Henkilötietoja saa käsitellä tietosuoja-asetuksen mukaisesti, jos kysymys on toiminnassa kuvaavista tiedoista siltä osin kuin käsittelyn tavoite on yleisen edun mukainen ja käsittely on tarpeen. (Tietosuojalaki 5.12.2018/1050, 2:4.)

Tietosuoja on jokaisen ihmisen perusoikeus, jonka perusteella turvataan henkilötietoja käsiteltäessä yksityisyys. Henkilötiedoiksi määritellään tiedot, joiden avulla asiakas voidaan tunnistaa. Tiedot ovat tietosuojan mukaan käsiteltäviä ja ne tulee kerätä asiakkaan yksityisyyttä vaarantamatta. GDPR on Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus, jota tulee soveltaa henkilötietoja käsiteltäessä. GDPR asetuksen myötä varmistetaan asiakkaille henkilötietojen suoja sekä tavat hallita omien tietojensa käsittelyä. (Terveyskylä 2023.)

Tietoturvalla tarkoitetaan tietojen, palvelujen, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista. Tietoturvalla pyritään takaamaan tietojen oikeudellisuus, saavutettavuus, ja luottamuksellisuus. Tietoturvariskit tuli olla osallistujien tiedossa ennen ohjauksien alkamista, jolloin varmistettiin heidän ymmärtävän siihen sisältyvät riskit. Riskit osallistuessa verkko-ohjaukseen ovat materiaalien kautta saadut haittaohjelmat. (Guttorm ym. 2017, 89.)

3.3 Verkko-ohjaus työskentelytapana

Verkko-ohjauksen tulee pyrkiä olemaan tavoitteellista, oikea-aikaista, kohdistua oikeisiin ongelmiin ja prosesseihin. Verkko-ohjauksen erilaiset muodot luovat pohjan laaja-alaiselle ohjaukselle. Ohjaukset voidaan valmistella ja suunnitella mahdollisimman pitkälle. (Koli 2008, 76–77.)

Digisosku– hankkeen päätavoitteena oli kohderyhmän digitaalisten taitojen ja sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen sekä lisääminen. Päätavoitteeseen oli pyritty asettamalla kolme osatavoitetta. Ensimmäinen osatavoite oli toimintaan osallistuvien kuntoutuminen ja heidän hyvinvointinsa lisääminen verkkoväliteisesti tapahtuvan sosiaalikuntoutuksen keinoilla. Toinen osatavoite oli mahdollistaa asiakkaiden oman taitotason nostaminen, jolloin jatkaminen kohti koulutusta sekä työelämää olisi luontevaa toiminnan loputtua. Kolmas osatavoite oli osallistujille soveltuvien verkkopohjaisten ratkaisumallien etsiminen. (Digisosku – Rytmia sun arkeen toimintamalli, Digisoskun loppuseminaari 2023.)

3.4 Verkko-ohjaajan osaamisvaatimukset

Digisosku-hankkeen työskentelytapa edellytti ohjaajilta ymmärrystä ohjauksiin asetetuista tavoitteista. Ohjaajien tuli perehtyä millaisia ilmiöitä ja trendejä nuoret kohtaavat verkossa sekä todellisuudessa. Digitaalisena toteutettavan ohjauksen tehtävänä oli vahvistaa asiakkaiden toimijuutta niin fyysisissä kuin digitaalisissa ympäristöissä. (Lauha & Tuominen 2016, 30.)

Ohjaajien tuli pyrkiä ristiriidattomaan kokonaisviestintään asiakkaiden ja työyhteisön kesken. Viestinnässä tällä tarkoitetaan, että nonverbaalisen ilmaisun tulee tukea verbaalista ilmaisua. Nonverbaalisen ja verbaalisen ilmaisun välillä ilmetessä ristiriitaa uskoo asiakas herkemmin nonverbaalista kuin verbaalista ilmaisua. Nonverbaalinen viestintä on tiedostamatonta. Ohjaajan tuli olla tietoinen omasta nonverbaalisesta ilmaisustaan, jotta ei viestittänyt asiakkaalle vääränlaista viestiä. (Roivas & Karjalainen 2013, 21.)

Verkkovälitteisesti tapahtuva viestintä vaikeuttaa sosiaalisten vihjeiden välittämistä, kuten sanatonta viestintää. Sosiaalisen vihjeettömyys vähentää tietoisuutta omasta itsestään sekä muista, mistä voi olla seurauksena tahaton vääränlaisen viestin välittäminen. (Matikainen 2001, 26.)

Ohjaajien tehtävä oli tukea asiakkaan sisäistä motivaatiota ja toimijuutta. Asiakkaan henkilökohtaiset valmiudet tuli ottaa huomioon yksilöohjauksessa. Asiakkaan itseohjautuvuutta ja omatoimisuutta voitiin herätellä erilaisten tehtävien avulla. (Kirjavainen, Peltola, Yli-Mattila, Terkola, Putrus, Mattus, Raitmaa, Puukka 2023, 17.) Syrjäytyneihin nuoriin oli helpompi luoda yhteys verkkoympäristössä. Muihin asiakkaisiin saattoi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä, kuten keskustelemalla chatissa. (Kirjavainen ym. 2023, 24.) Ohjaajien välinen yhteinen ammatillinen keskustelu tuli tapahtua erillisellä ja yksityisellä kanavalla (Kanta-Oksa, Hirvonen, Kojonkoski, Metsävuori, Ray, Rusi, Saarenpää ja Siirtola 2023, 14).

Ohjaajien tuli ohjaustyössään arvioida ja kehittää omia työskentelytapojaan. Heidän tuli lisätä asiantuntemustaan verkko-ohjauksesta. Ohjaajien tuli ottaa ohjauksissaan huomioon omat henkilökohtaiset sekä yhteiskunnan arvot. Tärkeää oli tunnistaa eri kulttuureista tulevat arvot, jotta ohjaajana kykeni tarjoamaan eettisesti kestävästä ohjauksesta. Tähän liittyen ohjaajien oli tunnettava omat, työyhteisön sekä muun yhteiskunnan odotusten vaikutukset työskentely- ja ohjaustapoihinsa. Verkko-ohjaukseen osallistuvilla asiakkailla oli oikeus saada tietoa saamastaan palvelusta sekä palvelun järjestäjästä, tietosuojasta ja mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Asiakkaan oli sitouduttava ja noudatettava ohjaajien ja palvelun asettamia sääntöjä. Ohjaajien tuli valvoa sääntöjen noudattamista sekä puuttua mahdollisiin rikkomuksiin. Ohjauksien alussa tuli käydä läpi, millaista vuorovaikutusta rakennetaan, miten toisia kohdellaan kunnioittavasti ja mikä oli ryhmän toiminnassa salassa pidettävää tietoa. Ohjaajien tuli muistaa, että he edustivat vuorovaikutuksissaan organisaatiotaan. (Guttorm ym. 2017, 56–57.)

4 Syrjäytymisuhkaan vaikuttavat tekijät

4.1 Syrjäytymisuhka

Syrjäytymisellä kuvataan yhteiskunnassa ilmenevien huono-osaisuuden muotoja. Syrjäytymistä pyritään ehkäisemään vahvistamalla yksilön osallisuutta ja työkykyä. Toimilla vähennetään työttömyyttä, näköalattomuutta ja osattomuutta. Syrjäytyminen voi johtua työttömyydestä, mielenterveysongelmista ja joutumisesta yhteiskunnan ulkopuolelle. Alttiiksi syrjäytymiselle voi joutua, kun jää ulkopuolelle opiskeluista, työ- tai ihmissuhteista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a.)

Syrjäytyminen määritellään tyypillisesti niin, että ihminen on ulkona työelämästä, koulutuksesta, sosiaalisista verkostoista tai muista yhteiskunnan keskeisistä osista. Syrjäytymisriskiin vaikuttaa ihmisen perhetausta, vanhemmuuden puute sekä perheen tulotaso. Lisäksi erilaiset elämänhallinnan haasteet ja kriisit, työmarkkina-asema sekä koulutustaso vaikuttavat syrjäytymisuhkaan. (Sakyry, 2013.)

Syrjäytynyt koetaan määritelmänä leimaavaksi. Tärkeää on kuitenkin puhua täsmällisellä termillä aiheesta, jotta sitä voidaan erilaisin toimin ennaltaehkäistä. Syrjäytymisellä tarkoitetaan yhteiskunnan toimintamallien ulkopuolelle jäämistä sekä osattomuuden kokemista. Syrjäytyminen on pitkä prosessi, jossa riskien kasautuminen johtaa hyvinvoinnin vähenemiseen elämän eri osa-alueilla. Erityisessä riskissä ovat nuoret, jotka eivät opiskele tai työskentele. (Aluehallintavirasto, Nuorten syrjäytyminen 2024.)

Syrjäytymistä voidaan tarkastella sosiaalisesta, taloudellisesta, terveydellisistä ja kulttuurillisesta näkökulmasta. Yksilö voi olla heikossa asemassa muihin nähden yhdellä tai useammalla osa-alueella. Usein vaikeudet korreloivat keskenään esimerkiksi heikko terveys ja toimintakyky vaikeuttavat myös sosiaalisia suhteita ja työllistymistä. (Sakyry 2013.)

4.2 Työttömyys

Työtön määritellään henkilöksi, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty yhtä jaksoisesti kokoaikaisesti yli kahta viikkoa yrittäjänä tai työssä pidetään työttömänä. (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290, 2:1)

Nuorten työttömyys on Suomessa suuri haaste, joka vaikuttaa merkittävästi yksilön terveyteen ja tulevaisuuteen. Niille, jotka kokevat nuorena työttömyyttä, saattaa myöhemmin elämässään olla vaikeuksia työllistyä. Työttömyydestä saattaa seurata riskejä fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille. Tutkimusten perusteella on havaittu, että nuoret miehet ovat alttiimpia työttömyyden haitallisille vaikutuksille verrattuna nuoriin naisiin. (Talk Turku AMK 2020.)

Lapsuuden ympäristötekijöillä on havaittu selkeä yhteys nuoren myöhempään työllisyystilanteeseen ja koulutukseen. Työttömyyteen vaikuttaa mm. vanhempien koulutus, työllisyystilanne sekä perheen tulotaso. Perhetyypillä on myös yhteys työttömyyteen. Nuorilla perheellisillä naisilla, erityisesti yksinhuoltajilla, on suurempi riski joutua työttömiksi. Nuorilla miehillä puolestaan yksin asuminen ja lapsuuden kodissa asuminen voivat ennustaa työttömyyttä. (Ala-Uotila, Jokela, Kauhanen 2016, 25.) Lisäksi nuoruuden ajanviettotavoilla voi olla vaikutusta aikuisiän työllisyyteen. Miesten osalta on huomattu, että runsas television katsominen lapsuudessa ja nuoruudessa voi liittyä suurempaan työttömyysriskiin aikuisuudessa.

Koulutustaso vaikuttaa työttömyyteen. Tutkimukset osoittavat, että matala koulutustaso on yhteydessä työttömyyteen. Esimerkiksi peruskoulun suorittaneilla naisilla työttömyys on yleisempää kuin vastaavalla koulutustasolla olevilla miehillä. Lisäksi ammatillisen koulutuksen tai ylioppilastutkinnon suorittaneiden joukossa työttömyys on yleisempää naisilla kuin miehillä. Toisaalta miehillä, joilla on sama koulutustaso, voi esiintyä pidempään jatkunutta työttömyyttä. Matala koulutustaso ennustaa vahvinten työttömyyttä (Sipilä ym. 2011). Lisäksi oppimisvaikeuksilla, keskittymisvaikeuksilla ja käytöshäiriöillä on vaikutusta aikuisen elämäntilanteeseen. Näiden

koulunkäyntivaikeuksien havaitaan liittyvän pitkittyneeseen työttömyyteen, erityisesti miehillä. Heillä on suurempi riski joutua työttömiksi verrattuna naisiin (Lavikainen ym. 2006).

4.3 Mielensterveys

Maailman terveysjärjestö määrittelee mielensterveyden hyvinvoinnin tilana, jossa yksilö pystyy tunnistamaan omat kykynsä, selviytymään erilasista elämään kuuluvista haasteista sekä osallistumaan työelämään ja muuhun yhteisön toimintaan. Mielensterveys vaikuttaa syrjäytymiseen monin eri tavoin. Heikosta mielensterveydestä kärsivän yksilön suorituskyky on heikentynyt, joka heijastuu koulutukseen ja työelämään. Lisäksi mielensterveyden ongelmat vaikuttavat sosiaalisiin suhteisiin. Mielensterveyden häiriöistä kärsivä saattaa kokea vaikeuksia sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa tai kärsiä sosiaalisesta eristäytyneisyydestä, joka lisää syrjäytymisen riskiä. (Mieli ry 2021).

Työttömien mielensterveys on heikompaa työssäkäyviin verrattuna. Tämä voi johtua sekä työttömyyden aiheuttamasta mielensterveyden heikkenemisestä että siitä, että mielensterveyden koetaan olevan heikko, mikä puolestaan vaikeuttaa työllistymistä. Työttömille työn puuttuminen aiheuttaa psyykkistä kuormitusta, sillä työ tarjoaa monia tärkeitä tekijöitä, kuten päivärytmiä, sosiaalista vuorovaikutusta, tarkoituksen tunnetta ja statusta. Työttömiltä nämä jäävät puuttumaan, ja sen lisäksi he menettävät työn mahdollistamat sosiaaliset kontaktit, sosiaalisen aseman, tulojen hankkimisen mahdollisuuden ja tuntemuksen omasta elämänhallinnasta. Lisäksi työttömillä on taloudellisesti heikompi asema kuin työssäkäyville, ja on todettu, että taloudellisilla vaikeuksilla on tilastollisesti merkitsevä yhteys mielensterveyden kuormittumiseen. (Reini, Forsman, Wahlbeck 2018, 435–437.)

Nuoruudessa ja lapsuudessa koettu ahdistuneisuuden on havaittu olevan yhteydessä työttömyyteen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että ahdistuneisuuden kokeminen vaikeuttaa nuorten pääsyä työelämään 16–23-vuotiaina. Ne, jotka ovat kokeneet paljon ahdistuneisuutta, raportoivat keskimäärin korkeampia

työttömyysasteita verrattuna niihin, jotka eivät ole kärsineet ahdistuksesta nuoruusiässä. Yleisesti ottaen mielenterveyshäiriöt ovat yleisempiä työttömien nuorten keskuudessa. Yleisimmät mielenterveyshäiriöt työttömien nuorten joukossa ovat persoonallisuushäiriöt, erityisesti epävakaat ja eristäytyvät persoonallisuushäiriöt. Lisäksi mieliala- ja ahdistuneisuushäiriöt ovat yleisiä, ja monet nuoret kärsivät samanaikaisesti useammasta häiriöstä. Tutkimukset ovat myös osoittaneet, että noin neljännes työttömänä olevista nuorista, joilla on mielenterveysongelmia, kärsii lisäksi päihteiden väärinkäytöstä tai riippuvuudesta. Erityisesti runsas kannabiksen käyttö nuoruudessa liittyy alhaisempaan koulutustasoon, heikkoon taloudelliseen tilanteeseen, vähäisiin ihmissuhteisiin ja heikkoon elämäntyytyväisyyteen. (Ala-Uotila ym. 2016, 25.)

Nuorisobarometrin selvityksessä arjen merkitykselliseksi kokeminen on yhteydessä nuoren omaan resilienssiin sekä elämäntilanteeseen. Nuoren lisääntynyt tietoisuus itselleen sopivista olevista palveluista vahvistavat tämän resilienssiä eli kykyä joustaa, muuttua sekä selviytyä arjen haasteista ja vastainkäymisistä. Resilienssi käsitteellä voidaan sanan kaksoismerkityksen myötä viitata lisäksi yksilön kriisin- ja stressinsietokykyyn. Käsitteellä voidaan viitata myös yksilön palautumis- ja mukautumiskykyyn. Resilienssi jatkuva prosessi, jossa yksilö sopeutuu stressaaviin muutoksiin ja hänen kykynsä palautua kyseisistä tilanteista. (Kivijärvi 2022, 43, 19.)

4.4 Yksinäisyys

Yksinäisyyttä määriteltäessä otetaan huomioon yksilön subjektiivinen kokemus omista sosiaalisista suhteistaan. Määriteltäessä otetaan huomioon kokemus riittämättömyydestä sosiaalisista suhteista sekä määrällisesti, että laadullisesti. Sosiaalisella eristyneisyydellä tarkoitetaan mitattavaan sosiaalisten suhteiden vähäiseen määrään. (Elovainio & Komulainen 2023.)

Yksinäisyys määritellään joko sosiaalisesti tai emotionaaliseksi. Sosiaalinen yksinäisyys johtuu sosiaalisten verkostojen puutteesta. Emotionaalinen

yksinäisyys puolestaan johtuu siitä, ettei ole ketään läheistä ystävää.
(Mielenterveyden keskusliitto 2024.)

Ihmisen perustarpeisiin lukeutuu tarve läheiseen ja inhimilliseen kiintymykseen toisen ihmisen kanssa. Ihmisellä on tarve myös olla osa sosiaalisten suhteiden muodostamaan verkkoa. Läheiseksi koetun ystävyysuhteen puuttuminen johtaa emotionaaliseen yksinäisyyteen. Sosiaaliseen yksinäisyyteen johtaa vuorovaikutusverkoston puute. Emotionaaliseen yksinäisyyteen liittyy ahdistuksen ja toivottomuuden tunteita. Sosiaalisessa yksinäisyydessä ihminen kokee olevansa poissuljettu ja ulkopuolinen sosiaalisista verkostoista. (Junttila, N. 2015. 25.)

4.5 Positiivinen mielenterveys ja toipumisorientaatio

Digisosku – hankkeen toiminnassa mielenterveys määriteltiin positiivisena mielenterveytenä ja toipumisorientaationa. Hankkeen toimintaan osallistuneiden mielenterveys haasteita omaavien nuorten kanssa positiivisen mielenterveyden tukeminen on tärkeää. Asiakkaiden henkilökohtaisia vahvuuksia tukemalla vahvistettiin yksilön osallisuuden sekä pystyvyyden tunnetta. (Kanta-Oksa ym. 2023, 24.)

Positiivinen mielenterveys on oleellinen osa yksilön voimavaroja, terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Positiivisessa mielenterveydessä pidetään tärkeänä psyykkisiä voimavaroja, vaikutusmahdollisuuksia elämäänsä, toiveikkuutta, elämänhallinnan tunnetta, tyydyttäviä ihmissuhteita ja myönteistä käsitystä itsestään. Käsite voidaan nähdä myös emotionaalisena, psykologisena, sosiaalisena, fyysisenä ja hengellisenä hyvinvointina. Pyrkimyksenä on siirtää yksilön ajattelu pois sairaus- tai ongelmakeskeisestä ajattelumallista pois. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023a.)

Toipumisorientaatio pohjautuu yksilöllisyyden, osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja yksilön kasvun mahdollisuuksien arvoihin. Toipumisorientaatio korostaa yksilöllisyyttä, identiteettiä, osallisuutta, kokemuksellisuutta, positiivista mielenterveyttä ja toiveikkuutta.

Ihmiskäsityksenä tunnustetaan yksilön monet erilaiset identiteetit sekä hyvinvoinnin koostuminen useasta eri osatekijästä. Toipuminen käsitteenä ymmärretään asiakkaan omana ja ainutlaatuisena prosessina. Prosessiin sisältyy muutoksia yksilön arvoissa, asenteissa, tunteissa, taidoissa, tavoitteissa ja rooleissa. Digisosku – hankkeessa tuettiin asiakasta tämän omien lähtökohtien perusteella. Näin tuettiin ja edistettiin asiakkaan toiveikkuutta, elämän tarkoituksellisuuden kokemusta ja elämän mielekkyyttä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023b.)

4.6 Osallisuus

Osallisuus termillä tarkoitetaan monimutkaista ilmiötä, joka liittyy yksilön kokemukseen yhteiskuntaan kuulumisesta. Osallisuus voidaan nähdä tunteena, joka syntyy, kun yksilö kokee olevansa osa jotakin itselleen merkityksellistä ryhmää tai yhteisöä. Yksilön tunne osallisuudesta voi syntyä erilaisista lähteistä, kuten työstä, harrastuksista tai osallistumisesta yhteisölliseen vaikuttamiseen. Keskeistä osallisuuden kokemuksessa on yksilölähtöisyys. Se merkitsee sitä, että yksilö on motivoitunut osallistumaan ja vaikuttamaan asioihin omasta aloitteestaan ja ottamaan vastuuta seurauksista. Ihmiset, jotka kokevat olevansa ulkopuolisia, saattavat myös tuntea hyvinvoinnin heikentyvän. Osallisuutta voidaan pitää syrjäytymisen vastakohtana, koska osallistuminen mahdollistaa itsensä toteuttamisen ja vaikuttamisen omiin tärkeisiin asioihin. Toisaalta osallistumattomuus ja huono-osaisuus liittyvät suoraan toisiinsa. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 11–12, 16–18, 34.)

Parantamalla ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua vahvistetaan heidän osallisuutta ja hyvinvoinnin tunnetta. Työttömyys voi altistaa osallisuuden heikkenemiselle. Jos henkilö kokee, että hän on syrjäytynyt yhteiskunnasta, hän menettää kiinnostuksensa oman elämän asioihin vaikuttamiseen. Tällöin hän saattaa kokea, että hän ei ole itse valinnut syrjäytymistään, vaan hänet on syrjäytetty, eikä hänellä ole itse mahdollisuutta vaikuttaa tilanteeseensa. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 11–12, 16–18, 34.)

Yksilöä voidaan aktivoida erilaisilla toimintatavoilla, kuten ohjatulla toiminnalla ja yhteistyöllä, joiden avulla voidaan parantaa yksilön kykyä hallita omaa elämäänsä ja säilyttää toimintakyky. Oleellista on tarjota erilaisia mahdollisuuksia, jotka auttavat yksilöä kokemaan itsensä hyödylliseksi ja arvokkaaksi. Tällaiset kokemukset ovat keskeisiä ihmisten motivoimisessa ja rohkaisemisessa toimimaan omassa yhteisössään. Kun yksilö tuntee, että häntä arvostetaan ja hänen voimanvaransa, taidot ja kyvyt tunnustetaan, hän alkaa toimia yhteisönsä hyväksi. (Björklund & Hallamaa 2013, 168–169.)

4.7 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään vahvistamaan asiakkaan kykyä selvitä arjen toiminnoissa ja ihmissuhteissa. Myös oman toimintaympäristönsä erilaisissa rooleissa toimimista tuetaan. Sosiaalinen kuntoutus on yksi osana monialaista kuntoutusjärjestelmää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 56.)

Sosiaalinen kuntoutus muokataan sopimaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Aloittamiskohtana on asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, valmennus elämän- ja arjenhallintaan. Tärkeänä elementtinä toimii ryhmätoiminta, tuki vuorovaikutussuhteisiin ja muut sosiaalista kuntoutumista edistävät toimet. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 3:17.)

Sosiaalisen kuntoutuksen taustalla tulee olla ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn tarpeellisuudesta silloin, kun asiakkaan ongelmat ovat jatkuneet pitkään, moniulotteisesti tai kuntoutus on tarpeellista sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi. Kuntoutusta toteuttaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan syrjäytyminen työ- ja opiskeluelämästä sekä niiden seuraukset. Toiminnan ja kuntoutuksen tavoitteina voivat olla arjen taitojen oppiminen, koulutukseen tai työhön tarvittavien asioiden harjoittelua tai tukea ryhmässä toiminnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalipalvelua, jossa sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annetaan asiakkaalle tavoitteellista tukea sosiaalisen toimintakyvyn, elämänhallinnan sekä arjenhallinnan

parantamiseksi ja ylläpitämiseksi. Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä ja edistämään osallisuutta. Sosiaalisessa kuntoutuksessa pyritään toiminnalliseen yksilölliseen tukemiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Digisosku- hankkeen toimintaa ei luokiteltu sosiaalipalveluksi, jonka vuoksi hankkeen tarjoama palvelu ei ollut lain määrittämää sosiaalista kuntoutusta. Hankkeessa sosiaalinen kuntoutus oli määritelty periaatteena, työotteena ja orientaationa. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.)

Digisosku – hankkeessa hankkeen toimintaan osallistuville pidettiin alkuhaastattelut, teetettiin Kykyviisari – kysely ja Zekki – mittari (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023). Kykyviisari- kysely on itsearviointikysely. Kyselyn avulla työkäiset voivat arvioida omaa työ- ja toimintakykyään. Kykyviisari – kyselyä hyödynnetään palveluissa, jotka on suunnattu työttömille ja vaikeassa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. (Työterveyslaitos 2023.) Zekki – mittari auttaa asiakasta pohtimaan omaa hyvinvointiaan, tulevaisuutta ja elämää. Kyselyn vastauksien perusteella heidät ohjataan sopivaan matalan kynnyksen palveluun ja annetaan lisätietoa. Zekki – mittari on anonyymi kyselylomake ja palvelu, joka tarkoittaa, että oman elämän arviointi, tulevaisuuden suunnittelu ja yhteydenotto tukipalveluun on nuoren itsensä päätettävissä. (Innokylä 2023b.)

Digisosku – hankkeen ohjausryhmissä keskityttiin arjen eri taitojen oppimiseen, päihteettömän arjen hallintaan, itsetuntemukseen, kuntoutumis- ja koulutusmahdollisuuksiin tutustumiseen ja asioimisen harjoitteluun. Ryhmissä oli edellä mainittuihin asioihin liittyvä teema, joista keskusteltiin. Ryhmissä oli yhtä tärkeää teeman rinnalla myös vertaistuki, osallisuus, luottamuksen syntyminen ja aiheet, joista osallistujat olivat lähteneet keskustelemaan. Digisosku – hankkeen työntekijät eivät tehneet kotikäyntejä, mutta puhuivat osallistujien kanssa arjen rytmistä, kodin ja arjen ympäristöistä. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.)

Digisosku – hankkeen osallistujan omasta toimintakyvystä ja kuntoutustarpeesta keskusteltiin tapaamisissa, silloin kun hän nosti niitä esille. Toiminnassa

käytettiin apuna toiminnallisia vertaistuellisia ryhmiä sekä yksilöohjausta. Ryhmän pelillisuus oli monelle osallistujalle tärkeää. Ohjaajat toivat esille ohjauksien ja harjoitteiden avulla asioita, joissa osallistujat tarvitsivat tukea ja keskusteluissa kuunneltiin nuorten esille nostamia tuen tarpeita. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.)

Digisosku – hankkeen toiminta perustui osallistujien vapaaehtoisuuteen eikä viranomaispäätökseen. Jokainen asiakas valitsi itse osallistumisestaan ja itselleen sopivista sisällöistä. Monille asiakkaille saattoi olla palvelupäätöksiä, diagnooseja tai olivat muiden kuntoutuspalveluiden piirissä. Muiden tukimuotojen yhteensovittaminen tulee asiakkaan itsensä kautta, jos hän halusi itse tuoda näitä esille keskusteluissa. Asiakkailta kerättiin ohjattavasta toiminnasta toiveita ja palautetta, joissa nousi esille heille keskeisiä aiheita. Toimintaa pyrittiin ohjaamaan heidän palautteissansa sekä toiveissaan mainitsemien aiheiden piiriin ohjauksissa sekä keskusteluissa. Toiminnallisissa ryhmissä keskityttiin tukemaan asiakkaan kykyä selvittää arjen toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja toimintaympäristönsä rooleista. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.)

Näiden vahvistamiseksi asiakkaiden kanssa tehtiin harjoitteita, käytettiin MIRO – valkotaulupohjaa, keskusteltiin Discord – keskustelukanavalla ja laadittiin Rytmiä sun arkeen viikko-ohjelma. Monilla asiakkailla oli hankkeen aikana arkielämän ja elämänhallinnan ongelmia, jotka ovat pitkäaikaisia, kasautuneita, monitahoisia ja myös osa heidän elämäntapaansa. Monille asiakkaille omat arjen ongelmat ja hyvät elämäntavat ovat tiedossa, mutta elämäntapamuutokseen sitoutuminen on vaikeaa. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.)

5 Digisosku – hankkeen tarjoaman palvelun sijoittuminen palvelukartalla

5.1 Digsosku – hankkeen palvelun sijoittuminen palvelukartalla

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu on siirtynyt vuoden 2023 alussa kunnalta tai kuntayhtymältä hyvinvointialueelle.

Palveluiden tuottajana sekä järjestäjänä toimii hyvinvointialue. Kunta ja hyvinvointi alue tekevät yhteistyötä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Yksityiset palveluntuottajat, järjestöt sekä yhdistykset täydentävät hyvinvointialueen järjestämiä julkisen puolen palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

Yksityisiä sosiaali- ja terveystalveluiden tuottajia ovat yritykset, järjestöt ja säätiöt. Tuottajat voivat myydä palveluitaan hyvinvointialueille, kunnille tai asiakkaille. Hyvinvointi-alueen on huolehdittava, että pystyy kaikissa tilanteissa varmistamaan järjestymisvastuunsa toteutumisen siten, että palveluiden olevan sisällisesti, määrällisesti ja laajuudeltaan. Hyvinvointialue voi palveluissaan käyttää yksityiseltä palveluntuottajalta ostettua tai vuokrattua työvoimaa.

Lainsäädäntö asettaa ehdot hyvinvointialueen asiakkailleen ostaman yksityisen sosiaali- ja terveystalvelulle, jolloin asiakas maksaa asiakasmaksu-lain mukaisesti palvelusta esimerkiksi hyvinvointialueen tarjoamalla palvelusetelillä.

Sosiaalihuollon ympärivuorokautisten palveluiden ja terveystalveluiden yksityinen tuottaminen on luvanvaraista. Muista yksityisistä sosiaalipalveluista on tehtävä kirjallinen ilmoitus hyvinvointialueelle, jossa tarjoaa palveluitaan.

Valvira ja Aluehallintovirastoilla on vastuu valvoa tarjottavia sosiaali- ja terveystalveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

Suomessa järjestöjen toiminta perustuu julkisten palveluiden täydentämiseen, jolloin niiden tarjoama palvelu voi olla osa palveluketjua tai -kokonaisuutta.

Järjestöjen toiminta varmistetaan hyvinvointialueen ja kunnan välisen yhteistyön kautta. Järjestöjen toiminnan kautta pyritään varmistamaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Järjestöillä

tavoite on tarjota omaa asiantuntijuutta ja vahvistaa osallisuutta. Järjestöjen tarjoaman palvelun avulla hyvinvointialue voi kehittää omia palveluitaan. Valo - Valmennusyhdistys ry:n Digisosku – hankkeen tarjoama palvelu sijoittuu järjestöjen tuottaman palveluiden alle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.) Järjestöjen tarjoaman yhteistyömuotoja hyvinvointialueelle ovat toiminnan avustaminen, toimintatilojen turvaaminen, toimintamallien kehittäminen ja vapaaehtoisen toimintamuodon edistäminen. Varsinais-Suomen hyvinvointialue, kunta, järjestöt ja muut toimijat pyrkivät tarjoamaan alueensa asiakkaille mahdollisuuden oman itsensä mukaisen, osallistavan ja yhteisöllisen arjen rakentamiseen. (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024.)

5.2 Työllistymistä edistäviä palveluita syrjäytymisuhassa

Syrjäytymisuhassa oleville nuorille on tarjolla laajasti erilaisia työllisyyttä edistäviä palveluita. Esittelemme muutamia tällaisia palveluita Digisosku - hankkeen tarjoaman palvelun lisäksi. Näitä palveluita yhdistää halu estää nuorten syrjäytyminen sekä tavoite ohjata nuoria työ- tai koulutuspolulle.

Nuorisotyöttömyyttä pyritään ennaltaehkäisemään nuorisotakuun avulla. Nuorisotakuu on EU-maiden hyväksymä malli, joka on suunnattu kaikille alle 25- vuotiaille, jotka ovat työttömiä tai eivät ole työllistyneet perusopintojen jälkeen. Nuorisotakuun tarkoitus on tarjota nuorille työtä tai koulutusta neljän kuukauden kuluessa. Mukaan kuuluvat myös nuoret, jotka ovat jättäneet ilmoittautumatta työnhakijoiksi. Mallin tarkoitus on tarjota nuoren yksilölliseen tilanteeseen sopiva työ-, oppisopimus-, harjoittelu- tai jatkokoulutuspaikka. Suomessa on kattava nuorisotakuujärjestelmä, ja sen avulla on pystytty luomaan tilanteeseen sopiva suunnitelma entistä nopeammin ja nuorisotyöttömyys on vähentynyt. Lisäksi nuorisotakuun ohella on lisätukea antava ohjelma alle 25-vuotiaille, jotka asuvat alueilla, joilla esiintyy eniten nuorisotyöttömyyttä. (Ala-Uotila ym. 2016, 10–11.)

Työttömille Lounais-Suomen Martat järjestävät kuntouttavaa työtoimintaa sekä yksilö- että ryhmämuotoisena Turussa ja Salossa. Toiminnan tavoitteena on

asiakkaan työkyvyn tunnistaminen, arjen rytmin tukeminen ja työelämätaitojen harjoittelu. Lisäksi tavoitteena toiminnassa ovat hyvinvointiin ja ravintoon tutustuminen. (Martat 2023.)

Varsinais-Suomessa on järjestetty Kaveria ei jätetä hanke, jonka tavoite on ollut parantaa osatyökykyisten työllisyyspalveluja. Hanke oli osa Marinin hallituksen työkykyohjelmaan, ja sen tavoitteena onkin ollut nostaa Suomen työllisyysastetta. Hanketta johtaa Turun kaupunki. (Innokylä 2023a.)

Monipalvelukeskus Tsemppi tarjoaa palveluita 18–35-vuotiaille mielenterveyskuntoutujille. Palvelun tarkoitus on tarjota työkyvyn arviointia ja ohjausta työ- tai opiskelupaikan etsimiseen. Tsemppi tarjoaa sekä yksilö- että ryhmäohjausta, tarvittaessa kotikäyntejä ja tukea opintoihin tai työpaikalle. Palvelu on maksutonta, eikä sen käyttöön tarvita lähetettä tai diagnoosia. (Tsemppi 2022.)

Kansaneläkelaitos tarjoaa 16–29-vuotiaille nuorille matalan kynnyksen nuoren ammatillista kuntoutusta. Valmennusta voi hakea ilman lääkärinlausuntoa ja se on tarkoitettu nuorille, joiden toimintakyky on heikentynyt. Kuntoutuksen päämäärä on saada nuori motivoitumaan tulevaisuudesta, tukea hänen vahvuuksiaan sekä ohjata työ- tai opiskelupolussa. (Kansaneläkelaitos 2021.)

Digisosku-hankkeen pääasiallinen tavoite puolestaan oli ennaltaehkäistä heikoimmassa asemassa olevien nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmia sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn heikentymistä. Lisäksi hankkeessa pyrittiin estämään kohderyhmän syrjäytymistä digitaalisista palveluista. Valo-Valmennusyhdistys ry:n tehtävänä on tarjota haavoittuvassa asemassa oleville nuorille ja aikuisille työllisyyttä edistävää ryhmätoimintaa. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2023.) Hankkeen toiminta oli avointa toimintaa ja asiakkaat ohjautuivat omatoimisesti mukaan toimintaan. Toiminta ei ollut Työ- ja elinkeinotoimiston velvoittamaa toimintaa. Toiminta oli asiakkaalle maksutonta eikä siihen tarvittu erillistä lähetettä.

6 Menetelmät

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä kvalitatiivisessa kyselytutkimuksessa selvitettiin verkko-ohjauksen hyviä käytänteitä ja sudenkuoppia tekemällä loppukartoituksen Digisosku-hankkeeseen. Kvalitatiivinen tutkimus on laadullinen tutkimusmenetelmä, jolla pyritään ymmärtämään aineistoa kuvailevasti. Sen tavoitteena on lisätä ymmärrystä kokemuksista, käsityksistä ja vuorovaikutuksesta. (FSD Tuni 2023.)

Kyselytutkimus on menetelmä, jossa käytetään kyselylomaketta keräämään tietoa ihmisiltä. Kyselytutkimuksella voidaan auttaa ymmärtämään ihmisten mielipiteitä, käyttäytymistä, asenteita tai muita ilmiöitä. Kyselytutkimusta voidaan käyttää laajasti esimerkiksi yhteiskunta- ja käyttäytymistieteissä sekä palautemittauksissa. (Helda 2019.)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin kyselytutkimusta. Kaikille vastaajille esitettiin samat kysymykset tietyssä järjestyksessä ilman vaihtelua. Kysely on toimiva menetelmä, kun vastaajat ovat hajallaan eri paikoissa, mutta haasteena voi olla osallistujien muistuttelu kyselyyn vastaamisesta. (Vilka 2007, 27–28.)

Kyselylomakkeeseen saatiin niukasti vastauksia, joten päätettiin laajentaa näkökulmaa niin, että kyseessä olisi myös kuvaileva kirjallisuuskatsaus aiempiin tutkimuksiin verkko-ohjaamisen hyvistä käytännöistä ja sudenkuopista. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on tutkimusmenetelmä, joka tarkastelee ja yhdistelee aiempia tutkimuksia, artikkeleja, kirjoja ja muista julkaisuja tietystä aiheesta tai tutkimuskysymyksestä. Tarkoituksena on tarjota kattava ja tiivistävä kuvaus olemassa olevasta kirjallisuudesta tietyllä tutkimusalueella tai aihepiirillä. (Salminen 2011, 6.)

6.2 Prosessin kuvaus

Tutkimus alkoi tiedonhaulla verkko-ohjaamisesta, sosiaalisesta kuntoutuksesta sekä työ- ja koulutuspolun ulkopuolelle jääneistä nuorista. Tämän jälkeeni tutustuimme Digisosku – hankkeeseen. Keväästä 2023 syksyyn rajasimme aiheita, suunnittelimme kyselyä sekä kokosimme tietoperustaa.

Päätimme ottaa työntekijäpainotteisen näkökulman, tarkoituksena selvittää verkko-ohjauksen hyvät käytänteet ja sudenkuopat. Koimme tämän tärkeäksi aiheeksi, sillä verkko-ohjaus tulee varmasti yleistymään tulevaisuudessa.

Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena. Loimme kyselylomakkeen, joka sisälsi sekä avoimia että Likert-asteikollisia kysymyksiä. Lähetimme kyselylomakkeen kahdeksalle hankkeessa toimineelle työntekijällä, joista neljä työskenteli toiminnanohjaajina hankkeessa ja loput työntekijät muissa tehtävissä. Kyselylomakkeen tuli vastata 30.9.2023 menneessä. Tavoitimme ainoastaan kaksi vastaajaa, joten päätimme pidentää vastausaikaa 8.10.2023 saakka, ja saimme yhden vastauksen lisää. Halusimme tavoittaa vielä yhden hankkeessa työskennelleen ohjaajan, joten lähetimme vielä hänelle kolmannen kerran pyynnön vastata kyselylomakkeeseen. Emme kuitenkaan tavoittaneet ohjaajaa, joten lopulliseen kyselyyn saimme kolme vastausta.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen alhaisen vastaajamäärän vuoksi lisäsimme kuvailevan kirjallisuuskatsauksen osaksi teoriapohjaamme.

Kirjallisuuskatsauksessa rajasimme määrän viiteen eri lähteeseen. Selvitimme katsauksessa tutkimusten antamia vastauksia samoihin kysymyksiin, kuin kyselylomakkeessa olimme Digisosku- hankkeen ohjaajilta kartoittaneet.

Opinnäytetyön raporttia kirjoitimme vähitellen, aloitimme keväällä 2023 opinnäytetyön työstäminen ja työstimme sitä aktiivisesti koko vuoden 2023. Jatkoimme opinnäytetyön työstämistä vuoden 2024 tammikuussa.

Kirjoittaminen ei tapahtunut järjestyksessä, alussa ideoimme otsikot. Otsikoiden avulla aloimme rakentamaan runkoa opinnäytetyöllemme. Saimme

opinnäytetyön eri vaiheissa työn ohjaajalta palautetta, jonka perusteella opinnäytetyötä muokattiin ja täydennettiin.

6.3 Aineiston keruu

Keräsimme aineistoa Digisosku- hankkeen työntekijöiltä Webropol- kyselylomakkeen (LIITE 2) avulla. Webropol on laajasti käytetty kyselytyökalu, jolla voi toteuttaa kyselytutkimuksen laatimisen (Webropol 2023). Kohdistimme kyselyn hankkeen toiminnanohjaajille, jotta saisimme tietoa heidän kokemuksistaan liittyen verkossa ohjaamiseen. Kyselylomakkeemme koostui kahdesta suljetusta monivalintakysymyksestä ja seitsemästä avoimesta kysymyksestä. Kyselylomakkeen luomisessa tulee kiinnittää huomiota kysymysten järjestykseen. Kysymysten johdonmukainen järjestys helpottaa vastaamista kysymyksiin (Vilkkä 2021, 85).

Avointen kysymysten avulla pyritään saamaan kyselylomakkeen vastaajilta omia mielipiteitä, jolloin vastaamista rajataan vain vähän (Vilkkä, 2021, 85). Avoimissa kysymyksissä kysyimme vastaajilta aiempia kokemuksia liittyen syrjäytymisuhan alla olevien nuorten parissa työskentelystä, minkälaista osaamista he kokevat verkossa ohjaamisessa tarvittavan, minkälaisia haasteita verkko-ohjaus aiheutti heidän työskentelyynsä, mitä hyötyjä verkko-ohjaus toi heille, mitä he kokivat asiakkaiden saavan verkossa ohjaamisesta, minkälaisia teknisiä haasteita heillä oli ja muita mainintoja liittyen verkko-ohjaukseen.

Suljetuissa monivalintakysymyksissä vastaajalle on annettu vastausvaihtoehdot valmiiksi. Tällaista kysymysmuotoa kutsutaan standardoiduksi eli vakioiduksi. Kyseisellä kysymysmuodolla tavoitellaan vertailukelpoisuutta. (Vilkkä, 2021, 85.) Suljetuilla monivalintakysymyksillä kartoitimme työntekijöiden aiempaa kokemusta verkko-ohjauksesta ja kuinka usein he kokivat teknisiä haasteita ohjatessaan toimintaa verkossa.

6.4 Kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyössämme toteutimme kyselylomakkeen lisäksi kirjallisuuskatsauksen. Kirjallisuuskatsauksen lähteiden etsimisen aloitimme rajaamalla tutkimusongelman, joka opinnäytetyössämme on verkossa ohjaamisen hyödyt ja haasteet. Kirjallisuuskatsauksessa keskityimme löytämään verkko-ohjauksen hyötyjen ja haasteiden kannalta aiheellista kirjallisuutta. Valitsimme kirjallisuuskatsauksen perusteella viisi erilaista kirjallisuuden lähdeä. Valitsemiemme lähteiden avulla tarkastelimme tutkimusongelmamme. Näitä kirjallisuuden lähteitä ovat Taulukko 1 mainitut julkaisut. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 121.)

Kirjallisuuskatsauksessa tarkastelimme valittujen lähteiden avulla erilaisia näkökulmia sekä millaisia verkossa ohjaamisen hyötyjä ja haasteita lähteissä on nostettuna esille. Tarkastelemme myös, miten Digisosku-hankkeen työntekijöiden antamat vastaukset poikkeavat kirjallisuuskatsauksessa valittujen lähteiden esille nousseista hyödyistä ja haasteista. Tekemällä kirjallisuuskatsauksen kartoitimme ja lisäsimme opinnäytetyömme asiasisältöä. (Hirsijärvi ym. 2009, 121.)

6.5 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tarkoituksena oli selvittää Digisosku -hankkeen työntekijöiden näkökulma verkko-ohjaamisen parhaista käytännöistä ja sudenkuopista. Rajasimme aiheen käsittelemään työntekijöiden näkökulmaa, sillä mielestämme verkko-ohjaaminen on ajankohtainen aihe, joka tulee yleistymään tulevaisuudessa. Tästä syystä halusimme selvittää ammattilaisten näkökulman siihen. Tutkimuskysymyksemme olivat:

Verkossa-ohjaamisen hyvät käytänteet

Verkossa-ohjaamisen haasteet

Varsinaiset kyselylomakkeeseen sisällytetyt kysymykset suunnittelimme tutkimuskysymysten pohjalta. Kyselylomakkeen kysymysten muotoilussa halusimme sisällyttää mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä valmiiden vaihtoehtojen sijaan, sillä tarkoituksemme oli saada mahdollisimman laaja selvitys aiheesta työntekijöiden näkökulmasta. Tällä saimme myös rajattua kysymysten määrää pienemmäksi, valmiilla vastausvaihtoehdoilla olisimme joutuneet kysymään useampia tarkentavia kysymyksiä.

Kysymysten teemojen rajaamisessa ja kysymysten hahmottelussa teimme yhteistyötä toimeksiantajan kanssa Team-palaverissa ja sähköpostin välityksellä. Saimme toiveen avoimesta kysymyksestä: ”Muuta, jota haluaisit mainita liittyen verkko-ohjaukseen?”. Sisällytimme tämän lopulliseen kysymyslomakkeeseen. Saatekirje kyselylomakkeen lähetyksen yhteydessä sekä varsinainen kyselylomake löytyvät raportin liitteenä. (LIITE 1 ja 2).

Kirjallisuuskatsausta tehdessämme pyrimme vastaamaan samoihin tutkimuskysymyksiin, joita selvitimme kyselylomakkeen avulla Digisosku – hankkeen työntekijöiltä. Kirjallisuuskatsauksessamme haimme erilaisista lähteistä vastauksia asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Valitsimme lopulta viisi eri lähdetä, joiden pohjalta lähdimme tutkimusongelmia tarkastelemaan.

7 Tulokset

7.1 Verkko-ohjauksen hyödyt

Verkko-ohjauksen hyötyjä tarkasteltiin Digisosku – hankkeen työntekijöiden näkökulmasta Webropol -kyselyn vastauksien pohjalta. Yleisiä verkko-ohjauksen hyötyjä kartoitettiin kirjallisuuskatsaukseen valittujen lähteiden avulla. Kirjallisuuskatsauksen avulla laajensimme tietoperustaamme verkko-ohjauksen hyödyistä.

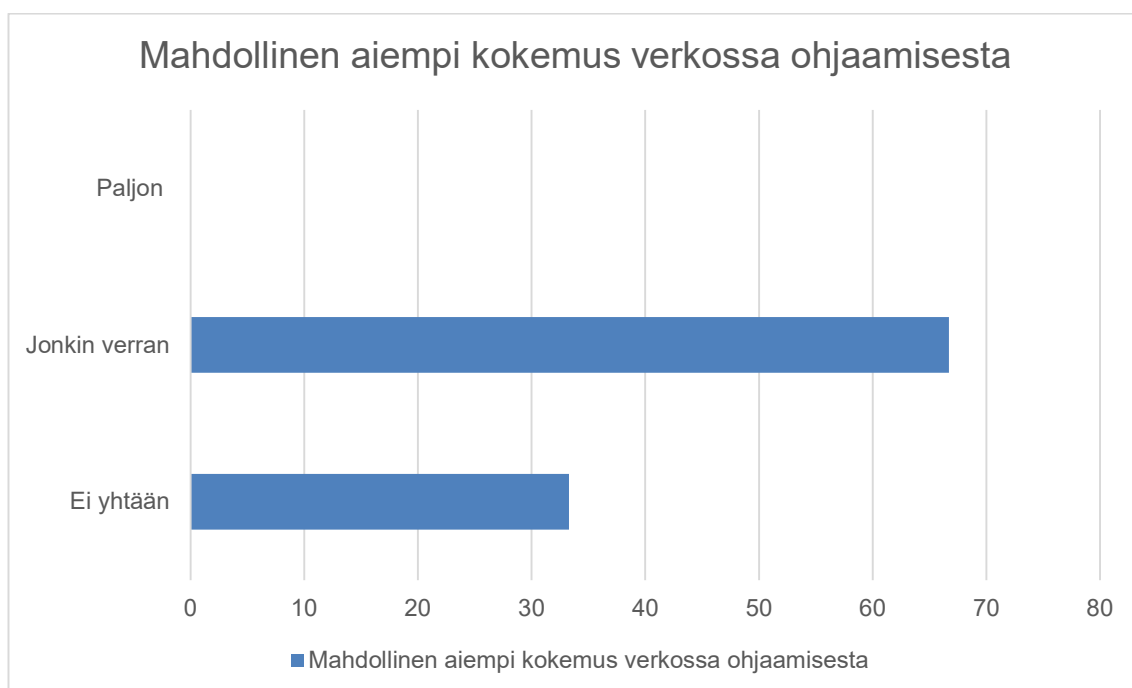
Digisosku – hankkeen työntekijöiden vastauksista Webropol- kyselyyn verkko-ohjauksen hyötyinä esille nousivat resurssien säästäminen, maantieteellinen tasa-arvoisuus ja matala osallistumiskynnys toimintaan. Asiakkaat kokivat saavansa verkko-ohjauksen kautta vertaistukea. Ohjaajien oli verkko-ohjauksessa luontevampaa ottaa ohjaukseen kotona tapahtuvat haasteet.

Kirjallisuuskatsauksessa verkko-ohjauksen hyötyinä esille nousivat kustannustehokkuus, matala osallistumiskynnys ja sosiaalinen saavutettavuus. Asiakkaat pystyivät halutessaan säilyttämään anonyymiyden. Kirjallisuuskatsauksessa korostui ohjausmuodon monimuotoisuus.

7.1.1 Verkko-ohjaukset hyödyt Webropol-kyselyn mukaan

Hankkeen työntekijät kokivat verkossa ohjaamisessa olevan laajalti eri hyötyjä. Työntekijöiden kokemusten mukaan sosiaaliset tilanteet voivat olla kohderyhmälle helpompia verkon välityksellä. Verkossa tapahtuva ohjaus myös säästää resursseja ja nuoriin saadaan erilainen yhteys heille tutussa ympäristössä verrattuna toimisto-/virastoympäristöön. Verkossa ohjaaminen myös madalsi osallistujien osallistumiskynnystä ja lisäsi osallisuutta muihin palveluihin. Digitaalisessa ympäristössä oli helpompi tavoittaa syrjäytymisuhan alaisia nuoria, sillä asiakkaihin voitiin olla vaivattomasti yhteydessä esimerkiksi chatin välityksellä. (Kirjavainen ym. 2023, 24.)

Hankkeen työntekijät kokivat kehittäneensä mallin, josta oli tukea ja apua nuorelle aikuiselle kotisohvalle saakka. Hankkeen toimintamallin keskiössä olikin kotona tapahtuvien asioiden eteenpäin vieminen. Malli oli tarkoitettu erityisesti heille, jotka kokivat haasteita kodin askareiden hoitamisessa ja kaipasivat tukea niihin. Työntekijät kokivat pääsevänsä helpommin kiinni kotona tapahtuviin arjen haasteisiin, kun asiakas oli ohjaustilanteessa kotona toimiston sijaan. Lisäksi verkossa ohjaamisesta oli hyötyä erityisesti sellaisille, jotka kokivat sosiaaliset tilanteet haastavaksi. Mahdollisuus osallistu nimettömästi, ilman kasvoja ja ääntä saattoi madaltaa palveluihin osallistumisen kynnystä. Tämä saattoi jopa johtaa toimijuuden ja minäkuvan vahvistumiseen. Ohjaajan tehtävä olikin tukea asiakkaan sisäistä motivaatiota ja toimijuutta. Asiakasta voitiin motivoida erilaisten tehtävien avulla itseohjautuvuuteen ja omatoimisuuteen. (Kirjavainen ym. 2023, 24.)



Kuvio 1. Digisosku - hankkeen työntekijöiden aiempi kokemus verkossa ohjaamisesta.

Verkko-ohjaus koettiin taitona, joka jokaisen ammattilaisen tulisi opetella. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä kolmanneksella (33 %) ei ollut yhtään aiempaa kokemusta verkossa ohjaamisesta, suurimmalla osalla jonkin verran

(67 %) ja kukaan (0 %) ei kokenut omaavansa paljon kokemusta verkossa ohjaamisesta. (Kuvio 1.) Tästä huolimatta ohjaajat kokivat verkko-ohjauksen erittäin hyödyllisenä taitona, jonka oppii tekemällä.

7.1.2 Verkko-ohjauksen hyödyt kirjallisuuskatsauksen mukaan

Karppi, Koroma, Lehti ja Sivonen (2018, 17, 22, 26) toivat esille, miten verkossa tapahtuvassa ohjauksessa hyötyinä korostuivat kustannustehokkuus, joustavuus, saatavuus sekä ajasta ja paikasta riippumattomuus. Lisäksi verkossa korostui kyky yhteiskehittämiseen, palveluntarjoajat voivat siis tarvittaessa tehdä yhteistyötä ja näin ollen tarjota mahdollisimman toimivan palvelukokonaisuuden asiakkaille. Toimiva verkossa tapahtuva ohjaus myös lisäsi asiakkaan osallisuuden tuntemusta. Karppi ym. (2018, 24–28) toi esille miten verkko-ohjauksessa asiakkaan motivoiminen, positiivinen sekä myönteinen vuorovaikutus ja motivointi ovat oleellinen osa onnistunutta verkko-ohjausta.

Hirvonen, Kanta-Oksa, Metsävuori, Rusi, Saarenpää ja Siirtola (2023, 6–7) nostivat esiin digitaalisen ohjauksen mahdollisuutena toiminnan anonyymiyden. Se saattoi madaltaa kynnystä osallistua toimintaan. Lisäksi toimintaan osallistumisen kynnystä laskee paikasta riippumattomuus sekä se, että osallistumiseen riittävät perusdigitaaidot. Digitaalisen sosiaalisen ohjauksen etuna oli se, että se lisäsi maantieteellistä tasa-arvoa. Verkkovälittäinen ohjaus sopi erityisesti suomalaiseen ilmastoon, sillä toimintaan voitiin osallistua kotisohvalta käsin.

Kanta-oksa ym. (2023, 14, 22) korostivat, että osallistumiskynnys saattaa laskea kasvokkaisen kohtaamisen kautta. Kotona tapahtuvat työskentely tuki arjen asioiden edistämistä. Kun asiakkaat olivat ohjauksessa mukana verkkovälitteisesti, päästiin nopeammin kiinni kotona oleviin haasteisiin. Lisäksi verkkovälitteinen toiminta mahdollisti myös digitaalisten taitojen kehittymistä.

Guttorm ym. (2017, 27, 43–44) mukaan verkko-ohjauksen etuina korostuivat monipuolinen saavutettavuus ja matala kynnys ilmaista itseään. Verkko-ohjaus

tarjosi saavutettavuutta eri näkökulmista. Sosiaalinen saavutettavuus korostui, kun ihmisillä oli mahdollisuus osallistua ohjaukseen riippumatta maantieteellisistä esteistä tai fyysisistä rajoitteista. Lisäksi taloudellinen saavutettavuus nousi esille, sillä verkko-ohjauksen avulla voitiin säästää kustannuksia. Verkko-ohjauksen tarjoama matala itsensä ilmaisemiskynnys oli merkittävä. Osallistujat voivat osallistua toimintaa ilman pelkoa esimerkiksi siitä, että heidät arvioidaan ulkonäön perusteella. Verkkovälitteisesti ei ollut niin vahvaa fyysistä läsnäoloa, mikä voi vähentää paineita ja lisätä avoimuutta. Verkon avulla voitiin tarjota yhdenvertaiset resurssit ja mahdollisuudet oppimiseen ja kehittymiseen kaikille, riippumatta tausta, fyysisistä rajoitteista tai sijainnista. Verkko-ohjauksen eduksi nähtiin oikea-aikaisuus, kun se mahdollisti nopean ja tehokkaan reagoinnin ilman pitkiä odotusaikoja.

Ikonen ja Paavola (2019, 3,13, 24, 38, 45–46) mukaan verkko-ohjaukset hyödyt olivat moninaisia ja kattavat erilaisia näkökohtia, jotka tukivat oppimista ja vuorovaikutusta monipuolisesti. Monipuolisuus näkyi siinä, että verkko-ohjaus tarjosi erilaisia oppimisympäristöjä ja -muotoja. Se mahdollisti erilaisten materiaalien ja oppimistyylien hyödyntämisen, mikä tuki osallistujien monipuolista oppimista. Myös reaaliaikaisuus oli tärkeä etu verkko-ohjauksessa. Osallistujat voivat saada välittömästi palautetta ja vastauksia kysymyksiin ohjauksen aikana. Verkko-ohjauksen saavutettavuus oli myös loistava etu, kun se mahdollisti osallistumisen mistä tahansa internetyhteyden päässä. Tämä poisti maantieteelliset esteet ja tarjosi mahdollisuuden osallistua ohjaukseen ilman fyysisiä rajoitteita. Tällä lisättiin tasa-arvoa, sillä kaikkien oli mahdollista osallistua taustasta, sijainnista tai fyysisistä ominaisuuksista riippumatta. Heidän mukaansa myös merkkien, hymiöiden ja symbolien käyttö koettiin tärkeäksi, sillä ne rikastuttivat viestintää ja niiden avulla voitiin viestiä tehokkaasti ja välittää tunteita.

7.2 Verkko-ohjauksen haasteet

Verkko-ohjauksen haasteita tarkasteltiin Digisosku – hankkeen työntekijöiden näkökulmasta Webropol -kyselystä saatujen vastauksien pohjalta. Yleisiä

verkko-ohjauksen haasteita kartoitettiin kirjallisuuskatsauksella.

Kirjallisuuskatsauksen avulla laajensimme tietoperustaamme verkko-ohjauksen haasteista.

Digisosku – hankkeen työntekijöiden vastauksista Webropol- kyselyyn verkko-ohjauksen haasteina esille nousivat ongelmat teknologian kanssa. Äänentoiston sujuva ja varma toiminta vaati osaamista, jota ei aikaisemmin ollut vaadittu Digisosku – hankkeen ohjaajilta. Haasteeksi koettiin myös nuorten sitouttaminen verkkoperusteiseen toimintaan.

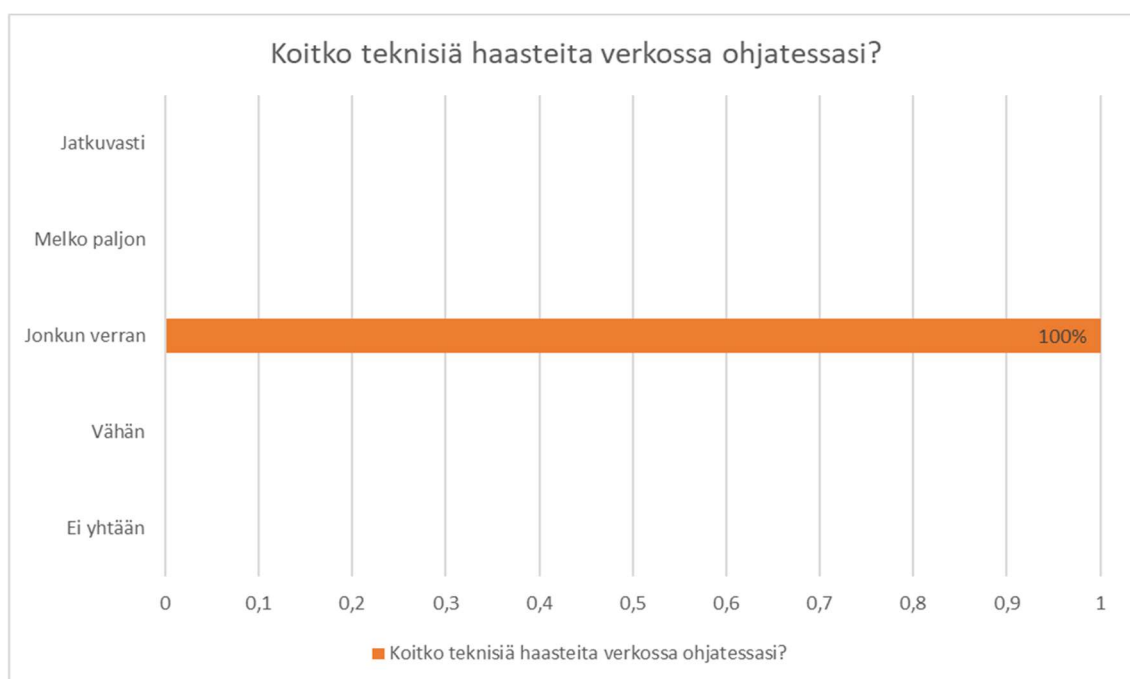
Kirjallisuuskatsauksessa verkko-ohjauksen haasteina esille nousivat uuden ohjausmuodon harjoittelu, vaadittavien teknologisten laitteiden käytön opetteleminen ja asiakkaiden sitouttaminen toimintaan. Ohjaajien tuli opetella uudenlainen vuorovaikutustyyli, joka eroaa kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Kirjallisuuskatsauksessa korostui myös, miten verkko-ohjaus ohjausmuotona ei sovellu jokaiselle asiakkaalle.

7.2.1 Verkko-ohjauksen haasteet Webropol-kyselyn mukaan

Hankkeen työntekijät kokivat verkko-ohjauksissaan jonkin verran teknisiä haasteita. Työntekijöiden antamien kokemuspohjaisten vastausten perusteella eniten haasteita aiheuttivat teknilliset ongelmat liittyen laitteiden toimimiseen, erilaisten ohjelmien käyttämiseen ja nuorten sitoutuminen verkkovälitteiseen toimintaan. Kyselylomakkeen vastauksissa teknisiin haasteisiin esille nousi ongelmat äänentoiston kanssa toimintaa ohjatessa. Verkko-ohjauksessa tuleekin ottaa huomioon työntekijän ja asiakkaan riittävän digitaalisen osaaminen sekä ohjauksissa käytettävien sovellusten käytön, esimerkiksi Discordin, hallinta. (Kirjavainen ym. 2023, 8).

Asiakasryhmän motivoiminen ja heidän erityishaasteensa nousivat myös esille kysyttäessä haasteita verkko-ohjaamisessa. Asiakasryhmän motivoiminen vaati työntekijältä asiakkaiden ymmärtämistä ja tutustumista asiakasryhmän kohtaamiin haasteisiin. Verkko-ohjauksessa tuli ottaa huomioon, miten asiakas näkee kameran kautta työntekijän hyvin rajallisesti. Työntekijän tuli kiinnittää

huomiota omiin eleisiinsä ja kehonkieleen, esimerkiksi katseen harhaileminen voitiin tulkita työntekijän välinpitämättömyydeksi asiakasta ja hänen kertomaansa kohtaan. Työntekijän sanoittaessa omaa toimintaansa asiakas osasi suhtautua sekä tulkita työntekijän eleitä oikein. Ohjaajan tuleekin keskittyä ja kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kanssa käyttämäänsä verbaaliseen ja non-verbaaliseen vuorovaikutukseen. (Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 2023.) Verkko-ohjauksessa keskusteleminen oli erilaista kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Verkossa tapahtuvassa kommunikoinnissa jäi pois elekielellä ilmaistava nonverbaalinen viestintä. (Kirjavainen ym. 2023, 24).



Kuvio 2. Digisosku – hankkeen ohjaajien teknisten haasteiden kokeminen verkko-ohjauksessa.

Verkko-ohjauksen haittoja kysyttäessä kyselyyn vastanneista työntekijöistä kaikki (100 %) olivat kokeneet jonkun verran teknisiä haasteita ohjatessaan verkossa. Muita vastausvaihtoehtoja en yhtään (0 %), vähän (0 %), melko paljon (0 %) ja jatkuvasti (0 %), ei ollut vastanneista ketään valinnut vastauksekseen (Kuvio 2).

7.2.2 Verkko-ohjauksen haasteet kirjallisuuskatsauksen mukaan

Karppi ym. (2018, 24–28) listasivat verkko-ohjauksessa esille nousevina haasteina vuorovaikutuksen, viestinnän, tekniikan, motivaation, visuaalisuuden, positiivisuuden ja sitoutumisen. Vuorovaikutuksen haasteet ilmaantuivat viestinnän eriaikaisuutena. Haasteena oli myös työntekijöiden kokemattomuus verkkovälitteisestä vuorovaikutuksesta, joka erosi vahvasti tutusta ja luontevasta kasvokkain asiakkaan kohtaamisesta ja tämän motivoimisesta. Verkkoviestinnässä tuli huomioida vuorovaikutustavan omat piirteet ja säännöt, mitkä eroavat kasvokkaisen vuorovaikutuksen piirteistä ja säännöistä.

Karppi ym. (2018, 24–28) nostikin esiin, miten aloittelevalla verkko-ohjaajalle saattaa ilmetä haasteena chatin välityksellä tapahtuvan viestinnän erilaiset säännöt ja huomioitavat kielelliset sekä kirjoitusasujen mallit. Ohjaajan tuli osata yksilöidä omat viestinsä asiakkaalle, jotta tämä tietää keskustelussa puhuttavan juuri hänestä eikä kyseessä ole persoonaton massaviesti. Karppi ym. (2018, 24–28) muistutti, että verkko-ohjausta toteuttaessa tuli huomioida asiakkaan ja ohjaajan luottamussuhteen muodostumisen haasteet verkon välityksellä. Etenkin ryhmäohjaustilanteissa tuli pitää mielessä jokaisen asiakkaan omat yksilölliset tavoitteet, jotta he olivat motivoituneempia osallistumaan ryhmätoimintaan. Karppi ym. (2018, 24–28) toi esille miten verkko-ohjaaminen ja digitaaliset työkalut saattoivat olla haasteellisia oppia kasvokkaiseen ohjaamiseen tottuneelle työntekijälle. Tällöin työntekijän piti pysyä avoimena sekä aktiivisena uudelle työtavalle sekä uuden oppimiselle digitaalisten työkalujen lisääntyessä.

Hirvonen ym. (2023, 8) mukaan verkkovälitteisessä ohjauksessa ei pystytty tarjoamaan yhtä kattavaa tukea kuin kasvokkaisessa ohjaamisessa. Kasvokkaisissa ihmiskontakteissa asiakas pääsi myös harjoittamaan kotoa poistumista sekä muiden ihmisten kohtaamista. Hirvonen yms. (2023, 8) toi esille miten verkko-ohjaus ei sovi ainoana palvelumuotona kaikille. Etenkin asiakkaat, jotka kaipasivat intensiivistä tukea arjen toiminnanohjauksessa eivät saaneet riittävää tukea verkko-ohjauksessa. Nämä asiakkaat voivat parhaiten

hyötyä hybridimuotoisesta ohjauksesta. Hirvonen yms. (2023, 8) kuvaa miten työntekijöiden keskuudesta voitiin havaita haasteellisia asenteita liittyen verkko-ohjaukseen. Haasteellisten asenteiden syitä voivat olla uuden ohjausmuodon ja välineiden käyttöönotto. Taustalla voi vaikuttaa ajatus siitä, miten verkkovälitteinen ohjaus voi vaikuttaa hankalalta ja vaikeaselkoiselta.

Kanta-oksa ym. (2023, 14, 17, 24–25) toi esille miten ohjaajalta vaadittiin valmiiksi hyvää digitaalista osaamista ja ohjaajan tuli ylläpitää näitä tarvittavia digitaitoja. Kanta-oksa ym. (2023, 14, 17, 24–25) kertoi verkko-ohjauksessa ilmenevinä haasteina teknisiä vaikeuksia, kuten laitteiden ja sovellusten toimivuutena. Huomioon tuli ottaa myös asiakkaiden kokemukset ohjauksen toteutumisesta ja toimivuudesta erilaisilla älylaitteilla. Nämä mahdolliset haasteet vaativat ohjaajalta esivalmisteluita liittyen ohjattavaan toimintaan. Kanta-oksa ym. (2023, 14, 17, 24–25) huomioi myös, miten ohjaajien välinen yksityinen keskustelu ohjattavan ryhmän ulkopuolella oli tarpeen haastavien tilanteiden ilmetessä.

Kanta-oksa ym. (2023, 14, 17, 24–25) toi esille erityisenä haasteena löyhän sitoutumisen verkkoperusteiseen ohjaamiseen. Verkko-ohjauksiin sitoutuminen saattoi olla vaihtelevaa, jolloin haasteeksi muodostui ryhmän jäsenten pysyvyys, ryhmäytymisen ja luottamussuhteen rakentamisen vaikeudet ryhmäläisten sitoutumattomuuden vuoksi. Kanta-oksa ym. (2023, 14, 17, 24–25) kertoi, miten verkko-ohjaus ei välttämättä ollut sopiva ohjausmuoto jokaiselle asiakkaalle. Tietyt asiakkaat hyötyivät kasvokkain tapahtuvasta ohjaamisesta ja miten ihmiskontaktit olivat tärkeä osa yksilön kuntoutumista. Haasteena saattoi olla myös asiakkaan heikot digitaidot, jolloin asiakas kaipasi taitoihin vahvistusta ennen kuin kykenee osallistumaan verkkovälitteiseen ohjaukseen.

Guttorm ym. (2017, 44, 104) toi haasteina esille sen, miten verkko-ohjauksen toteuttaminen vaati enemmän ennakoivalmistautumista ohjaajalta kuin kasvokkain tapahtuva ohjaaminen. Verkko-ohjausta suunniteltaessa tuli ottaa huomioon teknisten haasteiden mahdollisuudet ja erilaisten älylaitteiden sopivuus suunniteltuun ohjaukseen. Guttorm ym. (2017, 44, 104) nosti esille,

miten verkko-ohjaaminen haastaa työntekijöiden vanhoja sekä tuttuja toimintamalleja ohjausta suunniteltaessa sekä toteuttaessa. Verkossa tapahtuva ohjaus haastoi myös kasvokkain tapahtuvien ohjauksien tuttua rakennetta ja saattoi näin aiheuttaa haastetta työntekijän toteuttaessa verkko-ohjausta ensimmäisiä kertoja.

Ikonen ja Paavola (2019, 29, 43–44, 46–47) kertoivat, miten verkko-ohjauksessa vaadittiin erilaisia kohtaamis- ja läsnäolotaitoja kuin kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa. Ohjaajien tuli osata etänä osoittaa olevansa valmiita kohtaamaan asiakas sekä olevansa läsnä asiakkaalle, joka saattoi olla etänä haastavampaa kuin kasvokkain. Asiakkaan ja ohjaajan välisen luottamussuhteen rakentaminen oli haastavampaa

Ikonen ja Paavola (2019, 29, 43–44, 46–47) toivat esille, miten ohjaajien tuli kehittää omaa ammattitaitoaan chat-viestintään, etenkin liittyen kirjoitusasuihin ja merkkeihin, esimerkiksi hymiöihin. Ohjaajien tuli opetella kirjoittamaan tarpeeksi selkeitä, lyhyitä ja ammattimaisia viestejä, joiden avulla kommunikoivat asiakkaiden kanssa. Viestinnän nopeatempoisuus saattoi tuottaa haasteellisuutta ohjaajille, joilla ei ole kokemusta verkkoviestinnästä, esimerkiksi chat-ohjaamisesta. Ohjaajien tuli myös olla tietoisia erilaisista ajankohtaisista ilmiöistä ja asiakkaiden tavoista käyttää eri sovelluksia.

Ikonen ja Paavola (2019, 29, 43–44, 46–47) mukaan ohjaajilla nousivat haasteiksi myös tietosuojan ja tietoturvan tunteminen verkko-ohjaukseen liittyen. Ohjaajien tuli perehtyä näihin uusiin termeihin ja niiden vaikutuksesta verkko-ohjaukseen. Tämä saattoi varsinkin kokemattomille verkko-ohjaajille olla haasteellista.

Taulukko 1.

Kirjallisuuden lähde	Hyödyt	Haasteet
----------------------	--------	----------

<p>Karppi, Koroma, Lehti, Sivonen (toim.) 2018, Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjauksen, Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 98, Turun Ammattikorkeakoulu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kustannustehokkuus • Joustavuus • Palveluherkkyys • Käyttäjystävällisyys • Saavutettavuus • Ajasta ja paikasta riippumattomuus • Ennaltaehkäisevän työn painottuminen • Luotettavuus • Tietosuoja • Yhteiskehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutus • Viestintä • Tekniikka • Motivaatio • Sitoutuminen • Visuaalisuus • Positiivisuus
<p>Hirvonen, Kanta-Oksa, Metsävuori, Rusi, Saarenpää, Siirtola Digisosku: Havaintoja digitaalisesta ohjauksesta: Kokemuksia 18–29-vuotiailla suuntausta verkkovälitteisestä sosiaalisesta kuntoutuksesta, viitattu 05.11.2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paikasta riippumattomuus • Resurssien säästö (esim. matkustaminen, peruuntuminen) • Perusdigitaidot riittävät osallistumaan • Ilmaisen ja tutun alustan käyttäminen (Discord) • Matala kynnyksen osallistua • Verkko-ohjaus lisää maantieteellistä tasa-arvoa • Apua saa puhelimen päästä • Sopii suomalaiseen ilmastoon 	<ul style="list-style-type: none"> • Haitallinen sisältö voi vaikuttaa mielen hyvinvointiin • Disinformaation riski • Ei pystytä antamaan samanlaista tukea verkkovälitteisesti, kuin kasvokkain • Aidot ihmiskontaktit ovat korvaamattomia • Kotoa poistuminen on hyvä taito, jota tulee ylläpitää • Ei sovi jokaiselle ainoana palveluna • Ennakoasenteet verkkovälitteistä ohjaamista kohtaan
<p>Kanta-Oksa, Hirvonen, Kojonkoski, Metsävuori, Ray, Rusi, Saarenpää, Siirtola 2023, Rytmisiä sun arkeen – toimintamalli:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa juuri matalan kynnyksen osallistumisen: chat keskustelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitoutuminen • Erilaisten digitaitojen tason huomioiminen verkko-ohjauksessa

<p>Verkkovälitteisen ohjauksen hyvät käytännöt, Julkaisu on tuotettu osana Valo–Valmennusyhdistys ry:n ja Turun ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digisosku-hanketta (ESR-hanke ajalla 18.10.2021–31.10.2023).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arjen asioita viedään konkreettisesti kotoa käsin eteenpäin • Digitaalisten taitojen vahvistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaisten älylaitteiden huomioiminen toimintaa suunniteltaessa • Erilaiset osallistumismuodot; Mikittömyys, kamerattomuus • Ei sovi toteutumismuotona kaikille, osa kaipaa kasvokkaista ohjausta / hybridi ohjausmuotoa
<p>Guttorm, Hakkarainen, Kolehmainen, Mäenpää, Peltola, Ylönen 2017, Verkko—ohjaaja - Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa, Oulun Ammattikorkeakoulu, ePOOKI 38/2017 – OULUN Ammattikorkeakoulun Tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, Oulu,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saavutettavuus; asenteellinen, eri aistien, sosiaalinen, taloudellinen, viestinnän • Matala itsensä ilmaisemiskynnys; et tunne minua, et näe minua • Tasa-arvo • Ohjaamisen oikea-aikaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaaditaan ohjaajalta teknistä osaamista • Vaatii ennakkovalmisteluita enemmän kuin kasvokkainen ohjaaminen • Tekniset haasteet
<p>Ikonen & Paavola, 2019 Chat- ohjaajien kokemuksia verkko-ohjausosaamisesta ja osaamisen kehittämistarpeista, Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Kasvatustieteiden laitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monipuolisuus • Reaaliaikaisuus • Saavutettavuus • Tasa-arvoisuus • Ohjaustyökalut • Merkkien, hymiöiden ja symbolien käyttäminen koettiin tärkeäksi tekstipohjaisessa viestinnässä 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkkokirjoittaminen • Vuorovaikutustaidot • Kirjoitustyyli • Tietosuoja ja tietosuoja-asetus • Nuorten käyttämiin sovelluksiin tutustuminen etukäteen • Nopeatempoisuus • Luottamuksellisen suhteen rakentaminen • Etäläsnäolon välittämisen taito

		<ul style="list-style-type: none"> • Myötäeläminen ohjattavan elämäntilanteessa
--	--	--

7.3 Tutkimuksen arviointi, luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön tekijät ovat vastuussa siitä, että he pyytävät kyselyyn osallistuvilta henkilöiltä vapaaehtoista ja tietoista suostumusta.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisissä ohjeissa korostetaan myös osallistujien oikeutta yksityisyyden suojaan. (Arene 2019, 13.)

Opinnäytetyömme noudattaa näitä periaatteita, kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja raporttia kirjoittaessamme pidimme huolta vastaajien yksityisyydestä.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, yhdenmukaisesti samasta ilmiöstä tai kohteesta useiden mittauksien aikana. Kyse on siis mittauksen toistettavuudesta ja vakauudesta. (Hirsijärvi ym. 2009, 231.) Kaikki kyselyyn saamamme vastaukset olivat yhdenmukaisia keskenään, vastaajat kokivat samoja hyötyjä ja haittoja verkossa tapahtuvaan ohjaukseen liittyen. Saimme tutkimukseen ainoastaan kolme vastausta, jonka vuoksi jotkin verkko-ohjaukseen liittyvät hyvät käytänteet tai haasteet saattoivat jäädä huomioimatta. Tekemämme kirjallisuuskatsaus vahvisti saamiamme vastauksia kyselyyn.

Lisäksi kyselyyn menetelmänä liittyy ongelmia. Kyselyyn osallistuvat vastaajat saattavat haluta antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Vastaaja saattaa haluta näyttäytyä esimerkiksi paljon tietävänä ammattilaisena. (Hirsijärvi ym. 2009, 206.) Mielestämme kuitenkin kyselyssämme on matala riski tähän, sillä kysely toteutettiin anonyymina ja saimme kattavasti vastauksia myös verkko-ohjauksen haitoista.

7.4 Pohdinta

Kun saamiamme tutkimustuloksia tarkastellaan opinnäytetyön näkökulmasta, voidaan todeta verkko-ohjauksen soveltuvan hyvin työ- ja koulutuspolun ulkopuolelle jääneiden nuorten sosiaaliseen kuntoutukseen. Verkossa ohjaaminen vaatii hyvät digitaidot, perehtymistä laitteiden ja ohjelmien käyttöön etukäteen sekä asiakasryhmän tuntemista ja ymmärtämistä. Kenelläkään hankkeessa työskennellä ohjaajalla ei ollut paljon kokemusta verkko-ohjauksesta ja siitä huolimatta verkko-ohjauksen koettiin olevan erittäin hyödyllistä niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta.

Kyselyn mukaan erityisinä hyötyinä koettiin ohjauksen ajattomuus. Ohjaus on mahdollista toteuttaa verkossa, vaikka osallistujat olisivatkin fyysisesti kaukana toisistaan. Lisäksi verkossa tapahtuva ohjaus koettiin osallistujien näkökulmasta matalamman kynnyksen toiminnaksi erityisesti henkilöille, jotka jännittävät sosiaalisia tilanteita. Asiakkaiden on mahdollisuus saada vertaistukea ja osallistua ilman omia kasvoja ja ääntä. Työntekijöiden kokemuksen mukaan päästään nopeammin kiinni kotona tapahtuviin haasteisiin, kun asiakas on ohjaushetkellä kotonaan esimerkiksi toimiston sijaan. Lisäksi verkko-ohjaus on loistava palvelumuoto asiakkaille, jotka esimerkiksi asuvat kaukana palveluntarjoajista.

Verkko-ohjauksen liittyy myös toki erilaisia haasteita verrattuna kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Työntekijät kokivat haasteita äänentoiston kanssa sekä verkko-ohjelmien käytön opettelussa. Ohjaustilanteet jouduttiin osin toteuttamaan chat-toiminnon avulla, sillä mikrofonit eivät toimineet. Kaikki kyselyyn osallistuneet kokivat teknisiä haasteita jonkin verran 5- portaisella Likert-asteikolla. Lisäksi haasteeksi koettiin nuoren sitouttaminen toimintaan, koska nuorten erityiset haasteet ovat suuria. Paras palvelukokonaisuus saataisiin yhdistämällä verkko- ja lähiohjausta.

Saimme kyselylomakkeeseen hyvin pienen määrän vastauksia. Vastausmäärän vähäisyyden vuoksi saattaa olla, että jotkin ohjaukseen liittyvät haasteet tai hyödyt jäivät huomaamatta. Tästä huolimatta saimme kirjallisuuskatsauksella

vahvistusta sille, että verkko-ohjaus on toimiva ohjausmuoto syrjäytyneille nuorille ja sillä saatetaan päästä nopeammin kiinni kotona tapahtuviin haasteisiin sekä se saattaa madaltaa nuorten osallistumiskynnystä toimintaan. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus aiheesta myös vahvasti löydöksiämme.

Lähteet

Ala-Uotila, I., Jokela, H., Kauhanen, A., 2016, Työtön Nuori – kirjallisuuskatsaus työttömyyden syistä ja terveysvaikutuksista, Opinnäytetyö (AMK), Turun ammattikorkeakoulu,
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121849/Ala-Uotila_lida%20Jokela_Helena%20Kauhanen_Armida.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aluehallintavirasto, Nuorten syrjäytyminen 2024, Viitattu 10.02.2024, Saatavilla osoitteesta: <https://beta.tieto.avi.fi/nuorten-syrjaytyminen>

Arene 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 18.10.2023, Saatavilla osoitteesta
<https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Björklund, L. & Hallamaa, J. 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.). Kaikki työ uralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Tampere: Juvenes Print.

Danström, M. & Heikkilä, K. 2021. Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia. Kela. Sanoste oy. Viitattu 27.09.2023, Saatavilla osoitteesta <https://www.kela.fi/documents/20124/1085080/etakuntoutuksessa-kaytettava-teknologia.pdf/3a3050ff-2ab5-e6c6-f5ad-58a77e707e66?t=1636724309324>

Digisosku, 2023. Viitattu 09.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<http://digisosku.valo-valmennus.fi/tietoa-hankkeesta/>

Digisosku – Rytmiä sun arkeen toimintamalli: Verkkovälitteistä sosiaalista kuntoutusta 18–29-vuotiaille, Digisosku - hankkeen loppuseminaari 15.09.2023, Powerpoint

Discord, 2023, Viitattu 18.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://discord.com/company>

Elovainio, M. & Komulainen, K. 2023. Yksinäisyys, sosiaalinen eristyneisyys ja terveys. Lääkärikirja Duodecim 139(7):571–6. Kustannus OY Duodecim. Viitattu 10.02.2024. www.terveyskirjasto.fi

Euroopan komissio, Rahoitus, 2023, Viitattu 18.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fi&catId=86>

Euroopan sosiaalirahasto, 2023, Viitattu 18.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://www.esr.fi/>

Fimea, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus, Viitattu 24.10.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://fimea.fi/ammattilaiset/influenssa/pandemia>

Forsman, S. ja Metteri, A. 2008. Vertaistukea verkkofoorumilta. Teoksessa: Heikkonen, H., Meltti, T. ja Mäkitalo, S. (toim.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes. 18–24.
<https://www.kela.fi/documents/20124/1085080/etakuntoutuksessa-kaytettava-teknologia.pdf/3a3050ff-2ab5-e6c6-f5ad-58a77e707e66?t=1636724309324>

Guttorm T., Hakkarainen T., Kolehmainen A., Mäenpää K., Peltola S., Ylönen H. 2017, Verkko—ohjaaja - Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa, Oulun Ammattikorkeakoulu, ePOOKI 38/2017 – OULUN Ammattikorkeakoulun Tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, Oulu, Saatavilla osoitteesta:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, K-M., Kanta-Oksa, M., Metsävuori, J., Rusi, M., Saarenpää, T., Siirtola, A., Digisosku: Havainnot digitaalisesta ohjauksesta: Kokemuksia 18–29-vuotiailla suunnatusta verkkovälitteisestä sosiaalisesta kuntoutuksesta, Viitattu 05.11.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://www.digitarjotin.fi/materiaalit/digisosku-havainnot-digitaalisesta-ohjaamisesta>

Helsingin yliopisto, 2019, Viitattu 11.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content>

Huovinen, E., 2022, Digitaalisten välineiden soveltuvuus ryhmäkuntoutuksessa, Opinnäytetyö (AMK), Turun Ammattikorkeakoulu,
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/747522/Huovinen_Elli.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ikonen, S. & Paavola, K., 2019 Chat- ohjaajien kokemuksia verkko-ohjausosaamisesta ja osaamisen kehittämistarpeista, Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Kasvatustieteiden laitos. Saatavilla osoitteesta:
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/65576/URN%3ANBN%3Afi%3Aaju-201909204224.pdf>

Innokylä, Maksuttomia sovelluksia virtuaalifasilitoinnin tueksi 2023, Viitattu 11.11.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/maksuttomia-sovelluksia-virtuaalifasilitoinnin-tueksi>

Innokylä, Varsinais-Suomi: Kaveria ei jätetä, 2023a, Viitattu 11.10.2023a, Saatavilla osoitteesta: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/varsinais-suomi-kaveria-ei-jateta>

Innokylä: Zekki – mittari, 2023b, viitattu 16.12.2023, saatavilla osoitteesta: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/zekki-miten-sulla-menee-digipalvelu-nuorten-hyvinvoinnin-vahvistamiseksi>

Junttila, N. 2015. Kavereita nolla - Lasten ja nuorten yksinäisyys. Helsinki: Tammi.

Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) 2014. Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Kansaneläkelaitos, 2023, Saatavilla osoitteesta: <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-palvelukuvaukset-taydentava-ohje-nuotti-valmennus> Viitattu 06.10.2023

Kanta-Oksa, M., Hirvonen, K-M., Kojonkoski, K., Metsävuori, J., Ray, J., Rusi, M., Saarenpää, T., Siirtola, A., Rytmiä sun arkeen – toimintamalli: Verkkovälitteisen ohjauksen hyvät käytännöt, Julkaisu on tuotettu osana Valo-Valmennusyhdistys ry:n ja Turun ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digisosku-hanketta (ESR-hanke ajalla 18.10.2021–31.10.2023). Saatavilla osoitteesta: <https://www.digitarjotin.fi/materiaalit/digisosku-rytmia-sun-arkeen>

Karppi, M., Koroma, J., Lehti, M., Sivonen, K., (toim.), 2018, Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjauksen, Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 98, Turun Ammattikorkeakoulu, Saatavilla osoitteesta: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166913.pdf>

Kirjavainen, H., Peltola, J., Yli-Mattila E., Terkola, T., Putrus, F., Mattus, M., Raitmaa, S., Puukka, N., 2023, Digiverkostot haltuun – digitaalisen verkostoitumisen käsikirja ohjausalan ammattilaisille, Turun Ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 154, Turun Ammattikorkeakoulu, Turku, Saatavilla osoitteesta <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/805661/isbn9789522168368.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kirjavainen, H., Rusi, M., Jalavikko, S., Lindström, E., Lohtamo, M., Saarinen, E., Tewelde Habte, T., 2022, Turun Ammattikorkeakoulu, Saatavilla: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/digitaalista-asiakasohjausta-voi-oppia/>

Kivijärvi, A. 2022, Läpi kriisien. Nuorisobarometri, Valtion nuorisoneuvosto, Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, Opetus- ja kulttuuriministeriö, Saatavilla osoitteesta: <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2022/>

- Koli, H., 2008, Verkko-ohjauksen käsikirja, FINN LECTURA, Saarijärvi
- Laaksonen, S-M., Matikainen, J., Tikka, M. (toim.), 2013, Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät, Jyväskylä: Vastapaino
- Lauha, H. & Tuominen, S., 2016, Kohti Digitaalista Nuorisotyötä, Verke, Helsinki, Saatavilla osoitteesta:
<https://www.verke.org/uploads/2021/01/b75408c1-kohti-digitaalista-nuorisotyota-verke.pdf>
- Marta, 2023, Viitattu 08.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://www.martat.fi/lounais-suomi/kotitalousneuvontaa-ja-arjen-taitoja/kuntouttava-tyotoiminta/>
- Matikainen, J., 2001, Vuorovaikutus verkossa – verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämönä, Oppimateriaaleja 11, Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, Helsinki
- Mielenterveyden keskusliitto. Eroon yksinäisyydestä 2024. Viitattu 05.02.2024. Saatavilla osoitteesta: <https://www.mtkl.fi/mika-askarruttaa/yksinaisyys/>
- Mieli ry, 2021, Viitattu 2.2.2024, Saatavilla osoitteesta: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mielenterveys-on-osa-hyvinvointia-ja-terveytta/>
- Pasuri, N., Viertola-Konkola, V., Ollikkala, H., Kummel, M., 2020, Nuorten työttömyys vaikuttaa terveyteen, Turun Ammattikorkeakoulu, Viitattu 08.10.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/nuorten-tyottomuus-vaikuttaa-terveyteen/>
- Pohjolainen, P.; Tiihonen, A.; Simonen, M.; Takala, K. & Sulander, T. 2009. Pitkäaikaistyöttömien terveys, toimintakyky ja elintavat. Hämeenkyrön kehittämishankkeen tuloksia. Raportteja 5/2009. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Rakennerahasto, Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, Viitattu 23.10.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://rakennerahastot.fi/-/mika-on-react-e-1>
- Reini, K., Forsman, A., Wahlbeck, K., 2018, Mielenterveyden ja työttömyyden välinen yhteys - Mitä kertovat kansainväliset ja kotimaiset tutkimukset? Yhteiskuntapolitiikka, vol. 83, no. 4, s. 435–440. Saatavilla osoitteesta: <https://www.julkari.fi/handle/10024/137548>
- Roivas, M. & Karjalainen, A L. 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden viestintä. Porvoo: Bookwell Oy.
- Sakury 2013. Viitattu 2.2.2024, Saatavilla osoitteesta:
https://www.sakury.fi/tiedostopankki/80-Hyvinvointiverkosto/02%20Verkkojulkaisuja/EDUSKUNTA_Nuorten-syrjaitymisen-tutkimus_2013.pdf

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuus katsaus? Viitattu 13.11.2023, Saatavilla osoitteesta: https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, Saatavilla osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, Julkaisuja 2017:5, Helsinki, Saatavilla osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80391>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Syrjäytyminen ja köyhyyden ehkäiseminen. Viitattu 05.02.2024a. Saatavilla osoitteesta: <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>

Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaalikutoutus, viitattu 11.10.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://stm.fi/sosiaalinen-kuntoutus>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveyshuollon järjestelmä ja vastuut. Viitattu 10.02.2024b. Saatavilla osoitteesta: <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>

Tampereen yliopisto, 2023, viitattu 11.10.2023, <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Terveyskylä, Tietosuoja ja tietoturva, viitattu 11.09.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://www.terveyskyla.fi/terveyskyla%C3%A4n-palvelut/e-terveyspalveluiden-opas/tietosuoja-ja-tietoturva>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos; Positiivinen mielenterveys eli mielenhyvinvointi, 2023a, viitattu 19.11.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/positiivinen-mielenterveys-eli-mielen-hyvinvointi>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos; Toipumisorientaatio, 2023b, viitattu 19.11.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/toipumisorientaatio>

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050, viitattu 18.09.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050#L3P8>

Tsemppari 2023, Saatavilla osoitteesta: <http://www.tsemppi.net/index.html> viitattu 08.10.2023

Turun Kaupunki 2023, Viitattu 18.10.2023, Saatavilla osoitteesta: <https://www.turku.fi/opiskelijakaupunki-turku/tule-opiskelemaan-turkuun/ammattikorkeakoulut-ja-yliopistot-turussa/turun>

Työterveyslaitos, Kykyviisari 2023, viitattu 16.12.2023, saatavilla osoitteesta: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky/kykyviisari>

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290. Saatavilla osoitteesta:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#O1L2P1>

Valo-Valmennusyhdistys ry, Digisosku-hanke, 2023, Viitattu 18.10.2023,
Saatavilla osoitteesta: [https://valo-
valmennus.fi/kehittamistoiminta/aktiiviset/digisosku/](https://valo-valmennus.fi/kehittamistoiminta/aktiiviset/digisosku/)

Valo-Valmennusyhdistys ry, Yhteystiedot, 2023, Viitattu 18.10.2023, Saatavilla
osoitteesta: <https://valo-valmennus.fi/yhteystiedot/>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden
edistäminen 2024. Viitattu 11.02.2024. Saatavilla osoitteesta:
[https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/hyvinvoinnin-terveyden-ja-turvallisuuden-
edistaminen](https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/hyvinvoinnin-terveyden-ja-turvallisuuden-edistaminen)

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen – Tulosta joustavalla työllä. Helsinki: Talentum
Pro.

Vilka, H. 2007. Näin onnistut opinnäytetyössä – Ratkaisu tutkimuksen
umpikujiin. PS – kustannus. Jyväskylä.

Vilka, H. 2021, Tutki ja kehitä, PS-kustannus, Jyväskylä

Webropol, 2023, Viitattu 15.10.2023, Saatavilla osoitteesta:
<https://webropol.fi/tuotteemme/>

Saatekirje

Hei!

Olemme Turun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita. Tämä kysely on osa Turun Ammattikorkeakoulun Sosionomin koulutusohjelman opinnäytetyötä.

Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään Digisosku hankkeen verkossa ohjaamisen hyötyjä ja sudenkuoppia. Kyselyllä toivomme saavamme hankkeen työntekijöiden näkökulmaa verkossa ohjaamisen hyödyistä ja sudenkuopista.

Opinnäytetyön tekijät ovat Maija Lumme ja Nea Haapanen.

Toivoisimme vastaukset 30.09.2023 mennessä, jonka jälkeen kysely suljetaan julkisesta jakelusta.

Jos sinulla herää kysymyksiä liittyen kyselylomakkeeseen tai muuhun otathan yhteyttä maija.lumme@edu.turkuamk.fi nea.haapanen@edu.turkuamk.fi

Vastaukset ovat luottamukselliset eikä niitä jaeta ulkopuolisille.

Vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Linkki kyselyyn:

Ystävällisin terveisin

Maija Lumme ja Nea Haapanen

PSOSTK21

maija.lumme@edu.turkuamk.fi

nea.haapanen@edu.turkuamk.fi

Webropol-kyselylomake



Digisosku-hanke- Verkossa ohjaamisen hyödyt ja sudenkuopat

Tämä kysely on osa Turun Ammattikorkeakoulun Sosionomin koulutusohjelman opinnäytetyötä. Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään Digisosku hankkeen verkossa ohjaamisen hyötyjä ja sudenkuoppia. Kyselyllä toivomme saavamme hankkeen työntekijöiden näkökulmaa verkossa ohjaamisen hyödyistä ja sudenkuopista.

Opinnäytetyön tekijät ovat Maija Lumme ja Nea Haapanen.

Jos sinulla herää kysymyksiä liittyen kyselylomakkeeseen tai muuhun otathan yhteyttä maija.lumme@edu.turkuamk.fi nea.haapanen@edu.turkuamk.fi

Vastaukset ovat luottamukselliset eikä niitä jaeta ulkopuolisille.

Vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Mahdollinen aikaisempi työkokemus syrjäytymisuhan alla olevien nuorten parissa? *

Mahdollinen aiempi kokemus verkossa ohjaamisesta *

Ei yhtään

- Jonkin verran
- Paljon

Minkälaisista osaamista vaaditaan verkossa ohjaamisessa? *

Mitä haasteita verkossa ohjaaminen aiheutti työskentelyysi? *

Mitä hyötyjä koit työntekijänä verkossa ohjaamisessa? *

Mitä hyötyjä koit asiakkaiden saavan verkko-ohjauksesta? *

Koitko teknisiä haasteita verkossa ohjatessasi? *

- En yhtään
- Vähän
- Jonkun verran
- Melko paljon
- Jatkuvasti

Millaisia teknisiä haasteita koit? *

Muuta jota haluaisit mainita liittyen verkko-ohjaukseen? *
