



**Saana Kolehmainen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2023

# **ZEKKI-DIGIPALVELU TYÖVÄLINEENÄ**

---

## TIIVISTELMÄ

Saana Kolehmainen  
Zekki-palvelu työvälineenä  
56 ja 2 liitettä  
Kevät, 2023  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö tehtiin Nuorten digitaaliset tukipolut hankkeen -kanssa ja haastattelut toteutuivat Oulun Byströmin talon etsivän nuorisotyön työntekijöille. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia sitä, onko Zekki-palvelu ollut hyödyllinen työväline nuorten kanssa työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille. Zekki on nuorille suunnattu matalan kynnyksen digipalvelu, joka perustuu 3X10D-elämäntilannemittariin. Zekki kertoo, miten nuoren elämässä menee. Lopuksi se antaa yhteenvedon nuoren elämäntilanteesta ja ohjaa nuorta tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Opinnäytetyö toteutui kvalitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Haastateltavia oli yhteensä neljä ja haastattelut toteutuivat Teamsin välityksellä etänä. Yksi haastattelu toteutui parihaastatteluna ja kaksi yksilöhaastatteluina. Haastattelut analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Haastattelujen pohjalta analysoin sitä, miten Zekki-palvelu on ollut hyödyllinen työväline, miten sitä voisi kehittää vielä hyödyllisemmäksi ja miten sen saisi laajempaan käyttöön.

Tutkimuksen perusteella voi todeta, että Zekki on hyödyllinen työväline ammattilaisille. Palvelua käytetään ohjaus-, kartoitus- ja keskustelun välineenä. Nuoria palvelu aktivoi, motivoi, rohkaisee ja lisää nuorten tietämystä palveluista, auttaen kiinnostumaan omista asioista. Yhteiskunnallisesti palvelu lisää sosiaalista osallisuutta, tukee nuoren toimijuutta ja ehkäisee syrjäytymistä. Zekki-palvelu tunnetaan vielä huonosti ja palvelua tulisikin markkinoida ja integroida nuorisotyöhön ja tehdä sitä tunnetuksi ammattilaisten sekä nuorten keskuudessa.

Asiasanat: Zekki-palvelu, 3X10D-elämäntilannemittari, matalan kynnyksen palvelu, hyvinvointi

## ABSTRACT

Saana Kolehmainen  
The Zekki service as tool for work  
56p., 2 appendices  
Spring, 2023  
Diaconia University of Applied Sciences  
Bachelor's Degree in Social Services  
Bachelor of Social Services

The thesis was carried out in cooperation with the project 'Digital support paths for youth', and the interviews were conducted with outreach youth workers at the Byström Ohjaamo Guidance Center in Oulu. The aim of the thesis was to examine whether the Zekki service was a useful tool for youth work professionals. The Zekki service is a low-threshold digital service for youth based on the 3X10D Life situation indicator. The Zekki-service tells how youth are doing in their lives. Finally, it gives a summary of the youth's life situation and refers them to appropriate services.

The thesis was carried out as a qualitative study, and a semi-structured interview was selected as the research method. There were four interviewees, and the interviews were conducted remotely via Teams. One interview was conducted in pairs and two as individual interviews. The interviews were analysed using data-based content analysis. The interviews were used to analyse how the Zekki-service has been a useful tool, how it could be developed to be even more useful and how it could be used more widely.

Based on the research, it can be stated that the Zekki service is a useful tool for youth work professionals. The service is used as a guidance, mapping and discussion tool. The service activates, motivates, encourages and increases young people's knowledge of the services and helps them become interested in their own matters. From the society's point of view, the service increases social inclusion, supports young people's functional capacity and prevents social exclusion. The Zekki service is still poorly known, and it should be marketed and integrated into youth work and made better known among both professionals and the youth.

Keywords: Zekki Digital service for the young, 3X10D® life situation assessment tool, low -threshold services, wellbeing

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET .....	5
2.1 Sosiaalityö.....	5
2.2 Digitalisaatio.....	7
3 3 HYVINVOINTI .....	9
3.1 Nuorten kokemuksellinen hyvinvointi .....	10
3.2 Nuoruus .....	11
3.3 Toimintakyky .....	12
4 ELÄMÄNTILANNEMITTARI 3X10D JA ZEKKI-PALVELU .....	12
4.1 Nuorten digitaaliset tukipalvelut .....	13
4.2 Ohjaamo .....	15
5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	16
6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI .....	16
6.1 Aineistonkeruu menetelmä.....	17
6.2 Aineiston analyysi .....	19
7 TULOKSET .....	22
7.1 Nuorten hyvinvoinnin näkyminen nuorisotyössä .....	22
7.2 Hyvinvoinnin mittaaminen työssä.....	23
7.3 Zekki-palvelun käyttäminen.....	24
7.4 Miten Zekki-palvelu on hyödyttänyt ammattilaisten työtä? .....	27
7.5 Zekki-palvelun vaikutus nuoriin .....	29
7.6 Zekin kehittäminen .....	32
8 MARKKINOINTI, TIEDOTTAMINEN JA KÄYTTÄMINEN.....	34
8.1 Täydellisen Zekki-palvelu.....	37
8.2 Kehittämisehdotuksia .....	37
9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYTEEN JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET .....	39

9.1 Ammatillinen osaaminen ja sen kehitys .....	42
9.2 Pohdinta.....	45
LÄHTEET.....	47
LIITE 1. Haastattelukysymykset.....	51
LIITE 2. Saatekirje .....	54

## 1 JOHDANTO

Sosiaalialalla nuorten kanssa tehtävässä työssä digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet viime vuosina ja niitä kehitetään koko ajan lisää. Digitaalisten palveluiden lisääntyminen johtuu monesta tekijästä, kuten yhteiskunnan digitalisoitumisesta ja sote-uudistuksesta. Digitaaliset palvelut mahdollistavat avun saannin nopeasti ja aikaisessa vaiheessa. Digitaaliset palvelut ovat nuorille matalan kynnyksen palveluita, koska nuoret käyttävät internetiä, erilaisia sovelluksia ja sähköisiä palveluita pienestä asti. Nuoret kasvavat maailmassa, jossa digitaalisia palveluita ja sovelluksia opitaan käyttämään jo lapsena. Sosiaalityössä mittaamisen ja vaikuttavuuden vaade on kasvanut viime vuosikymmeninä, vaikuttaen sosiaalialalla tehtävään työhön niin, että työtapojen ja menetelmien tulee perustua tutkittuun tietoon. Työllä tavoitellaan muutosta asiakkaan elämäntilanteeseen ja työntekijän tulee osata valita oikeat työkalut asiakkaan auttamiseen. (Karjalainen, Kivipelto, Liukko & Muurinen, 2021, s. 27.)

Nuorten kanssa tehtävään sosiaalialan työhön on kehitetty 3X10D-elämäntilannemittari. Mittarin pohjalle on kehitetty nuorille suunnattu Zekki-palvelu, joka kartoittaa nuoren elämäntilanteen ja ohjaa tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Opinnoton aikana Diakin opiskelijoilla oli mahdollisuus koekäyttää Zekkiä ja antaa siitä palautetta palvelun kehittäjille. Digiosaamisen kurssilla Zekki muistui mieleen ja tein Zekistä oppimistehtävän. Tehtävässä tutustuin 3X10D -mittariin ja Zekki-palveluun tarkemmin. Zekkiä oli silloin hankala löytää internetistä ja minulle jäi epäselväksi missä Zekki käytetään ja miten sitä asiakastyössä hyödynnetään. Siksi päätin tehdä opinnäytetyön Zekistä, jonka näkökulmana on palvelun hyödyllisyys ammattilaisille. Tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten Zekkiä voisi kehittää paremmaksi työvälineeksi. Tiedon avulla voidaan Zekkiä kehittää toimivammaksi palvelualueeksi ja lisätä ominaisuuksia, joita ammattilaiset siihen kaipaavat. Opinnäytetyön toteutin yhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun Nuorten digitaaliset tukipolut -hankkeen sekä Oulun Byströmin talon eli Ohjaamon kanssa.

## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET

Opinnäytetyön viitekehyses ja teoreettiseksi lähtökohdaksi valitsin sosiaalialan työn, matalan kynnyksen palvelun digitalisaation, hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja nuoruuden. Rajasin opinnäytetyön aiheen koskemaan Zekki-palvelua ja sen käytettävyyttä ammattilaisten näkökulmasta. Zekki-palvelu on nuorille kehitetty itsearviointitesti, joka ohjaa palveluihin ja perustuu 3X10D-elämäntilannemittariin. 3X10D-elämäntilannemittaria käyttävät nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset nuoren elämäntilanteen kartoittamiseen mutta sama testi on Zekki-palvelussa. Sosiaalialan työssä hyvinvointi on työn keskiössä ja erilaisilla palveluilla pyritään lisäämään ihmisten hyvinvointia. Toimintakyky on sidoksissa siihen, kykeneekö nuori opiskelemaan ja miten hän selviytyy arjesta. Nämä vaikuttavat hyvinvoinnin kokemukseen. Matalan kynnyksen palvelut ovat tärkeitä, koska ne mahdollistavat avunsaannin nopeasti ja aikaisessa vaiheessa ilman kynnyksehtoja. Yhteiskunnan digitalisoituessa palvelutkin sähköistyvät ja nuorille sähköiset palvelut ovat tärkeitä eri tavalla, kuin aiemmille sukupolville. Sähköinen palvelu madaltaa kynnystä hakea apua, kun kotoa ei tarvitse lähteä minnekään ja monet palvelut ovat anonyymejä. Nuoruus elämänvaiheen on erityinen, kun kasvetaan omaksi itseksi, irrottaudutaan lapsuuden perheestä ja muodostetaan omaa identiteettiä. Nämä heijastuvat nuoren hyvinvoinnin kokemukseen ja vaikuttavat siihen millaisia palveluita nuoret kaipaavat elämän tueksi.

### 2.1 Sosiaalityö

Sosiaalityön lähtökohtana on sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ihmisoikeudet. Työn tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa ongelmia ja näin lisätä sosiaalista oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Yleisimpiä ongelmia, joita sosiaalityössä kohdataan, ovat työttömyys, kouluttautumattomuus, toimeentuloon sekä kuntoutumiseen ja hyvinvointiin liittyvät ongelmat (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, i.a.) Työtä tehdään yhteiskunnan eri tasoilla aina yksilötyöstä yhteiskunnan rakenteisiin asti. Sosiaalityöllä pyritään varmistamaan kaikista

heikoimmassa asemassa olevien avun ja tuen tarpeet. (Turtiainen ym., 2021, s. 45–47.) Sosiaalityö pohjautuu tietoisesti tehtyihin valintoihin, jotka vaikuttavat jollain tapaa asiakkaaseen. Tätä työn vaikuttavuutta tulee arvioida, jotta ammattilaisille tulevat näkyväksi asiakkaalle tärkeät ja merkitykselliset asiat ja päättäjiille ja yhteistyökumppaneille tulee näkyväksi sosiaalityön tavoitteet ja menetelmät. (Karjalainen ym., 2021, s. 27.)

Sosiaalipalveluilla pyritään edistämään ja ylläpitämään asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021a). Sosiaaliohjauksen tarkoituksena on tukea ja motivoida asiakasta suoriutumaan itsenäisesti elämästä ja antaa tietoa etuuksista sekä palveluista (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.). Keskeinen työväline sosiaalialalla on palvelutarpeenarvio, jonka apuna voidaan käyttää erilaisia arvioinnin välineitä, kuten mittareita. Näiden pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa tulee huomioida asiakkaan näkemys, toiveet ja mielipide. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021a; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022.) Suunnitelmassa tulee huomioida asiakkaan saamat muut palvelut ja suunnitelmat, sillä paljon palveluita tarvitsevilla asiakkailla voi olla useita eri ammattilaisia apuna arjessa. Tällaisessa tilanteessa moniammatillinen yhteistyö on tärkeää, samoin palveluiden yhteensovittaminen ja tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden rakentaminen eri palveluista asiakkaalle (Willumsen ym., 2012).

Moniammatillisen yhteistyön kautta toteutuu asiakkaan oikeus laadukkaisiin sosiaalipalveluihin. Sen avulla voidaan kehittää asiakkaalle sopivia palveluita ja työtapoja, mutta myös jakaa omaa asiantuntijuutta toisten ammattilaisten ja asiakkaan kanssa. Moniammatillisen yhteistyön tuloksena ammattilaiset tunnistavat asian, jonka äärellä työskennellään, tietää mikä estää ja edistää työskentelyä ja miten yhteistyö hyödyttää asiakasta. Moniammatillisessa yhteistyössä eri alan asiantuntijat työskentelevät yhdessä asiakkaan kanssa. Moniammatillinen yhteistyö on yksi hyväksi havaittu keino vastata paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. (Mönkkönen ym., 2019, s. 5–7; Hujala & Lammintakanen, 2018.)



Moniammatillisen yhteistyön ja palvelusuunnitelman lisäksi sosiaalialalla yksi tärkeimpiä palveluita on matalan kynnyksen palvelut. Tällä tarkoitetaan palveluita, joihin pääseminen on helppoa ja nopeaa, eikä palvelun saamiseen liity kynnyksehtoja, kuten lääkärin lähetettä tai sosiaalityöntekijän päätöstä. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään saamaan palveluiden piiriin sellaiset ihmiset, jotka ei muuten palveluihin pääsisi, joko siksi ettei tiedä palveluiden olemassaolosta, ei ole mahdollista tulla palveluiden piiriin tai ei ole voimavaroja osallistua palveluihin. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään lisäämään sosiaalista osallisuutta ja poistamaan esteitä avunsaannin tieltä. Matalan kynnyksen palvelu on parhaimmillaan portti julkisen avun piiriin. (Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 1–8.) Matalan kynnyksen palvelut lisäävät sosiaalista osallisuutta, johon kuuluu sosiaaliset verkostot olennaisena osana. Yhteiskuntaan kiinnittyminen ja yhteisöön kuulumiseen on osa sosiaalista osallisuutta, osallisuuden tunne syntyy osallistumisen kautta. Matalan kynnyksen palveluissa keskeistä on asiakkaiden aktivointi, voimaantuminen ja oma-aloitteisuuden harjoittaminen. Matalan kynnyksen palvelut vähentävät parhaimmillaan kansalaisten terveys- ja hyvinvointieroja vaikuttaen kansanterveyteen asti. (Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 1–8.)

## 2.2 Digitalisaatio

Digitalisaatiolla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä yhteiskunnassa tapahtuvaa muutosprosessia, joka näkyy toimintatapojen uudistamisena, työmenetelmien digitalisoitumisena ja palveluiden sähköistymisenä (Valtionneuvosto, 2016, s. 5, 15). Sosiaali- ja terveysalalla digitalisaatio näkyy siinä, että tieto ja palvelut ovat laadukkaampia (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.). Palveluiden kehitys näkyy kansalaisten ohjaus- ja neuvontapalveluissa ja tiedon antamisessa selkeästi, sillä erilaiset testit, mittarit ja itsearviointivälineet ovat lisääntyneet sosiaali- ja terveysalalla. Myös sähköisissä palveluissa keskeistä on samat periaatteet kuin muissa palveluissa eli käyttäjälähtöisyys ja se, että palvelut edistävät ihmisten hyvinvointia painottuen ennaltaehkäisevään työhön. Sähköisten palveluiden avulla kansalaisia aktivoidaan ja vastuutetaan toimimaan itse. (Valtionneuvosto, 2016, s. 5, 15.) Sähköiset palvelut ovat uudenlaisia matalan kynnyksen

palveluita, joilla pyritään tukemaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, yhdenvertaisten palveluiden turvaamiseksi sekä kustannustehokkaamman ja vaikuttavamman palvelurakenteen toteuttamiseksi. Sähköiset palvelut ovat osa elämänhallintaa, itsenäistä selviytymistä ja asuinpaikasta ja ajankohdasta riippumatonta asiointia. Sähköisillä palveluilla pyritään ylittämään maantieteellisiä etäisyyksiä ja tuomaan palvelut lähelle erityisesti maaseuduilla. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 2016, s. 1–2, 9–10.)

Suomessa sote-uudistuksella pyritään uudistamaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa niin, että palvelut olisivat yhdenvertaisia, vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja ja hillitsee kustannusten kasvua. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikuttavuutta tulee seurata entistä enemmän. (Valkeinen & Sohlman, 2019, s. 6; Valtionneuvosto, i.a.) Sote-uudistuksen avulla halutaan lisätä digi- ja mobiilipalveluita parantamaan asiakaslähtöisyyttä palveluissa, sillä ihmiset haluavat sosiaalipalveluita, jotka ovat riittäviä ja saavutettavia. Digitaalisten palveluiden avulla pyritään tuomaan sosiaalityön painopistettä entistä enemmän ennaltaehkäisevään suuntaan, jolloin matalan kynnyksen palveluita tarvitaan enemmän. (Ilmarinen ym., 2019, s. 225.)

Nuorisotyössä palveluiden digitalisoitumiseen vaikuttaa se, että nuorille digitaalisuus merkitsee enemmän kulttuurissa kuin nuorten sosiaalisissa suhteissakin. Digitaalisten harrastusten ja aktiviteettien merkitys on kasvanut ja kasvaa nopeasti nuorten elämässä. (Eriksson & Hongisto, 2019, s. 13.) Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa ja sen rakenteita vaikuttaen erityisesti nuorten elämään ja nämä vaikutukset tulee sosiaalityössä huomioida. Nuorille digitaaliset palvelut ja kohtaamispaikat ovat tärkeitä ja siellä tulee näkyväksi kulttuurin muutokset. Nuori on osattava kohdata hänen elämäntilanteessaan ja arjen kulttuurissaan tavalla, jossa hän tulee kuulluksi ja hänen tarpeensa ymmärretään (Kiviniemi & Kriauciunas 2016; Eriksson & Hongisto, 2019, s. 10–12). Nuorisotyössä nuorten tarpeet ja kiinnostuksenkohteet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja heitä autetaan sekä opastetaan erilaisissa elämäntilanteisiin liittyvissä kysymyksissä ja ohjataan palveluihin. (Kiviniemi & Kriauciunas 2016; Eriksson & Hongisto, 2019, s. 10–12.) Asiantuntijoiden mukaan tulevaisuuden työskentelytarpeita nuorten kanssa ovat ohjauspalvelut erityisesti digitaalisissa ympäristöissä ja digitaalisessa yhteiskunnassa. Nuorten kanssa tehtävä työ tulee painottumaan

tulevaisuudessa osallisuuden kehittämiseen, teknologiakasvatukseen ja digitaalisen osaamisen korostamiseen. (Eriksson & Hongisto, 2019, s. 3–4.) Digitaalisen osaamisen korostaminen on tärkeää, sillä digitaalisuutta nuorten kanssa hyödynnetään työskentelyn välineenä, toimintana ja toiminnan sisältönä. Se voi sisältyä mihin tahansa nuorisotyön muotoon, kuten kulttuuriseen nuorisotyöhön tai tietojen neuvontatyöhön ja sitä voidaan käyttää oppimisen, osallistumisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseksi. (Kiviniemi & Kriauciunas 2016; Eriksson & Hongisto, 2019, s. 10–12.)

### 3 3 HYVINVOINTI

Arkipuheessa hyvinvointi mielletään mielihyvään ja nautintoon kuuluvaksi asiaksi. Pohjoismaissa hyvinvoinnin ymmärretään kattavan aineellisen hyvinvoinnin lisäksi terveyden ja sosiaaliset suhteet. Koettu eli subjektiivinen hyvinvointi tarkoittaa yksilön omaa kokemusta terveydestä, sosiaalisista suhteista ja elämän resursseista, joka muodostaa kokemuksen ihmiselle tyytyväisyydestä omaan elämään. Subjektiiviseen hyvinvointiin vaikuttaa käytettävissä olevat resurssit, kuten raha, osaaminen ja terveys. Kokemus hyvinvoinnista on sidoksissa elinoloihin, yksilön mieltymyksiin ja kykyihin, sillä näiden pohjalta ihminen tuottaa omaa hyvinvointiaan. Hyvinvoinnin vastakohta on huono-osaisuus. (Karvonen, 2019, s. 96–98.)

Pohjoismaisessa hyvinvointitutkimuksessa sovelletaan usein kolmea ulottuvuutta elintaso, sosiaaliset suhteet ja psykososiaalinen hyvinvointi sekä itsensä toteuttaminen tai mielekäs tekeminen. Tämän jaottelun taustalla on suomalainen sosiologi Erik Allardtin (1976) hyvinvointiteoria, jossa hyvinvoinnin ulottuvuudet nimetään termeillä *having*, joka viittaa aineelliseen elintasoon, *loving*, joka viittaa sosiaalisiin suhteisiin ja *being*, joka viittaa itsensä toteuttamiseen. Viimeiseen kuuluu vielä alakohta *doing*, joka viittaa mielekkääseen tekemiseen tai toimeliaisuuteen. Osatekijöiksi hyvinvoinnissa Allardt lukee taloudelliset resurssit, asuinolosuhteet, työllisyyden ja työolot, koulutuksen ja terveyden. (Kestilä ym., 2019, s. 121–122, 124, 127–128, 131, 133–134.)

Nuorten hyvinvointi määräytyy eri tavalla, kuin aikuisten sillä nuorten hyvinvointi on sidoksissa perheeseen, jossa lapsi kasvaa. Vanhempien koulutus vaikuttaa lasten koulumenestykseen, terveyteen ja hyvinvointiin. Perhetausta määrittää myös nuoren käsitystä itsestään, itsetuntoa ja turvallisuudentunnetta. Perheet, joissa resurssit ovat vähäiset, on nuorilla niukemmat mahdollisuudet toteuttaa itseään, joka vaikuttaa koettuun hyvinvointiin heikentävästi. Viime aikoina on huomattu, että nuoret, joilla menee hyvin ja nuoret, joilla menee huonosti, etäännyvät toisistaan. Lisäksi suomalaisten nuorten elämänlaatu on heikentynyt henkisen hyvinvoinnin osalta. (Kestilä ym., 2019. s. 121–122, 124, 127–128, 131, 133–134; Lehtonen & Kallunki, 2012, s. 359 – 360; Kattilakoski & Sireni, 2020, s. 9–10.)

Tutkimuksissa on havaittu se, että mitä korkeampi ihmisen tunne omasta hyvinvoinnista on, sitä vähemmän hyvinvoinnin osatekijät siihen vaikuttavat eli sosiaaliset suhteet, tulotaso ja terveys (Lamu & Olsen 2016; Binder & Coad 2011). Jos ihmisellä on korkealla tasolla subjektiivinen hyvinvointi, elämässä tapahtuvat negatiiviset asiat, kuten työttömyys ei vaikuta hyvinvointiin niin paljon (Binder & Coad 2015). Syy saattaa olla siinä, että hyvinvoivilla ihmisillä on vahva koherenssin tunne, vaikka vaikeuksia elämässä eteen tulisikin. Tämän tunteen ansiosta yksilö luottaa siihen, että ympäristö on ennustettava ja asiat tulee sujumaan odotetusti. Koherenssin tunne rakentuu ihmisellä ymmärrettävyydestä, hallittavuudesta ja merkityksellisyydestä. (Antonovsky 1979; 1987.)

### 3.1 Nuorten kokemuksellinen hyvinvointi

Nuorten omaan kokemukseen hyvinvoinnista ja elämäntyytyväisyydestä vaikuttaa vahvasti usko tulevaisuuteen, joka on lähellä toivoa. Usko tulevaan antaa voimaa ponnistella kohti tavoitteita. Usko tulevaisuuteen, elintaso ja taloudelliset resurssit ja terveys koetaan tärkeimmiksi hyvinvointiin vaikuttavaksi tekijäksi. Niiden jälkeen tärkeimpiä osatekijöitä ovat yhteisöllisyys, ihmissuhteet, turvallisuus ja suoriutuminen. Hyvinvoinnin alimmalla tasolla korostuvat tulevaisuuden, elintason, terveyden ja yhteisöllisyyden merkitykset elämäntyytymättömyyttä

tuottavina tekijöinä. Interventioiden kannalta kyseiset osatekijät ovat potentiaalisimpia keinoja parantaa pahoinvoivien nuorten elämäntyytyväisyyttä. (Lehtonen & Kallunki, 2012, s. 363–365, 369.)

Hyvinvoinninerot ovat nuorilla pysyviä ja erot näkyvät usealla elämän osa-alueella. Hyvinvoinninerot näkyvät monissa terveystilanteissa, kuten tapaturmissa ja myrkytyksissä, mielenterveydessä ja koetussa terveydessä. Eroja on myös elintavoissa, arjenhallinnassa ja osaamistasossa. Perhetausta määrittää myös nuoren käsitystä itsestään, kuten itsetuntoa, turvallisuudentunnetta ja perheen yhdessä viettämää aikaa. Tukea tulisikin kohdentaa kaikista heikoimmassa asemassa oleville perheille, tuen tulee olla varhaista, ehkäisevää ja matalan kynnyksen palvelua, joka ylittää sektorirajat ja ehkäisee ylisukupolvista hyvinvoinnin vajetta. (Kestilä ym., 2019, s. 131, 133–134.)

### 3.2 Nuoruus

Nuoruuskehityksen alun määrittävät murrosiän biologiset muutokset. Nuoruus on yksilön elämänkaareissa vaihe, johon liittyy nopea keskushermoston kehitys, fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kasvu. Aivojen kehitys jatkuu voimakkaana läpi nuoruusiän. Erityisesti kehittyvät ne aivoalueet, jotka osallistuvat esimerkiksi tunteiden tunnistamiseen, käyttäytymisen säätelyyn ja vaativampaan oman toiminnan suunnitelmalliseen ohjaukseen. Keskeisiä nuoruuden kehitystehtäviä ovat uusien suhteiden luominen ikätovereihin, sukupuoliroolin omaksuminen, oman fyysisen olemuksen hyväksyminen, vähittäinen emotionaalinen irrottautuminen vanhemmista ja aikuiselämän rooleihin valmistuminen erilaisilla ammattiin, ihmisiin ja arvomaailmaan liittyvillä valinnoilla. (Nurmi, 1998, 256–271.) Nuoruuden kehitystehtävien onnistunut ratkaiseminen luo hyvän perustan selviytyä aikuisuuden haasteista. Nuoruusiän kehitykseen tuovat lisähaasteita erilaiset elämänmuutokset ja tapahtumat, jotka vaativat nuorilta sopeutumiskykyä. Stressiä aiheuttavat kokemukset ja elämäntapahtumat voivat uhata nuoren psyykkistä kehitystä ja mielenterveyttä. Toisaalta monet tekijät, kuten läheiset ihmissuhteet, hyvä itsetunto ja toimivat selviytymiskeinot suojaavat riskikehitykseltä. (Mustonen ym., 2013, s. 23.)

### 3.3 Toimintakyky

Toimintakyvyn voi jaotella fyysiseen, psyykkiseen, ja sosiaaliseen toimintakykyyn, jotka yhdessä muodostavat yleisen toimintakyvyn, jonka avulla ihminen selviytyy itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä toiminnoista työstä, opiskelusta, vapaa-ajasta, harrastuksista ja kykenee pitämään huolta itsestään ja muista elinympäristössään. Ympäristöllä on suuri merkitys toimintakyvyille ja se on myös riippuvainen siitä, miten ympäristö tukee tai estää toimimista omassa elämässä. Ympäristö pitää sisällään sellaisia asioita, kuin ympäristön esteellisyys tai esteettömyys, toisten ihmisten tuki, palvelut kaikissa muodoissa. Toimintakyvyllä on useita ulottuvuuksia fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2022.)

Hyvä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja toimintakykyä tukeva ympäristö auttavat ihmistä voimaan hyvin ja jaksamaan työelämässä tai opiskelussa sekä selviytymään arjesta. Psyykinen toimintakyky muodostuu ihmisen voimavaroista, joiden avulla selviydytään elämässä eteenpäin, kun ihminen kohtaa haasteita tai vaikeita asioita elämässä. Psyykinen toimintakyky käsittää myös elämänhallinnan, mielenterveyden, psyykkisen hyvinvoinnin, jotka puolestaan tukevat ihmisen kognitiivisia toimintoja kuten kykyä tehdä harkittuja päätöksiä, suhtautua luottavaisesti tulevaisuuteen ja maailmaan. Kognitiivinen toimintakyky on tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa, joka mahdollistaa ihmisen suoriutumisen arjessa. Sosiaalisen toimintakyvyn kokonaisuus muodostuu yksilön, sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä dynaamisissa vuorovaikutussuhteissa. Tämä toimintakyvyn osa-alue ilmenee esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallisuuden kokemuksina. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2022.)

## 4 ELÄMÄNTILANNEMITTARI 3X10D JA ZEKKI-PALVELU

Zekki-palvelu on rakennettu 3X10D-elämäntilannemittarin pohjalle, jolla voi arvioida omaa elämää vastaamalla kysymyksiin, jotka liittyvät keskeisiin elämänosa-alueisiin: opiskelu tai työ, perhe, ystävät, terveys, itsensä kehittäminen, asuminen, raha-asiat, itsetunto, vaikeuksien voittaminen ja tyytyväisyys elämään. Mittari huomioi kuusi toimintakyvyn ulottuvuutta fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, kognitiivisen, sosiaalisen, yleisen toimintakyvyn sekä työkyvyn. (Kainulainen & Valkeinen, 2020; Diak, i.a., Kainulainen, 2020, s.10.)

Jokaisessa kysymyksessä arviointiin vastataan asteikolla nolasta kymmeneen, jossa nolla kuvastaa tyytymättömyyttä elämäntilannetta kohtaan ja kymmenen tarkoittaa sitä, että vastaaja on erittäin tyytyväinen tähän elämän osa-alueeseen. Vastatessa kysymykseen vastaajan tulisi keskittyä juuri sillä hetkellä olevaan tunteeseen ja ajatukseen tästä osa elämän osa-alueesta tyytyväisyydestä siihen. Näitä kymmentä elämän osa-aluetta peilataan kolmesta eri näkökulmasta nykyisen tilanteen, osa-alueiden tärkeyden ja tulevaisuuden näkökulmasta, jolloin mittari tähtää enemmän elämänhallinnan parantamiseen, kuin elämäntilanteen kartoittamiseen. (Kainulainen, 2020, s. 4–5, 11–12.)

3X10D-mittarin pohjalle on rakennettu Zekki-palvelu antaa nuorelle vastauksen sanallisessa muodossa ja tarjoaa nuorelle palveluita, joista hän voisi saada apua ja tukea omaan elämäänsä. Zekin tarjoamat palvelut ovat pitkälti valtakunnallisia ja järjestöjen tarjoamia palveluita. Tulevaisuudessa palveluita lisätään mittariin niin, että se tarjoaa ilmoitetun kotipaikkakunnan mukaan palveluita nuorille. Palvelua kehitettäessä tarkoituksena on ollut lisätä nuorten osallisuutta ja pärjäämistä ja aktivoita heitä omien asioiden suunnitteluun ja hoitamiseen. Tavoitteena on vahvistaa nuoren pystyvyyttä, eikä keskittyä ongelmiin. Palvelu tarjoaa yhteisen kielen eri ammattilaisille ja asiakkaille ja se on helppo tilanteen analysoinnin väline. (Kainulainen, 2019, s. 11–12.)

#### 4.1 Nuorten digitaaliset tukipalvelut

Diakonia-ammattikorkeakoulu luo yhdessä kumppaneiden kanssa digitaalista palvelualustaa nuorille matalan kynnyksen periaatteella. Zekki-palvelualusta on rakennettu 3X10D-elämäntilannemittarin pohjalta ja sen ideana on yhdistää nuorten tarpeet ja palvelut toisiinsa. Zekki-palvelu auttaa nuorta hahmottamaan omia vahvuuksia, haasteita ja tuentarpeita. Mittarista nuori saa sanallisen palautteen, miten elämässä menee ja myös ehdotuksia erilaisista palveluista, joihin nuori voi hakeutua. Tavoitteena on se, että nuori voisi jättää yhteydenottopyynnön ammatilliselle. Palvelualustaa kehitetään ja tulevaisuudessa on tarkoitus liittää palveluihin järjestöjen lisäksi myös kunnalliset palvelut. Alustan ja mittarin tarkoitus on se, että nuorten elämän haasteisiin pystyttäisiin puuttumaan, ennen kun ne kasvavat liian suuriksi. Järjestöillä on myös paljon palveluita, joilla nuoria kyetään auttamaan. Yhteistyökumppaneina on Mieli ry, Sekasin-chat, Takuusäätiö, Nuorisoomisliitto, Väestöliitto, Nuorten ystävät ry, Pelastakaa Lapset ry, MLL sekä HDL:n Vamos. Järjestöjen lisäksi palvelualustaa on ollut toteuttamassa ja suunnittelemassa nuoret itse sekä Digitalents Helsingin nuoret koodarit. Koko ajan kehitystyötä tehdessä nuoret itse ovat olleet mukana tätä palvelua kehittämässä. Alustaa pilotoidaan Oulun kaupungin nuorille suunnatuilla uusilla verkkosivuilla myös. (Nuorten palvelupolut, 2020).

Syy miksi nuorten digitaaliset tukipolut hanketta on lähdetty viemään eteenpäin, on se, että palvelujärjestelmä on nuorille sekava ja pirstaleinen, eikä tietoa erilaisista tukipalveluista nuorilla ole. Lisäksi nuorille tulisi tarjota palveluita aktiivisemmin ja niiden tulisi olla helposti saavutettavia, sekä oikea-aikaisia. Kolmannen sektorin palveluita on haluttu vahvistaa, samoin kolmannen sektorin rooli nuorten palveluissa. On haluttu lisää nuorten tietoisuutta palveluista ja palveluita on haluttu tarjota siellä missä nuoret ovat. Lisäksi on haluttu integroida palvelut samaan paikkaan, jotta palvelut huomioivat nuoren sekä hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesti. On haluttu lisätä nuoren tietoisuutta omasta tilanteesta, jotta kykenee hakemaan itselleen apua. Hanke on saanut alkunsa vuonna 2018–2020 toimineesta hankkeesta nuorten kevyet palvelupolut ja nykyinen hanke nuorten digitaaliset palvelupolut ovat jatko hanke tälle hankkeelle. Hanke on Stea-rahoitteinen ja toteutuu ajalla 1.4.2020-31.03.2023. (Nuorten palvelupolut, 2020).



Tätä on edeltänyt vuosina 2015–2016 kuntakokeiluhanke, joka toteutettiin Kuopiossa ja oli valtiovarainministeriön rahoittamana, jolloin kehitettiin 3X10D-elämäntilannemittari nuorille, jotka tarvitsivat monia palveluita. Kokeiluun osallistui kuntapalveluista sosiaali- ja terveystyöpalvelut, oppilashuolto, nuorisopalvelut, erikoissairaanhoidon ja kunnan yhteinen psykiatrian keskus sekä kaksi ostopalvelujen tuottajaa. (Kainulainen, 2019.)

## 4.2 Ohjaamo

Haastattelut Zekin käyttökokemuksista toteutamme Oulun ohjaamossa, jossa on käytössä kyseinen palvelu. Ohjaamon kanssa on tehty jo aiemmin yhteistyötä mittaria kehitettäessä, joten siksi se on luonteva yhteistyökumppani myös meidän opinnäytetyöllemme.

Ohjaamot ovat 15–29-vuotiaille nuorille tarkoitettuja matalan kynnyksen neuvontapisteitä, joista saa apua opiskeluun, työnhakuun, hyvinvointiin ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Ohjaamoissa työskentelee paljon erialan ammattilaisia. Helsingin Ohjaamo on perustettu vuonna 2013 nuorisotakuun ansiosta ja tarkoituksena oli kehittää nuorille laaja-alaisempi ja heidän tarpeisiinsa paremmin vastaava palvelu. Ohjaamon perusajatus on asiakaslähtöisyys ja kumppanuus. Mallia ohjaamojen kehitystyössä on otettu Oulun Byströmin talosta. Ohjaamossa on tarkoitus saada kaikki palvelut samasta paikasta. (Ohjaamo Helsinki, i.a.)

Etsivä nuorisotyö on erityisnuorisotyötä, jonka tavoitteena on olla läsnä nuorten keskuudessa ja tarjota mahdollisuus turvalliseen ja luotettavaan aikuiskontaktiin. Etsivä nuorisotyö etsii yhdessä nuoren kanssa ratkaisuja pulmiin ja kysymyksiin auttaen nuorta saavuttamaan tarvitsemansa palvelut. Tavoitteena on saada alle 29-vuotiaat nuoret palveluiden piiriin, joilla edistetään heidän kasvuaan, itsenäistymistä, osallisuutta yhteiskunnassa ja elämänhallintaa. Lisäksi nuoria autetaan pääsemään töihin sekä kouluun. Etsivä nuorisotyö on nuorelle vapaaehtoinen palvelu. (Aluehallintovirasto, i.a.)

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyö toteutui yhteistyönä Nuorten digitaaliset tukipolut -hankkeen kanssa. Haastattelut tein Oulun Ohjaamon henkilökunnalle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sitä, onko Zekki-palvelu hyödyllinen työväline nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelun jatkokehittämistä varten. Tavoitteena oli tuoda esille ne asiat, jotka estävät ja edistävät palvelun käyttöä. Halusin saada tietoa siitä, miten ja millä tavalla työntekijät käyttävät palvelua asiakkaiden kanssa. Kartoitin myös sitä, miten Zekki on hyödyttänyt ammattilaisia työssään ja miten tietoa palvelusta saisi levitettyä muille nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat

- Miten Zekki-palvelu on hyödyttänyt ammattilaisen työtä?
- Miten Zekki-palvelua voisi kehittää hyödyllisemmäksi työvälineeksi?
- Miten Zekki-palvelu saataisiin laajempaan käyttöön?
- Miten nuorten hyvinvointi näkyy ohjaajien työssä?

## 6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Työni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka on ymmärtävää tai selittävää tutkimusta. Ymmärtävässä tutkimuksessa pyritään eläytymään tutkittavan kohteen ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin tai ymmärtämään jonkin asian merkityksen. Menetelmä sopii erityisen hyvin ihmisten kokemustiedon kartoittamiseen, mahdollistaa yksityiskohtaisen tiedon tuottamisen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 29, 41–42, 48; Juuti & Puusa, 2020, s. 9, 13.)

Laadullista tutkimusta käytetään paljon tutkimuksissa, joissa tutkimuskohteet ovat näkymättömiä, ihmisten vuorovaikutuksessa syntyneitä tai aikaan ja paikkaan sidottuja ilmiöitä. Laadullinen tutkimus mahdollistaa moniäänisyyden, sillä

lopullista totuutta ei tutkimuksella pyritä saavuttamaan. Monet ilmiöt ovat aikaan ja paikkaan sidottuja ja muuttuvat vuorovaikutuksessa, jolloin niistä voi tulla esille uusia puolia ja uudenlaisia näkökulmia. Tutkimuksessa tuotettu tieto on näkökulmaan ja tulkintaan sidottua. (Juuti & Puusa, 2020, s. 104–106.)

Määrällinen tutkimus lähtee oletuksesta, että tutkittava ilmiö on teoriasta ja tutkijasta riippumaton, se perustuu usein numeeriseen aineistoon ja testattavaan hypoteesiin, joka ilmiöstä on muodostettu ennen tutkimuksen alkua. (Juuti & Puusa, 2020, s. 132–135.) Tutkimusmenetelmä tulee valita tutkimuskohteen luonteen mukaan (Juuti & Puusa, 2020, s.134–135), joten opinnäytetyöstä tuli kvalitatiivinen tutkimus. Zekki-palvelu on vielä uusi ja vähän käytössä oleva palvelu, eikä määrällistä tutkimusta olisi siksi järkevää aineistosta tehdä, koska haastateltavia oli neljä. Laadullinen tutkimusmenetelmä vastaa työni tavoitteita, sillä sen avulla on mahdollista löytää uusia asioita ja näkökulmia tutkitusta ilmiöstä, joita pyrin työlläni tuomaan esiin. Tutkimuksellani pyrin saamaan mahdollisimman paljon esille työntekijöiden kokemuksia, ajatuksia ja näkemyksiä Zekki-palvelusta.

## 6.1 Aineistonkeruu menetelmä

Aineistonkeruu menetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillisesti haastattelu tai havainnointi. Haastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen asetettu tavoite. Se on aina vuorovaikutteinen tilanne, jossa tutkija ja tutkittava vaikuttavat toisiinsa. Haastattelun avulla on tarkoitus päästä kiinni tutkittavan ajatuksiin, odo- tuksiin ja kokemuksiin, sillä laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan selville tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä ja tämä edellyttää mahdollisimman avointa keskustelua aiheesta. Haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, jolla tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista tehdä uskottavia päätelmiä. (Juuti & Puusa, 2020, s. 18–19, 155–156, 186–188.)

Haastatteluita voidaan toteuttaa monella eri tavalla ja se on aineistonkeruu me- netelmänä joustava. Haastattelu sopii käytettäväksi erilaisiin tilanteisiin ja tarkoi- tusperiin mutta haastattelutapa tulee valita tutkimuksen tavoitteiden mukaan. Haastattelu menetelmänä on hyvä tapa tuottaa tietoa ihmisten subjektiivisesta kokemuksesta tutkittavasta asiasta ja siihen voidaan valita henkilöitä, joilla

tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelu on hyvä tapa saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, jota tukee se, että tutkimuskysymyksen annetaan haastateltaville etukäteen. (Juuti & Puusa, 2020, s.188–190, 193, 195.)

Teemahaastattelu lähtee siitä oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, uskomuksia ja voidaan tutkia teemahaastattelumenetelmällä, joka korostaa tutkittavien subjektiivista käsitystä asioista. Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen ja niitä koskevien tarkentavien kysymysten varassa. Ideana haastattelussa on se, että tutkittavat saisivat puhua aihepiiristä vapaasti. Menetelmä korostaa haastateltavien omia kokemuksia, tulkintoja ja merkityksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Juuti & Puusa, 2020, s. 203–206.)

Koska tarkoituksena tutkimuksessani on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkimukseni kohteesta päädyin strukturoitujen haastattelumenetelmän sijaan toteuttamaan aineiston keruun teemahaastattelun avulla. Koin sen olevan paras tapa saada mahdollisimman paljon, mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa Zekki-palvelusta. Tämä haastattelumenetelmä jätti paljon tilaa keskustelulle ja haastateltavien ajatuksille sekä kokemuksille palvelun käytöstä. Strukturoidumalla menetelmällä olisi voinut osa tiedosta jäädä saamatta.

Haastattelun teemat ja apukysymykset muotoutuivat ensin itse miettien mitä asioita haluan selvittää haastateltavilta. Ensimmäiseksi valikoitu Zekin käyttökokemukset ja tavat. Toisena muodostui mitä ongelmia palvelun käytössä on esiintynyt. Kysymyksiä pohdittiin myös ohjaavan opettajan kanssa, joka ehdotti, että kartoittaisin sitä, miten Zekki-palvelusta saataisiin tietoa laajemmalle joukolle alan ammattilaisia. Ajatus lähti siitä, kun etsin haastateltavia opinnäytetyötä varten olin yhteydessä Helsingin Ohjaamoon. Palvelu ei ollut siellä käytössä mutta siellä tiedettiin sitä käytettävän Oulun Ohjaamossa. Halusin tietää miksi sitä ei käytetä kaikissa Ohjaamoissa ja miten sen saisi käyttöön laajemmalla alueella. Viimeiseksi haastattelun teemoja kävin läpi yhdessä hankkeen edustajan kanssa, joka halusi saada tietoa nuorten hyvinvoinnin näkymisestä työssä sekä tietoa miten haastateltavat palvelua kehittäisivät paremmaksi työvälineeksi.

Haastattelut toteutin huhtikuussa 2022 yhden viikon aikana, näistä kaksi toteutui yksilöhaastatteluna ja yksi parihaastatteluna. Haastatteluissa oli viisi pääteemaa Zekki-palvelun käyttäminen, vahvuudet, ongelmat ja puutteet, palvelun kehittäminen toimivammaksi ja Zekin levittäminen laajempaan käyttöön (liite 1). Litteroitua tekstiä tuli 15 sivua ja haastattelunauhoituksia vajaa kolme tuntia. Haastatteluihin oli varattu aikaa tunti, mutta haastattelut eivät ensimmäistä lukuun ottamatta kestäneet tuntia. Ennen haastattelun alkua kysyin haastateltavilta suullisesti suostumuksen osallistua opinnäytetyötä varten tehtävää haastatteluun ja pyysin kaikilta luvan, että voisin laittaa sähköpostia ja tarkentaa vastauksia tarvittaessa. Litteroinnin tarkkuus ei ollut sanasta sanaan, vaan litteroin olennaiset asiat haastatteluista. Litteroinnista jätin pois myös kaiken sen, joka ei liittynyt opinnäytetyöhön tai sen aiheeseen.

Haastateltavat olivat etukäteen saaneet minulta saatekirjeen, jossa oli haastattelun teemat ennakkoon tutustuttavaksi (Liite 1 ja 2). Kirjeessä kerroin opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Saatekirjeessä oli haastattelun teemat, jotta saisin mahdollisimman paljon tietoa haastateltavilta haastattelun aikana. Haastateltavat olivat tutustuneet kysymyksiin ennakkoon. Yksi osallistuja epäröi haastatteluun osallistumista, koska Zekki-palvelun käyttö on jäänyt vähäiseksi ja viimeisestä käytöstä on kulunut pitkä aika. Haastateltavalla oli kuitenkin hyviä näkökulmia asiaan ja paljon relevantteja vastauksia opinnäytetyön tutkimukset tavoitteiden kannalta.

## 6.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jolla pyritään luomaan tutkimusaineistosta yhtenäinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 145–148, 152–153). Analyysin tarkoitus on selkeyttää tutkimusaineisto, jotta siitä voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Loogisen päättelyn ja tulkinnan avulla aineisto pilkotaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Analyysi on kolmivaiheinen prosessi, jossa se ensimmäisenä redusoidaan eli pelkistetään. Seuraavaksi se klusteroidaan eli ryhmitellään ja viimeisenä tehdään abstrahointi eli luodaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 175.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahoinnissa muodostetaan käsitteitä, joiden avulla luodaan kuvaus tutkimuskohteesta. Tutkimustuloksissa esitetään aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Tuloksissa kuvataan myös luokittelun pohjalta muodostetut käsitteet tai kategoriat ja niiden sisällöt. Johtopäätöksessä pyritään ymmärtämään mitä asiat tutkittaville merkitsevät. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 182–183.)

Aloitin aineiston analyysin litteroimalla ensiksi kaikki haastattelut yhteen tiedostoon. Tämän jälkeen luin litteroidut tekstit muutaman kerran huolellisesti lävitse, jotta minulle muodostui kokonaiskuva siitä, mitä haastatteluaineisto pitää sisällään. Tein niin, että litteroinnin ja aineistoon perehtymisen jälkeen siirsin litteroidut tekstit oikeiden teemojen alle, jolloin haastattelut yhdistyivät teemoittain. Teemoittelua helpotti se, että aineistonkeruu menetelmänä oli teemahaastattelu, joten isoja muutoksia ei tarvinnut tekstille tehdä. Jokaisen vaiheen jälkeen kopioin tiedoston, jotta kaikki välivaiheet jäisivät itselleni talteen ja pystyisin tarvittaessa niihin palata.

Teemoittelun jälkeen etsin aineistosta tutkimuskysymysten kannalta keskeiset asiat ja merkkasin ne eri väreillä niin, että jokaisella tutkimuskysymyksellä oli oma värinsä sisällönanalyysin periaatteiden mukaan (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 145–148, 152–153). Tämän jälkeen karsin kaiken ylimääräisen tekstin pois niin, että jäljelle jäi haastattelun ydinkohdat ja tutkimuskysymysten kannalta relevantit asiat. Seuraavaksi redusoin eli pelkistin aineiston, pitäen ilmauksen merkityksen samana. Esimerkki pelkistämisestä taulukossa yksi.

Taulukko 1. Pelkistetyt ilmaukset

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Se on älyttömän hyvä tapa saada kokonaiskuva elämäntilanteesta ja se on älyttömän hyvä keskustelun avaaja.	Saa kokonaiskuvan elämäntilanteesta, hyvä keskustelun avaaja.

Tää on just nuorille niin hyvä kun tää on netissä ja se on helppo tehdä netissä ja siellä se elämä on muutenkin	Helppo tehdä, koska on netissä, siellä nuoren elämä on muutenkin.
---	---

Pelkistämisen jälkeen teemoittelin aineistoa vielä tarkemmin. Teemoittelun tarkoituksena on aineiston pilkkominen ja ryhmittely aiheen mukaan ja etsiä tutkimuksen teemoja ja niitä kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 150.) Aineistoa teemoitellessa syntyi uusia teemoja, esimerkiksi Zekki-palvelu teemasta muodostui kaksi teemaa, millainen palvelu on ja miten sitä käytetään. Osa teemoista oli limittäisiä ja liittyi toisiinsa ja ne olisi voinut sijoittaa useankin teeman alle, mutta päädyimme sijoittamaan ne sinne, jonne ne parhaiten sopivat sillä hetkellä.

Teemoittelun jälkeen ryhdyin luokittelemaan aineistoa teemoittain. Luokittelu on yksinkertainen tapa järjestellä aineistoa, kun ilmaukset luokitellaan sisällön mukaan kuuluviksi tiettyihin luokkiin. Luokittelu voi perustua ilmiön ominaisuuteen, piirteeseen tai käsitykseen. Luokat nimetään sisällön mukaan luokittelun jälkeen. Luokittelu jatkuu niin, että alaluokista yhdistetään yläluokkia ja yläluokista pääluokkia, jotka nimetään sisällön mukaan. Viimeiseksi muodostetaan yhdistävä luokka, joka liittyy tutkimustehtävään. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokkia, niin kauan kun se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 145–162, 175–181.)

Luokittelua aloitin tekemään teemoittain ja osa asioista siirtyi tässä vaiheessa toiseen luokkaan sopien sinne paremmin. Luokittelu eteni käytännössä niin, että järjestimme teeman alla olevat asiat allekkain ja katsoimme mikä niitä yhdistää ja muodostin näistä omat luokat. Katsoin syntyneitä luokkia ja pohdin mikä niitä yhdistää ja näin muodostui yhdistävä luokka. Esimerkki luokittelusta taulukossa kaksi.

Taulukko 2. Käyttötapojen luokittelu

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Tilannekartoitukseen	Kartoitusväline	

Tavoitteiden sel- vittämiseen		Keskustelu-, kartoitus- ja toiminnanohjaus työkalu
Keskustelun tukena	Keskusteluväline	
Lähestymistyökaluna		
Ryhmän aloituksessa	Toiminnanohjaus	

Luokittelun jälkeen teemat yhdistyivät toisiinsa, aineisto tiivistyi ja esiin saatiin alustavia tutkimustuloksia. Luokittelu esimerkki siitä millainen Zekki-palvelu on taulukossa kolme

Taulukko 3. Millainen palvelu on luokat

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Helppo ja nopea käyttää	Käyttäjystävällinen	Käyttäjälähtöinen
Visuaalisesti hyvä	Miellyttävä	
Ohjaa palveluihin	Toiminnallinen	
Motivoi nuorta		

Luokittelun jälkeen pääsin lopputulokseen, että Zekki on käyttäjälähtöinen palvelu ja sitä käytetään ohjaus- kartoitus ja toimintaan ohjaavana välineenä. Työntekijöitä tulee aktivoida palvelun käyttöönottamiseen. Kehittämistä palvelu kaipaa enimmäkseen sisällön osalta. Tämän jälkeen teimme tuloksien perusteella tyyppiesimerkin täydellisestä Zekki-palvelusta. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tiettyiksi tyypeiksi esimerkiksi niin, että teemojen sisältä etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja muodostetaan näistä näkemyksistä yleistys eli tyyppiesimerkki. Tyypittelyssä tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskevat näkemykset yleistyksiksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 145–162, 175–181.)

## 7 TULOKSET

### 7.1 Nuorten hyvinvoinnin näkyminen nuorisotyössä

Etsivä nuorisotyön keskiössä on nuorten hyvinvointi ja hyvinvoinnin edistäminen. Kaikki haasteet nuorilla liittyvät hyvinvointiin tai sen puutteeseen ja erityisesti



pahoinvointi näkyy etsivässä nuorisotyössä. Etsivän nuorisotyön piiriin ohjautuvat ne kaikissa heikoimmassa asemassa olevat nuoret. Työn näkökulma on kokonaisvaltainen ja nuorilähtöinen. Työskentely etenee nuoren ehdoilla ja nuorta kuunnellen, nuoren kyvyt, taidot ja sekä valmiudet huomioiden. Nuoren kanssa selvitetään yhdessä mitä hän elämältä kaipaa. Työskentely on myös palveluista kertomista, tiedottamista ja esittelyä. Työskentelyssä tärkeää on huomioida mihin nuoren valmiudet sillä hetkellä riittävät onko se opiskelua, työtä vai jotain muuta. Tarpeiden priorisointi on etsivässä nuoristyössä tärkeää ja työntekijän tulee osata nähdä minkä tarpeiden kanssa työskentely kannattaa aloittaa. Ensisijaista on aina laittaa nuoren terveys kuntoon, ennen kun nuorelle aletaan etsimään muita palveluita, kuten työtä tai koulupaikkaa. Työssä näkyy hyvinvoinnin kaikki osa-alueet ja niiden puutteet tehden työstä kokonaisvaltaisen.

Alla otteita haastateltavien ajatuksia siitä miten hyvinvointi näyttäytyy etsivässä nuorisotyössä:

Työn tavoite on nuorten ohjaaminen opiskeluun, työhön tai muuhun tarkoituksenmukaiseen palveluun. 101 prussia työstä liittyy sosiaaliseen, taloudelliseen, sosiaaliseen hyvinvointiin ja niiden edistämistä suurimmissa määrin.

Nuorten hyvinvoinnin edistäminen näkyy tosi isona osana tätä työtä eli yleensä ne kaikki se haasteet ja problematiikat liittyy siihen hyvinvointiin tai sen puutteeseen. Hyvinvointi näkyy tosi isona osana meidän työtä.

Nuorten hyvinvointi näkyy koko ajan työssä ja etenkin nuorten pahoinvointi. Meidän nuoret, ovat niitä heikommassa asemassa olevia.

## 7.2 Hyvinvoinnin mittaaminen työssä

Digipalvelut ovat lisääntyneet etsivässä nuorisotyössä viime vuosina ja työntekijät pitävät niitä hyvinä työvälineinä. Yksi haastateltava kertoi, ettei Zekin-lisäksi käytä muita digitaalisia työvälineitä. Yksi haastateltava raportoi myös, ettei hänellä ole käytössä välineitä, joilla voisi seurata nuorten hyvinvointia, siinä tapahtuvia muutoksia tai työn vaikuttavuutta. Tilastointia työssä tehdään, mutta

organisaation lähtökohdista käsin, kuten kuinka monta nuorta työntekijä tapaa tietyn ajanjakson aikana. Työntekijät kaipaavat välineitä, jolla voisi seurata työn vaikuttavuutta ja nuorten hyvinvointia. Tällainen väline motivoisi työntekijää ammatillisesti.

Työntekijöillä ei ole käytössä palvelua tai välinettä, jolla nuoria ohjataan palveluihin, vaan palveluita ehdotetaan ulkomuistista kysellen työkavereilta ja etsien internetistä. Palveluihin ohjautuminen on työntekijän muistin ja palvelutuntemuksen varassa. Tästä johtuen työntekijän tulee pitää itsensä ajan tasalla palveluista ja selvittää asioita, koska työtä tehdään eri organisaatioiden välillä. Tämä aiheuttaa työntekijöissä kuormitusta ja tähän toivotaan helpotusta sillä, että olisi yksi paikka, jossa olisi ainakin oman alueen palvelut ja hankkeet näkyvillä. Tiedon etsiminen vie työntekijän aikaa ja on pois muusta työstä.

### 7.3 Zekki-palvelun käyttäminen

Zekki on ominaisuuksiltaan toiminnallinen, käyttäjäystävällinen ja miellyttävä palvelu ja osittain siksi se on otettu käyttöön etsivässä nuoristyössä. Toiminnallisuudella tarkoitetaan sitä, että se on nuorilähtöinen, osallistava ja motivoi muutokseen. Käyttäjäystävällisyys muodostuu siitä, että Zekki-palvelu antaa yhteenvedon nuoren elämästä ja sitä voidaan käyttää moniammatillisen yhteistyön tukena. Lisäksi testin voi tehdä helposti ja nopeasti puhelimella. Miellyttävyys pitää sisällään visuaalisen ilmeen ja siksi palvelua on miellyttävä käyttää. Palvelua uskalletaan käyttää, koska se on anonyymi, eikä rekisteröintiä tarvita. Tämä madaltaa kynnystä palvelun käytölle niin nuorten, kuin työntekijöidenkin kohdalla.

Haastatteluissa tuotiin esille, että palvelun käyttö on jäänyt vähäiseksi työntekijöiden keskuudessa. Toiset olivat käyttäneet sitä enemmän kuin toiset ja toisilla käytöstä oli kulunut pidempi aika. Työntekijät käyttävät Zekki palvelua monipuolisesti kartoitus-, keskustelu ja toiminnanohjaus välineenä, joko yksilö- tai ryhmätyössä. Zekistä tykätään, koska työskentelyssä palvelu on nuorta osallistava, sillä nuori voi täyttää sen itsenäisesti, osallistuu testin tekemiseen ja näkee omat

vahvuudet, että tuen tarpeet. Zekki-palvelu auttaa nuorta kiinnostumaan omista asioista ja motivoi muutokseen.

Zekki-palvelua käytetään eniten kartoitusvälineenä, etenkin uusien asiakkaiden kanssa työskentelyn alussa, selvittämään asiakkaiden muutostarpeita ja kartoittamaan asiakkaiden sen hetkistä elämäntilannetta ja tavoitteita. Zekkiä käytetään myös kartoittamaan asioita, jotka tulisi ensin laittaa kuntoon nuoren elämässä. Zekki-palvelua käytetään limittäin 3X10D-elämäntilannemittarin kanssa. HOT-valmennukseen kuuluu 3X10D-elämäntilannemittarin käyttäminen ja osa käytti tässä yhteydessä Zekkiä kaverina. Osa oli sitä mieltä, että 3X10D:n voisi korvata kokonaan Zekki-palvelulla. Molempia hyödynnetään myös hyväksymis- ja omistautumisterapiaan liittyvässä muutosvalmennuksessa ja ADHD-ryhmän alussa. Zekkiä käytetään ryhmien vertaistyöskentelyssä, jolloin ryhmäläiset pääsevät keskustellaan omista tuloksista ja palveluista toisten kanssa ja jakamaan kokemuksia eri palveluista. Sitä käytetään myös ryhmissä, kun keskustellaan jännittämisestä tai muista psyykkisistä haasteista, kuten ahdistuksesta tai arvoista elämässä.

Sitten henkilökohtaisemmin pienryhmissä esim kun puhutaan jännittämässä tai arvoista tai mistä puhutaan niin ryhmätilanteessa jokainen pystyy sitä Zekkiä tehdä itelleen ja vertaiskokemuksena jakamaan mitä ajatuksia ja kokemuksia on niistä palveluista, joita Zekki ehdottaa tai niistä omista mahdollisista muutostarpeista tai elämäntilanteesta.

Zekki-palvelua käytetään lähestymis- ja keskustelutyökaluna. Palvelun avulla nuorta on helppo lähestyä ja saada siitä pohjaa keskustelulle. Lisäksi se toimii keskustelun tukena. Keskustelun apuna Zekkiä voi käyttää niin, että pohditaan mitä pitäisi tehdä, että arvo elämän tyytyväisyyteen nousisi kahdeksasta yhdeksään. Jos jokin arvo on kymmenen, voi keskustella mitä kaikkea se elämän osa-alue pitää sisällään ja miten nämä asiat näkyvät nuoren elämässä. Lisäksi Zekkiä käytetään niin, että se teetätetään nuorille tietyin väliajoin ja keskustellaan siitä mitä näiden kertojen välissä on tapahtunut ja mikä on muuttunut.

Mittaria ei tule käytettyä muuten kuin uusien asiakkaiden kanssa. Se on älyttömän hyvä tapa saada kokonaiskuva elämäntilanteesta ja se on älyttömän hyvä keskustelun avaaja.

Jos nuori sanoo, että kahdeksan niin voi miettii mitä pitäisi tapahtua, että se muuttuisi yhdeksään, niin nuori voi sanoa esimerkiksi, että jos se saisi koulupaikan. Sitten tulee taas keskustelua opinnoista

Zekkiä käytetään oppilaitoksissa Nuorisopalveluiden ja ohjaamon toiminnan esittelyyn ja markkinointiin. Erityisesti tästä tykätään, koska menetelmä on nuoria osallistava ja enemmän nuorilähtöinen, kun työntekijävetoinen tilaisuus, jossa kerrotaan Ohjaamon toiminnasta. Lisäksi Zekki antaa realistisen kuvan Ohjaamon ja sen sidosryhmien työstä ja palveluista, joita nuorille on tarjolla. Zekkiä tykätään käyttää Ohjaamon toiminnan esittelyyn, koska silloin tilaisuus on henkilökohtaisempi ja se auttaa nuorta kiinnostumaan omista asioistaan. Erilaiset palvelun käytön tavat löytyvät taulukosta 4.

Toinen tapa mikä on hyvä, on ohjaamon toiminnan esittelyyn, koska se antaa realistisen kuvan ohjaamon työstä ja sen sidosryhmistä, että mihin erilaisiin elämäntilanteisiin ja minkälaisia palveluita se on, se on hyvin nuorilähtöinen.

Taulukko 4. Zekki-palvelun käyttötavat

<p style="text-align: center;"><b>Kartoitusväline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkukartoitus</li> <li>• Muutostarpeiden kartoitus</li> <li>• Tavoitteiden kartoittaminen</li> <li>• Muutostarpeiden priorisointi</li> <li>• Kartoitetaan mikä elämässä on muuttunut, kun testi viimeksi on tehty. Miten arvot ovat muuttuneet?</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Keskusteluväline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskustelun avaajana</li> <li>• Keskustelun pohjana</li> <li>• Keskustellaan mitä pitäisi tapahtua, että arvo nousisi</li> <li>• Keskustellaan mitä kaikkea jokin osa-alue pitää sisällään</li> <li>• Voimavarakeskustelun tukena, mikä elämässä on hyvin</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Markkinointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluiden esittely</li> <li>• Ohjaamon ja nuoristyön esittely</li> <li>• Lisäämään nuorten tietämystä palveluista</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Yksilötyöskentely, valmennus ja ryhmätyöskentely</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjataan tekemään Zekki yksin</li> <li>• Hot-valmennus</li> <li>• Omistautumisterapiassa</li> <li>• Ryhmissä vertaistyöskentelyyn</li> <li>• Ryhmissä, joissa puhutaan psyykkisistä haasteista tai elämän arvoista</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Moniammatillinen yhteistyö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moniammatillisen yhteistyön tukena. Yhteenvedon voi ottaa mukaan toisen ammattilaisen luokse. Muistiinpanoja voi kirjoittaa tulosteelle.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Työntukena</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muistin tukena, auttaa muistamaan eri palveluita</li> <li>• Käytetään silloin, kun oma tietämys loppuu. Esimerkiksi, kun on terveysongelmia</li> </ul>

#### 7.4 Miten Zekki-palvelu on hyödyttänyt ammattilaisten työtä?

Haastatteluissa tuotiin esille, että suurin hyöty Zekistä ammattilaiselle on se, että sillä saa kokonaiskuvan nuoren elämäntilanteesta. Palvelu on hyvä keskustelun avaaja, se strukturoi keskustelua ja sen avulla voi käydä läpi nuoren elämäntilannetta nuorilähtöisesti. Kyselyn voi täyttää yhdessä nuoren kanssa ja keskustella elämän eri osa-alueista ennen vastauksen valitsemista. Tällä tavalla työntekijän ja nuoren yhteistyö vahvistuu ja palvelu pitää keskustelua yllä raamittaen sitä. Keskustelu pysyy myös Zekin avulla tavoitteellisena työskentelynä.

Moniammatillinen yhteistyö saa Zekin avulla uusia muotoja, kun yhteenvedon voi tulostaa nuorelle vietäväksi muille ammattilaisille, jotta he voivat huomioida tämän omassa työskentelyssään.

Nuorille kiva työkalu nuorille, kun ne koko ajan ite näkee verrattuna 3X10D:hen kun siinä mennään silleen, että minä kyselen ja rästän ja tässä Zekissä on sillain, että me molemmat voidaan katsoa tätä ruutua ja mennä eteenpäin ja valita niitä vastauksia.

Zekki toimii työntekijöiden muistin tukena. Zekissä on ammattilaisille tärkeät palvelut ja yhteistyökumppanit, joten ammattilaisten ei tarvitse näitä aktiivisesti pitää mielessä, vaan Zekki-muistaa ne heidän puolestaan. Tätä pidettiin hyvin tärkeänä ominaisuutena palvelulle. Osa haastateltavista sanoi käyttäneensä Zekkiä silloin, jos nuorella on terveyteen liittyviä ongelmia, niin sitä ohjaamaan oikeisiin palveluihin.

Zekki-palvelu on ollut konkreettisesti hyödyllinen Ohjaamon ja nuorisotyön esittelyyn, tilaisuudesta tulee henkilökohtainen ja nuorilähtöinen, joka auttaa nuorta kiinnostumaan Ohjaamon palveluista omista lähtökohdasta käsin. Zekki on hyödyttänyt ammattilaisia myös siinä, että se aktivoi nuorta ja saa nuoren toimimaan itse. Lisäksi se helpottaa työntekijöitä ottamaan kontaktia nuoriin. Zekki on hyvä tapa käsitellä erilaisia elämäntilanteita esimerkiksi traumaattisia asioita, koska Zekin avulla nuori voi löytää apua itselleen. Zekki on helppo ja systemaattinen tapa ammattilaiselle hahmottaa ongelmat ja puutteet, joita nuoren elämässä on. Zekin ansiosta työntekijä muistaa huomioida kaikki elämän keskeiset osa-alueet. Lisäksi palvelu tuo näkyviin nuoren voimavarat ja vahvuudet, eikä keskity liiaksi ongelmiin.

Se mikä Zekistä tekee hyvän palvelun, on se, että se ohjaa palveluihin, auttaa muistamaan palveluita ja lisää tietämystä erilaisista palveluista. Auttaa pohtimaan muutostarpeita ja omia tavoitteita. Zekistä tykätään, koska sen voi tehdä omalla puhelimella, eikä siihen tarvita erikseen tietokonetta. Zekki on monipuolinen ja kokonaisvaltainen työkalu, jonka avulla saadaan tilannekuva nuoren sen hetkisestä elämästä ja akuuteista muutostarpeista. Zekki helpottaa tarpeiden priorisointia asiakastyössä. Zekin ulkonäöstä tykätään ja se on visuaalisesti hyvin

toteutettu, joka tekee palvelun käyttämisestä mielekästä. Zekki koetaan hyväksi erityisesti nuorille, koska se on netissä ja siellä on nuorten elämä muutenkin. Se on helppo tehdä, nopea ja anonyymi palvelu. Rekisteröimättömyys on ehdoton vahvuus palvelulla. Zekin vahvuutena pidetään sitä, että se pohjautuu 3X10D-elämäntilannemittarille, joka on hyväksi havaittu ja vanha tuttu työväline ammatilaisten keskuudessa.

## 7.5 Zekki-palvelun vaikutus nuoriin

Tässä opinnäytetyössä olen kartoittanut sitä, miten Zekki hyödyttää ammattilaisia, mutta työtä tehdään nuorten kanssa ja suurin hyöty, jota ammattilaiselle jostakin työvälineestä voi olla on se, että se auttaa muuttamaan asiakkaan elämää parempaan suuntaan. Tutkimusaineistosta huomaa, että sosiaalialan työllä ja päätöksillä on aina vaikutusta asiakkaisiin. Taulukosta 5 löytyy palvelun vaikutuksia työntekijöille, nuorille ja yhteiskunnalle.

Taulukko 5. Zekki-palvelun hyödyt

Hyödyt ammattilaiselle	Hyödyt nuorelle	Hyödyt yhteiskunnalle
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saa kokonaiskuva nuoren elämästä</li> <li>• Oppii tuntemaan nuoreni ihmisenä</li> <li>• Lisää työntekijän ja asiakkaan yhteistyötä ja molemminpuolista ymmärrystä asiakkaan tilanteesta.</li> <li>• Tuo uuden tavan moniammatilliselle yhteistyölle</li> <li>• Tekee keskustelusta tavoitteellisempaa</li> <li>• Tekee työstä tehokkaampaa, kun palveluita ei tarvitse muistaa tai etsiä</li> <li>• Zekin avulla nuoreen on helppo ottaa kontaktia</li> <li>• Hyvä väline käsitellä tarumaattisia asioita</li> <li>• Auttaa priorisoimaan muutostarpeita</li> <li>• Työntekijä ja nuori näkee miten elämässä menee juuri nyt</li> <li>• Edistää dialogista vyorovaikutussuhdetta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivoi nuorta</li> <li>• Auttaa kiinnostumaan omista asioista, motivoi muutokseen</li> <li>• Auttaa asettamaan tavoitteita elämälle</li> <li>• Voiaannuttaa ja valtaistaa</li> <li>• Tietämys palveluista lisääntyy</li> <li>• Tukee ja vahvistaa nuoren toimijuutta valintojen ja päätösten tekemistä</li> <li>• Vahvistaa nuoren itsenäisyyttä</li> <li>• Auttaa nuorta luomaan tulevaisuuden</li> <li>• Nuori pääsee näyttämään kuka minä olen, reflektion kautta</li> <li>• Herättää ajatuksia, tuottaa keskustelua auttaa hahmottamaan mitä haluaa elämältä ja millainen ihminen haluaa olla</li> <li>• Sivistää ja auttaa nuorta kasvamaan itseksensä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edistää dialogisuutta asiakkaan ja ammattilaisen välillä, Se edistää sosiaalista kasvua, hyvinvointia ja ehkäisee syrjäytymistä.</li> <li>• Lisää sosiaalista osallistumista ja osallisuutta</li> <li>• Edistää socialisaatiota ja integraatiota yhteiskunnassa</li> <li>• Mahdollistaa nuoren potentiaali löytämisen ja kasvun ja kehityksen</li> <li>• Ennalta ehkäisee sosiaalisia ongelmia</li> <li>• Kustannustehokas</li> <li>• Edistää aktiivista kansalaisuutta</li> </ul>

Yksilö tulisi huomioida sosiaalialla yksilönä niin, että hän voi löytää oman potentiaalinsa ja kehittyä ihmisenä. Tämä vaatii työntekijää tukemaan asiakkaan persoonan kasvua itsenäisenä ajattelijana ja toimijuuden sekä osallisuuden vahvistamista. Ihminen kasvaa yhteisöissä ja yhteisöllisesti. Tämä taas edistää ihmisen kiinnittymistä yhteiskuntaan. (Nivala & Ryynänen, 2019, s.40 – 41, 43.)

Zekki-palvelun avulla työntekijä pystyy tukemaan asiakkaan kasvua persoonana ja toimijana, sillä palvelun avulla nuori kohdataan yksilönä, se tuottaa kokonaiskuvan nuoren elämästä ja auttaa nuorta refleктоimaan omaa elämäänsä. Palvelu ohjaa nuorta palveluihin edistäen näin sosiaalisuutta, sosiaalista osallisuutta, aktivoi, auttaa kiinnostumaan omista asioista ja edistää toimijuutta. Palvelu mahdollistaa uusien sosiaalisten kontaktien ja verkostojen löytymisen ja näin nuorella on mahdollisuus löytää paikkansa yhteisössä kiinnittyen yhteiskuntaan.

Zekki-palvelu vahvistaa nuoren toimijuutta eli hänen tahtoaan, kykyjään ja mahdollisuutta tehdä valintoja ja niihin liittyviä tekoja omassa elämässään (Nivala & Rynänen, 2019, s. 9). Zekki-palvelu auttaa kiinnostumaan omista asioista ja motivoi muutokseen lisäten näin nuoren tahtoa toimia niin, että saa aikaiseksi muutosta omaan elämään. Palvelu myös mahdollistaa toimimaan tarjoamalla vaihtoehtoja miten omaa elämäntilannetta ja hyvinvointia voi parantaa. Nuoren kykyjä toimia palvelu lisää sillä, että se on voimavaralähtöinen ja huomioi nuoren vahvuudet. Aito toimijuus vaatii vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa, ajattelua ja puhetta, sillä tämän kautta ihminen tuottaa itseään ja työntekijälle tulee näkyväksi, millainen ihminen asiakas todella on ja oppii tuntemaan hänet (Nivala & Rynänen, 2019, s. 163 – 164, 192). Zekki-palvelu tukee juuri näitä kolmea asiaa. Sitä voidaan täyttää yhdessä työntekijän kanssa, keskustella elämästä, reflektoida omaa elämää, josta lähtee nuoren ajattelu siitä mitä nuori elämältä haluaa.

Zekki-palvelu mahdollistaa aidon dialogin asiakkaan ja työntekijän välillä. Dialogi on edellytys sille, että nuori pääsee oman elämänsä subjektiksi ja subjektiksi tuleminen edellyttää vuorovaikutusta, jossa nuoreen suhtaudutaan kasvun ja oppimisen toimijana, ei toiminnan kohteena ja hänet kohdataan tasavertaisena ihmisenä (Nivala & Rynänen, 2019, s. 164–165, 188, 190–192). Zekki-palvelua käytettäessä työntekijä ja nuori tekevät yhteistyötä, keskustelelee kysymyksen teemasta, mutta päätökset ja valinnat nuori tekee itse.

Vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa nuorella on mahdollista oppia yhteiskunnassa vallitsevia toiminta- ja ajatteluntapoja, joita yhteiskunnassa toimimiseen tarvitaan. Samalla nuorella on mahdollisuus reflektion työntekijän kanssa, jolloin pysähtyyään miettimään toiminnan perusteluita, merkityksiä ja tavoitteita (Nivala



& Ryyänen, 2019, s. 21–22, 27). Zekki-palvelun yksi käyttötarkoitus on, että nuori saa asetettua tavoitteita omalle elämälle, samalla pohtien sitä mikä merkitys elämän osa-alueille esimerkiksi ystävyysuhteilla nuorelle on ja miksi. Työntekijän rooli työskentelyssä nuoren kanssa on tukea, auttaa nuorta kasvamaan omaksi itsekseen ja toteuttamaan mahdollisuuksia, joita hänellä on eli työntekijä auttaa nuorta löytämään ja saavuttamaan oman potentiaalinsa (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 147 – 149). Tämä näkyy tehdyissä haastatteluissa, josta ote alla:

Mennään nuoren ehdoilla ja ollaan nuoren puolella, kuunnellaan nuorta ja mitä hän itse kaipaa. Ehdotetaan ja kerrotaan mitä mahdollisuuksia on ja mihin voi lähteä mutta mennään pitkälti nuoren ajatusten mukaan, mutta nuorta ei pakoteta mihinkään eikä asioita viedä eteenpäin vastoi nuoren tahtoa, ajatuksia tai tuntemuksia. Katsotaan myös nuorten valmiuksia, milloin ollaan valmiita työelämään tai opiskeluun, milloin jotakin muuta.

Ihminen voi kasvaa omaksi itsekseen vain, kun hänet kohdataan arvokkaana (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 183 – 184). Zekki-palvelu auttaa työntekijää kohtaamaan nuoren ja näkemään hänet sellaisena, kuin nuori haluaa tulla nähdyksi. Nuori saa tuottaa itsestään ja omasta elämästään keskustelussa sellaisen kuvan, kuin millaisena hän haluaa tulla nähdyksi. Parhaimmillaan palvelun tuottaman keskustelun kautta työntekijä auttaa nuorta tuntemaan itsensä, pitämään huolta itsestään ja omista asioista (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 184). Tämä näkyy siinä, että nuori pyritään saamaan kiinnostumaan omista asioistaan. Kiinnostumien omista asioista on tärkeää, jotta nuori motivoituu muuttamaan omaa elämää parempaan suuntaan.

Se on yksi tapa, kun ajatellaan meidänkin nuoria, ketkä on ehkä vähän hukassa siitä omasta suunnastaan jostakin tällaisesta niin minun mielestä se on väline niinko auttaa nuorta kiinnostumaan omista asioistaan.

Zekki-palvelu lisää nuoren osallisuutta sillä, sitä käytetään vertaisryhmätyöskentelyssä, jonka avulla nuorelle voi syntyä kokemus, kuuluvansa ryhmään. Se ohjaa palveluihin, joiden kautta nuori pääsee osalliseksi yhteiskunnallisiin ryhmiin kouluun, harrastuksiin ja työelämään, joiden kautta nuori kasvaa osaksi ympäröivää yhteiskuntaa. Zekki-palvelu siis edistää nuorten sosialisaatiota ja integraatiota

niin, että heillä on mahdollisuus löytää oma paikka yhteiskunnassa, toteuttaa itseään ja elää yhdessä muiden kanssa (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 261–262).

Jos työntekijä käyttää Zekki-palvelua nuoren kanssa siinä on mahdollisuus voimaannuttaa nuorta ja auttaa huomaamaan se, että ongelmat eivät johdu yksilöstä itsestään, vaan ongelmia aiheuttavat yhteiskunnan rakenteet ja monet muut syyt, jotka ovat yksilöstä riippumattomia. Voimaantumisessa nuoren voimavarat ja vahvuudet otetaan käyttöön ja pyritään lisäämään hänen toimintakykyään (Nivala & Ryyänen, 2019, s. 184–185). Zekki-palvelu ei keskity nuoren ongelmiin ja elämän haasteisiin, vaan kysymykset ja yhteenveto on rakennettu voimavaralähtöisesti ja vastauksista näkee myös ne asiat, jotka nuorella elämässä on hyvin.

Päivittäinen pärjääminen kysymyksessä saa esitettyä jatkokysymyksiä siihen, että miten onko tämä vaikuttanut siihen, että oot nyt pystynyt opiskelemaan

Tässä on hyvä keskustelunavaaja, saa kokonaisvaltaisen kuvan nuoren elämästä ja niistä haasteista ja puutteista ja niistä asioista mitkä tällä hetkellä on hyvin elämässä

## 7.6 Zekin kehittäminen

Zekki-palvelun kehittämiskohteet liittyivät Zekkin sisältöön ja näitä muodostui kolme alaluokkaa. Kehittämisen osa-alueita olivat tulosten vertaileminen, palvelut ja rahoittajat. Haastatteluita tehdessä ei työntekijöillä aluksi tullut mieleen mitään ongelmia tai puutteita Zekkiin liittyen. Haastateltavat uumoilivat tämän johtuvan siitä, että käyttävät palvelua vielä verrattain vähän ja puutteita tulisi varmasti enemmän esille, jos palvelua käyttäisi aktiivisemmin. Kuitenkin palveluihin liittyviä kehityskohteita nousi esille keskusteluissa useampia.

Yhdeksi kehityskohteeksi nousi palvelun näkökulma. Nyt Zekki ohjaa nuoria palveluihin, jotka eivät ole 17–29-vuotiaille suunnattuja eli etsivän nuorisotyön kohderyhmälle. Syy sille on se, että nuori voisi hakeutua palveluun vapaaehtoiseksi työntekijäksi, mutta etsivän nuorisotyön asiakkaat eivät ole ensimmäisenä menossa sinne. Zekissä tulisi siis valita näkökulma, jolla palveluita valitaan nuorille

tarjottavaksi. Mitään haittaa epätarkoituksenmukaisista palveluista ei sinänsä nuorille ole, koska ammattilaisten tulee osata ohjata nuoren tarkoituksenmukaisiin palveluihin riippumatta siitä, mitä Zekki nuorelle ehdottaa.

Toinen kehityskohde liittyi tulosten tallentamiseen ja kehityskaaren vertailuun, sillä työntekijöillä ei ole tietoa, minne tulokset tallentuvat puhelimella. Tulosten vertaileminen tulisi tehdä helpoksi mutta niin, ettei rekisteröintiä tarvita. Lisäksi toivotaan mahdollisuutta saada lyhyt yhteenveto pylpyröistä, koska silloin vertailu olisi helpompaa ja pylpyrät toimivat myös keskusteluntukena ja ne itsessään voisi herättää hyvää keskustelua nuoren kanssa. Lisäksi pidettäisiin hyvänä, että yhteenvedossa olisi numero tai yhteydenoton väline ammattilaiseen, jos nuori ei uskalla hakeutua ehdotettujen palveluiden piriin.

Tulosten vertailu on käytännössä mahdotonta, koska tulokset on pdf-tiedostoina ja mä luulen että kukaan tässä maailmassa ei tiedä mihin puhelimeen tallennettu PDF tallentuu.

Zekkiin toivotaan palveluihin lisäksi hankkeet, sillä niissä on paljon palveluita nuorille ja työ hankkeissa on arvokasta. Toivotaan myös, että Zekissä olisi linkki tai portti suurimpien rahoittajien tietokantaan mistä näkisi mihin palveluun on saatu tukia. Lisäksi toivotaan, että hankkeet ja palvelut olisi Zekissä aina ajan tasalla. Ammattilaisten työ helpottuisi, kun voisi luottaa siihen, että palvelut ovat ajantasaisia ja nuoren voi hyvillä mielin ohjata niihin. Lisäksi toivotaan, että palveluihin voisi lisätä kaikki tietyn alueen palvelut, kuten harrastuspaikat, koska nimenomaan palveluiden kartoittaminen ja etsiminen vie työntekijöiden työaika.

Lisäksi toivotaan, että Zekissä olisi lista kaikista palveluista, joita siellä on, jota voisi tutkia. Työntekijät toivoisivat, että kun palveluun lisätään tai poistetaan palvelu, siitä tulisi tieto ammattilaisille, koska se auttaa ammattilaista pysymään mukana siinä mitä palveluita on tällä hetkellä saatavilla, mutta auttaa pitämään myös Zekin mielessä, koska isoin juttu miksi palvelua ei ole käytössä on, että sitä ei muisteta käyttää. Näin tieto palvelisi kahta asiaa, muistuttaa Zekin olemassaolosta ja pitää työntekijän ajan tasalla palveluista.

Lisäksi ammatillisesta näkökulmasta tilastot motivoisivat käyttämään Zekkiä. Ammatillaiset toivovat tilastoja esimerkiksi, kuinka monta kertaa Zekkiä on käytetty tammikuussa Oulun alueella. Zekkiin toivotaan myös mahdollisuutta kirjoittaa kommentteja esimerkiksi terveyteen liittyvään osa-alueeseen voi kirjoittaa kommentin synnynnäinen sydänvika ja nämä näkyisivät yhteenvedossa, jonka voi tulostaa. Työntekijät, jotka tekevät muistiinpanoja, ei siksi aina käytä Zekkiä, koska kommentointi ei ole mahdollista, mutta 3X10D:tä tehdessä niitä voi kirjoittaa paperille. Jos niitä alkaa Zekkiä tehdessä kirjoittamaan paperille se vie fokusta pois nuoresta ja siitä tilanteesta. Tämä edistäisi Zekin käyttöä. Lisäksi toivotaan kohtaa, johon voisi kirjata mitä pitäisi tapahtua, että numero muuttuisi suuremmaksi. Tärkeää on se, että työntekijä muistaa käyttää palvelua ja siksi olisi hyvä, että Zekki-palveluun olisi työntekijän työkoneen työpöydällä pikakuvake, koska silloin aina kun työntekijä avaa tietokoneen hän muistaa ja huomaa Zekin olemassaolon. Taulukkoon 6 olen laittanut ideoita, miten palvelua voisi kehittää.

Taulukko 6. Zekki-palvelun kehitysideat

Kehitysideoita	Kehitysideoita	Kehitysideoita
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valita tarkoituksenmukainen näkökulma miten palveluita nuorelle ehdotetaan</li> <li>• Tulosten tallentaminen helpoksi</li> <li>• Oman kehityksen vertailu helpoksi</li> <li>• Lyhyt yhteenvedo pylpyröistä</li> <li>• Pikakuva Zekistä työpöydälle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksi numero josta nuori saa yhteyden ammattilaiseen</li> <li>• Hankkeet näkyviksi</li> <li>• Hankkeiden rahoittajien tietokantaan linkki</li> <li>• Palvelut ja hankkeet ajantasalle</li> <li>• Kaikki yhden alueen palvelut tarjolle, harrastukset myös</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammatilliselle lista palveluista</li> <li>• Tieto käyttäjälle siitä, kun palvelu lisätään tai poistetaan Zekistä</li> <li>• Tilastoja ammattilaiselle Zekin käytöstä</li> <li>• Mahdollisuus kirjoittaa kommentteja yhteenvedoon ja kysymysten perään</li> </ul>

## 8 MARKKINOINTI, TIEDOTTAMINEN JA KÄYTTÄMINEN

Tässä osiossa kartoitin sitä, miten tietoa viedään organisaatioissa eteenpäin ja miten Zekki-palvelu saataisiin laajempaa käyttöön Oulun ohjaamossa, että

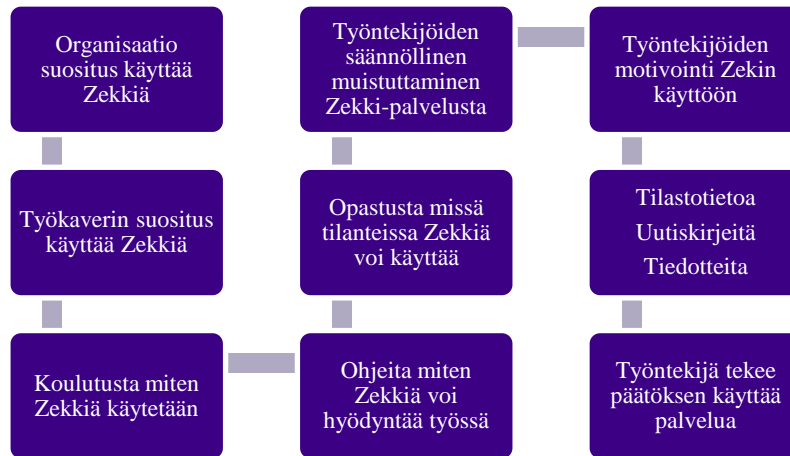
muissa organisaatioissa. Tärkein asia Zekin käytön edistämiseksi on työntekijöiden aktivointi. Aktivoinnissa keskeiseksi asiaksi käyttöönottoon liittyen nousi työntekijän oma päätös käyttää palvelua. Jos työntekijä päättää käyttää palvelua ja käyttää sitä systemaattisesti, siitä tulee rutiinia ja se jää osaksi työntekijän työtapaa ja rutiinia. Se miten työntekijän päätöstä käyttää Zekki-palvelua voi edistää on tiedolla, suosituksilla ja motivoinnilla, joista syntyy päätös käyttää palvelua oman työn tukena.

Haastateltavat pohtivat, että Zekkiä tulisi käytettyä enemmän, jos työnantajalta tulisi vaatimus sen käytöstä ja työkaverit suosittelisivat sen käyttöä. Työkaverin suositus on tärkeä, koska työntekijöillä on negatiivisia ennakoasenteita erilaisia mittareita ja palveluita kohtaan. Työntekijät toivovat koulutusta Zekin käyttöön, koska haastatteluiden perusteella Zekkiä ei osata soveltaa arjessa, eikä huomata tilanteita, joissa sitä voisi käyttää. Työntekijät eivät myöskään muista käyttää Zekki-palvelua arjen työssä. Zekin palveluista tulisi löytyä organisaation tärkeimmät yhteistyökumppanit, jotta työntekijä ottaa Zekin käyttöön ja voi luottaa siihen. Zekki-palvelusta tulisi työntekijöitä säännöllisesti tiedottaa, koska tiimipalaverissa puhutut asiat eivät jää mieleen. Markkinoinnin tulisi kohdentua tietyille työntekijäryhmälle, eikä kaikille nuorten kanssa työskenteleville. Zekin käyttämistä on edistänyt myös se, että se perustuu 3X10D-elämäntilannemittariin, joka koetaan hyväksi ja luotettavaksi työkaluksi. Jos organisaatiossa on käytössä elämäntilannemittari, niin kynnys kokeilla Zekkiä on matalampi

Motivointi Zekin käyttämiseen on tärkeä osa sen käyttöönottoa päivittäisessä työssä. Yksi asia, joka työntekijöitä motivoi on palvelun visuaalisuus, koska sitä on miellyttävä käyttää. Toinen asia, joka motivoisi käyttämään palvelua on tilastot, joita työntekijöille on näytetty Zekki-seminaarissa. Tilastodataa siitä kuinka paljon palvelua on käytetty Oulun alueella, toimii tehokkaana motivaattorina.

Haastatteluiden perusteella hahmottelin prosessin (taulukko 7), jolla voidaan vahvistaa Zekin käyttöönottoa organisaatioissa, työntekijöiden näkökulmasta.

Taulukko 7. Zekki-palvelun käyttöönoton prosessi



Haastateltavat katsoivat, että kaikki nuorten kanssa työskentelevät voisivat hyötyä Zekin käytöstä työssään. Erityisesti sellaiset, jotka tekevät auttamis- ja ohjaamistyötä nuorten kanssa. Tietoa olisi hyvä levittää kaikille Ohjaamoille, Intolle, koska se vastaa etsivästä nuorisotyöstä, Onni-hankkeelle, koska se kouluttaa työntekijöitä Ohjaamoille ja kanuunaverkostolle ja kuntakokeiluun, sekä nuorisotaloille, josta tieto menisi palvelusta nuorille. Lisäksi mitä aiemmin tietoa palvelusta ja avusta saa, sitä enemmän se hyödyttää nuoria. Myös sosiaalipuoli voisi hyötyä Zekistä, koska vaikka heillä on palveluntarpeenarviointia varten kysymysrunko, sieltä puuttuu mittaristo, jonka avulla saisi kokonaiskuvan nuoren tilanteesta. Lisäksi psykologien ja terveydenhoitajien arvellaan hyötyvän palvelusta omassa työssään. Kuntouttavassa työtoiminnassa alkuhaastattelussa voisi Zekki-olla hyödyllinen väline. Zekin arvellaan voivan helpottaa ja nopeuttaa oma-avamentajien työtä, koska Zekin avulla he saisivat kokonaisvaltaisemman näkemyksen asiakkaan tarpeista. Keinoja markkinoida Zekkiä on esimerkiksi sosiaalinen media, johon tieto voi jakaa myös yhteistyökumppanit ja yksittäiset ammattilaisetkin.

Vinkkejä, joilla uutta käyttäjää voidaan rohkaista työntekijöitä käyttämään Zekkiä voisi olla mittarin vahvuuksien korostaminen ja se, miten hyödyttää työntekijöitä. Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta Zekki-palvelun olevat ammattilaisten mielestä käyttäjälähtöinen palvelu, joka palvelee ammattilaisten työtä nuorten kanssa hyvin ja on muuttanut työtä siten, että nuorten elämää tulee arvioitua

aiempaa monipuolisemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Palvelua voi käyttää työntekijälähtöisesti tai nuorilähtöisesti.

### 8.1 Täydellisen Zekki-palvelu

Täydellinen Zekki-palvelu on sellainen, kuin se nyt on monipuolinen, helppo käyttää eikä vaadi erikoisosaamista, se on anonyymi eikä tarvitse rekisteröintiä tai erilaisia laitteita. Se on monipuolinen työväline ammattilaiselle ja nuorta aktivoiva ja motivoiva työkalu, joka ohjaa nuoren tarkoituksenmukaisiin palveluihin ja palveluvalikosta löytyy kaikki oman alueen palvelut, harrastukset ja hankkeet ja ne pysyisivät ajan tasalla koko ajan. Lisäksi palvelussa olisi portti hankkeiden rahoittajien tietokantaan, josta näkisi mikä palvelu on saanut rahoitusta mistä ja kuinka paljon ja palvelut olisivat helposti listattuna niin, että pystyisi selaamaan mitä palveluita Zekki pitää sisällään. Palvelu itse muistuttaisi olemassaolostaan viestillä tai muulla huomiolla, jotta työntekijät muistavat käyttää sitä. Lisäksi, kun työntekijä ottaa Zekin käyttöön siitä tulisi kuvake työpöydälle, muistuttamaan palvelusta ja tilastodataa säännöllisin väliajoin työntekijää motivoimaan. Kyselyä tehdessä siihen saisi tehtyä muistiinpanoja, jotka tulisivat näkyviin tulostettavaan yhteenvedoon. Lisäksi yhteenvedon voisi tallentaa pdf tiedostona niin, että käyttäjät tietävän minne se tallentuu ja tulosten vertaileminen on helppoa. Pitkän yhteenvedon lisäksi palvelu antaisi lyhyen yhteenvedon pylpyröistä. Palvelussa olisi hyvä olla ohjeita, miten palvelua voi soveltaa omassa työssä eri variaatioin ja mahdollisuus nuorelle jättää yhteydenottopyyntö ammattilaiselle esimerkiksi ohjaamoon, jotta nuoren kokonaistilanne tulisi kartoitetuksi.

Tutkimuksen perusteella voi todeta, että se miten Zekki on hyödyllinen työväline ammattilaiselle muodostuen kahdesta teemasta eli miten Zekkiä käytetään ja millainen se on, jotka vastaavat etsivän nuorisotyön ydintavoitteisiin ja työn tarkoitukseen.

### 8.2 Kehittämisehdotuksia

Palvelua kehitettäessä on selkeästi huomioitu aiemmin kehitettyjen mittareiden ongelmat ja puutteet sekä se mitä mittareilta kaivataan. Erityisesti on kaivattu asiakkaan omaa näkemystä ja arviota omasta elämäntilanteesta, asiakkaalle mahdollisuus vastata kysymyksiin itsenäisesti ja voimavaralähtöinen näkökulma kysymyksiin (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2019, s 3; Aspa, 2014; Kivipelto ym., 2013, s. 20–21, 35, 38–40, 42, 98–99; Valkeinen & Sohlman, 2019, s. 16–17).

Aiemmin kehitetyissä mittareissa on käytön esteeksi muodostunut työntekijöiden ennakkoasenteet, joissa pelätään mittarin vaikuttavan negatiivisesti vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, eikä nämä työvälineet siksi ole integroitunut työntekijöiden päivittäiseen työhön (Kivipelto ym., 2013, s. 20–21, 35, 38–40, 42, 98–99; Valkeinen & Sohlman, 2019, s. 8, 12, 20–24; Karjalainen ym., 2021, s. 28–29; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2019, s 3; Aspa, 2014;.)

Zekki-palvelu edistää vuorovaikutusta ja lisää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta, mutta silti palvelun käyttö on jäänyt vähäiseksi, koska sitä ei ole otettu päivittäiseen käyttöön. Tämä johtuu siitä, että palvelua ei muisteta käyttää. Jokaisen työntekijä ja organisaation tulisi sitoutua mittareiden käyttöön, sillä muuten mittarit eivät integroidu osaksi työtä (Valkeinen & Sohlman, 2019, s. 23–24

Voisi olla hyvä, jos työpaikoilla olisi Zekki-vastaava, joka koordinoisi ja kehittäisi Zekin käyttämistä omalla työpaikallaan, opastaisi erilaisia tapoja palvelun käyttämiseen pitäen Zekin näkyvänä työvälineenä työpaikalla. Vaikka Zekki-palvelu on helppokäyttöinen, niin koulutus, ohjeistus ja opastus palvelun käyttöön lisää työntekijöiden tapoja käyttää palvelua, joka auttaa huomaamaan tilanteet, jossa sitä voisi olla hyvä hyödyntää asiakkaiden kanssa. Työntekijöille olisi hyvä kertoa millaisia hyötyjä Zekki-palvelusta on ammattilaisille itselleen, sekä nuorille. Henkilöstöä tulisi kouluttaa palvelun käyttöön ja tulosten tulkintaan ja niiden hyödyntämiseen asiakastyössä (Flinck & Aaltio, 2020, s. 25–26).

Zekki-palvelua ei käytetä kaikissa Ohjaamoissa, eikä sitä laajasti vielä tunneta nuorisopalveluissa. Sen lisäksi, että palvelua tulisi markkinoida nuorisotyöntekijöille, tulisi sitä tehdä tunnetuksi myös nuorille itselleen. Mielestäni Zekki-palvelua



kannattaisi markkinoida peruskoulujen ja toisen asteen koulujen oppilaille, opettajille, henkilökunnalle mutta erityisesti kuraattoreille, jotka työskentelevät oppilaiden hyvinvoinnin edistämiseksi kokonaisvaltaisesti. Kouluissa jokaiselle luokalle voisi esimerkiksi pitää Zekki-tunnin, jonka aikana oppilaat saisivat tehdä testin ja keskustella tuloksista opettajan kanssa. Tähän menisi vähän aikaa ja sen voisi suunnitella osaksi opetusta, mutta tieto Zekistä leviäisi isolle joukolle nuoria. Lisäksi Zekki-palvelu olisi hyvä saada näkyväksi nuorille Wilmaan ja mainoksia palvelusta koulujen vessojen oviin, koska nuorten kokemusten mukaan palvelut tavoittavat näin heidät parhaiten (pelastakaa lapset i.a). Markkinoinnissa pitää ottaa huomioon nuoret ja se missä nuoret aikaansa viettää ja miten viesti heidät tavoittaa. Unohtamatta niitä nuoria, joilla ei ole jatkuvaa pääsyä internettiin tai sähköisiin palveluihin.

## 9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYTEEN JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

Saatekirje antaa haastateltaville tietoa siitä mihin he osallistuvat ja miksi. Nämä tiedot ovat keskeisiä asioita, joita tutkittavalle on kerrottava eettisesti kestävässä tutkimuksessa. Työntekijöiden motivaatio ja kiinnostus on yhteydessä suoraan siihen haluavatko he ja pitävätkö he tärkeänä osallistua tutkimuksen tekemiseen. Sen lisäksi kiire työssä ja henkilökohtaiset asiat voivat vaikuttaa vastauksiin ja haastattelun kulkuun. (Kuula, 2015, Tutkimusetiikka, esimerkkejä informoinnista.)

Lähetin haastateltaville saatekirjeen (liite 2), jossa kerroin opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista, aineiston keruusta, käytöstä, säilytyksestä, hävittämisestä ja siitä mihin aineistoa tullaan käyttämään myöhemmin opinnäytetyön lisäksi. Saatekirjeestä löytyi tutkimuksen teemat ja apukysymykset (liite 1), joita haastattelussa käsitellään, sekä miten haastattelu toteutetaan ja paljon siihen on hyvä varata aikaa. Kirjeessä oli yhteystietoni, jos aiheesta tulee kysyttävää tai haastateltava haluaa tarkentaa jotakin asiaa tai aihetta, ennen päätöksentekoa osallistuuko haastatteluun vai ei. Saatekirjeen tarkoituksena oli

motivoida osallistujia osallistumaan haastatteluun ja valmistella heitä siihen, jotta osallistujat tietävät, mistä on tarkoitus puhua ja he voivat miettiä etukäteen sitä mitä haluavat sanoa. Koska opinnäytetyössä käsitellään kokemuksia Zekki-palvelusta, on hyvä antaa haastateltaville aikaa pohtia, millaisia kokemuksia heillä on palvelun käytöstä. Ennen haastatteluiden toteuttamista haastateltavilla on aikaa kokeilla Zekki-palvelua ja kiinnittää huomiota tutkittaviin asioihin. Tämä edistää sitä, että haastatteluista saadaan mahdollisimman paljon tietoa palvelusta.

Eettisyys työssä näkyy siinä, että ennen haastattelujen alkua pyysin suullisen luvan tallentaa haastattelut ja suostumuksen osallistua haastatteluun. Tutkittavalle kerroin, että haastattelu toteutetaan anonymisti, henkilötietoja haastateltavilta ei kerätä ja mahdolliset henkilötiedot jätän litteroimatta ja haastattelunahoitukset hävitän heti litteroinnin jälkeen. Opinnäytetyön toteutus noudatteli tutkimuseettisiä normeja, jotka ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksityisyyden- ja tietosuojan noudattaminen, sekä vahingon välttäminen. (Kuula, 2015, Tutkimuseettiset normit ihmistieteissä; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 7.)

Eettisesti kestävä, luotettava ja uskottava tutkimus noudattaa hyviä tieteellisiä toimintatapoja, jotka ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimuksessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä (Kuula, 2015, Tutkimuseettinen ohjaus Suomessa). Siksi haluan tuoda esille virheitä, joita tein haastattelujen aikana ja haasteita, joita opinnäytetyön tekemiseen on liittynyt. Minulla oli tarkoitus haastatella 5–10 ammattilaista ja heidän kokemuksiaan Zekki-palvelun käytöstä opinnäytetyötä varten, mutta löysin vain neljä haastateltavaa, joilla oli kokemusta kyseisestä palvelusta. Alun perin halusin pitää haastateltavien määrän pienenä siksi, että tutkimusta tehdessä tulee ottaa huomioon käytettävissä oleva aika ja resurssit. Tekemäni haastattelut tallennettiin ja litteroitiin, joka vie runsaasti aikaa, eikä siksi iso haastatteluaineisto ollut mahdollinen.

Aineiston laadullisessa tutkimuksessa ei tarvitse olla iso ja laaja siksi, että tutkimuksessa ei pyritä tekemään yleistyksiä, vaan kuvaamaan ilmiötä, tapahtumaa tai ymmärtämään jotakin. Aineistoa tärkeämpää on se, että tutkittavat tietävät

tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon. Laadullisessa tutkimuksessa tulee kiinnittää huomiota siihen, keneltä tietoa kerätään. (Tuomi & Sarajarvi, 2018, s. 137–138.)

Olin toivonut, että haastateltavia olisi löytynyt viisi neljän sijaan, mutta haastateltavamme eivät osanneet sanoa, missä Zekki-palvelu olisi käytössä ja mistä voisin löytää lisää haastateltavia. Olin yhteydessä Helsingin Ohjaamoon, kun pyrin löytämään haastateltavia, eikä Zekki ollut käytössä siellä. Myöskään Nuorten digitaaliset tukipolut -hankkeella ei ollut tietoa mistä muualta haastateltavia voisi löytä, kuin Oulun ohjaamosta. Tämä johtuu siitä, että Zekkiä voi käyttää vain yksittäinen työntekijä organisaatiossa ja se on avoin palvelu kaikille internetissä.

Käytin haastattelussa avoimia kysymyksiä teemojen tukena. Olin tehnyt itselleni apukysymyksiä teeman alle, vaikka tämä ei kuulu teemahaastatteluun, vaan yleensä käytetään alateemoja haastattelun tukena. Haastattelukysymykset ja teemat tein valmiiksi ensin yhdessä ohjaavan opettajan kanssa ja viimeiseksi opinnäytetyön yhteistyökumppanin kanssa, jotta opinnäytetyö palvelisi työelämäntarpeita ja tieto on sellaista, jota hanke tarvitsee palvelun jatkokehittämistä varten. Vaarana tekemissäni apukysymyksissä oli se, että teemahaastattelussa esitetään näitä kysymyksiä ja haastattelusta tuleekin puolistrukturoitu haastattelu teemahaastattelun sijaan. Näin tapahtuikin ensimmäisessä haastattelussa, sillä haastattelu meni aika paljon kysymysten esittämiseksi. Olin valmistautunut teemahaastattelun tekemiseen etukäteen teoriakirjallisuuden avulla ja keskustelleet myös opinnäytetyön yhteistyökumppanin kanssa, miten haastattelussa tulisi olla, mutta silti haastattelussa tein virheitä, joista menetelmäkirjallisuudessakin varoiteltiin ja josta olin etukäteen tietoinen.

Toisessa haastattelussa huomasin esittäväni välillä johdattelevia kysymyksiä ja suljettuja kysymyksiä avoimien kysymysten sijaan, vaikka pyrin näitä välttämään. Esimerkiksi, kun haastateltava ei tiennyt miten Zekki-palvelua voisi ja kannattaisi käyttää, kysyin olisiko oppaasta tai ohjeista hyötyä tähän haastateluun, johon haastateltava sanoi, että uusi koulutus tai tilaisuus Zekin käytöstä voisi olla hyvä juttu. Keskustelutilanne on nopea, eikä kokemusta aidosta haastattelutilanteesta ollut, niin se vaikutti haastatteluun. Viimeinen haastattelu meni

enemmän teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti, kaikki teemat kävimme läpi, mutta ei ennalta suunnitellussa järjestyksessä ja haastattelu oli enemmän keskustelunomainen ja teemahaastattelun mukainen. Haastattelujen edetessä, osaaminen selkeästi karttui.

Haastattelun aikana huomasin myös, että teemoja olisi voinut olla hieman vähemmänkin, sillä yleisesti Zekki-palvelusta puhuttaessa korostui se, miten sitä käytetään, mikä palvelussa on hyvää ja mitä heikkouksia siinä on, mikä liittyi vahvasti mittarin tunnettavuuteen ja markkinointiin sekä sosiaalialan työn luonteeseen. Apukysymyksiä olin tehnyt liikaa ja jos nyt toteuttaisin opinnäytetyön haastattelut uudelleen, teemoja ottaisin mukaan vain kolme ja apukysymysten määrää vähentäisimme runsaasti.

### 9.1 Ammatillinen osaaminen ja sen kehitys

Opinnäytetyötä aloin tekemään syksyllä 2021 toisen opiskelijan kanssa. Tavoitteenamme oli saada opinnäytetyö nopeasti tehtyä, eikä itselläni ollut erityistä mielenkiintoa tehdä opinnäytetyötä tietyistä aiheista. Parini ehdotti työn aiheeksi Zekki-palvelua, joka kävi itselleni hyvin, vaikka aihe ei tässä vaiheessa tuntunut kovin kiinnostavalta. Olisin halunnut tehdä kehittämispainotteisen opinnäytetyön mutta kompromissina päädyimme tekemään tutkimuspainotteisen opinnäytetyön Zekki-palvelusta ja sen hyödyllisyydestä ammattilaisille.

Monien asioiden vaikutuksesta syksyllä 2022 jatkoin opinnäytetyön tekemistä yksin. Ammatillisessa mielessä näen tämän kasvun paikkana ja asiana, jossa tulee kehittyä. Se, että en saanut tehtyä työtä loppuun yhdessä parini kanssa pakotti pohtimaan, miksi näin kävi ja miten itse olisin voinut toimia toisin ja miten toimisin, jos tällaiseen tilanteeseen uudestaan joutuisin. Sosiaalialalla vuorovaikutustaidot, yhteistyö ja toisen asemaan asettuminen on tärkeitä taitoja, joita tulee kehittää jatkuvasti. Siinä mielessä olen reflektoinut opinnäytetyön prosessia ja niitä asioita, joissa itse epäonnistuin, jotta voi pyrkiä ammatillisesti parempaan vuorovaikutukseen asiakkaiden, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden

kanssa. Vuorovaikutustaidot ovat iso osa asiakastyön osaamista ja oleellinen osa sosionomi kompetensseja, jotka jokaisen tulee oppia (Diak, i.a.).

Sosiaalialan eettinen osaaminen vahvistui opinnäytetyötä tehdessä, koska tutkimuspainotteisessa opinnäytetyössä etiikka kulkee mukana läpi koko prosessin, sillä opinnäytetyön tulee olla eettisesti kestävä tuotos. Lisäksi opinnäytetyön teoriaa rakentaessa, palveluita ja niiden taustalla olevaan arvomaailmaan perehtyessä etiikka ja arvo-osaaminen vahvistui. Sosiaalialalla keskeistä on ihmisen ja perusoikeudet, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus sekä se, että ollaan heikommassa asemassa olevien ihmisten puolella. Sosiaalialan työ perustuu näihin arvoihin, jotka tulevat esille työn teoriaosiossa. Työn tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa ongelmia lisäten sosiaalista oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa lisäten näin ihmisten hyvinvointia. Yleisimpiä ongelmia sosiaalialalla ovat työttömyys, kouluttautumattomuus, toimeentuloon sekä kuntoutumiseen ja hyvinvointiin liittyvät ongelmat ja tämä asia vahvistui haastatteluita tehdessä ja etsivässä nuoristyössä työskennellään näiden samojen asioiden äärellä. Zekki-palvelua, joka pohjautuu 3X10D-elämätlannemittariin käytettiin arvioimaan ihmisen palveluntarpeita näillä samoilla osa-alueilla. Zekki-palvelun avulla nuorille annetaan tietoa palveluista, jotka heitä voisi auttaa ja tavoitteena on parantaa asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia yhteiskunnassa, jotka Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos (2021a) on luetellut sosiaalipalveluiden tarkoituksiksi.

Opinnäytetyö vahvisti myös asiakastyön osaamista, joka on toinen sosionomin kompetenssi. Opinnäytetyön tekeminen vahvisti ammatillista vuorovaikutus ja yhteistyö osaamista, sillä opinnäytetyö toteutui työelämän kanssa yhteistyönä. Teoriaa rakentaessa ja haastatteluita tehdessä tutuksi tuli erilaiset palvelut ja keinot, joilla asiakkaita konkreettisesti voidaan auttaa elämässä eteenpäin. Lisäksi konkretisoitui se mitkä ovat sosiaalialan keskeisiä ongelmia ja mitkä asiat lisäävät tai heikentävät ihmisten hyvinvointia. Lisäksi digipalveluiden merkitys ja sosiaalialan teoriaosaaminen vahvistui ja ymmärrys sille miksi esimerkiksi matalan kynnyksen palvelut, palveluista tiedottaminen ja palveluohjaus on tärkeää, selkeni itselleni.

Kolmas sosionomin kompetenssi on sosiaalialan palvelujärjestelmä osaaminen, jolta osin oma osaaminen syventyi opinnäytetyötä tehdessä. Zekki-palvelua on itsessään matalan kynnyksen palvelu nuorille. Palvelun kautta opin tuntemaan erilaisia järjestöjen tuottamia palveluita, joista aiemmin en ollut tietoinen. Haastatteluita tehdessä ja teoriaa rakentaessa aloin ymmärtämään paremmin sitä miksi ennaltaehkäisevätyö ja matalan kynnyksen palvelut ovat tärkeitä ja miksi niihin tulisi panostaa. Matalan kynnyksen palvelut ovat sidoksissa sosiaalialan työn ytimeen eli sosiaalisen osallisuuden lisääminen ja esteiden poistaminen avun saannin tieltä. Matalan kynnyksen palveluissa keskeistä on asiakkaiden aktivointi, voimaantuminen ja oma-aloitteisuuden harjoittaminen. Zekki-palvelu etsivässä nuorisotyössä vastaa näihin matalan kynnyksen palveluiden tavoitteisiin, sillä palvelu aktivoi, voimaannuttaa ja lisää oma-aloitteisuutta parhaimmillaan nuoren elämässä. Opinnäytetyötä kirjoittaessani ymmärsin paremmin myös sen, miten ihmisen fyysinen-, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ovat sidoksissa toisiinsa ja osittain limittäisiä. Asiakasta ei voi auttaa vain yhdessä asiassa, vaan avun tulee olla kokonaisvaltaista ja eri ammattialat ylittävää työskentelyä asiakkaan tarpeista käsin. Zekki-palvelu tuo tutuksi erityisesti kolmannen sektorin palvelut, sekä valtakunnalliset palvelut, sekä ammattilaiselle, että asiakkaalle.

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaamisen kompetenssi on neljäs osaamisalue, joka sosionomin tulee hallita. Tässä opinnäytetyössä tämä tulee näkyväksi siinä, että työtä tehdessä on tullut syvennyttyä niihin asioihin, jotka tuottavat huono-osaisuutta, epätasa-arvoa ja aiheuttaa syrjäytymistä. Nämä tulee huomioida myös palveluita kehitettäessä, että markkinoidessa niitä. Zekki-palvelu on digitaalinen matalan kynnyksen palvelu, jota käytetään etsivässä nuorisotyössä kaikista heikoimmassa asemassa olevien nuorten kanssa. Yhteiskunnan digitalisoituessa tulee muistaa se, että kaikilla ei ole mahdollisuutta ostaa älypuhelin tai käyttää tietokoneita ja nuorten digitaidot vaihtelevat paljon. Palveluita kehitettäessä tulee huomioida myös se, että kaikilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä palveluita, jolloin vaarana on se, että apua ja tukea tarvitsevat asiakkaat jäävät palveluiden ulkopuolelle, vaikka digitaalisilla palveluilla on pyritty lisäämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, sekä helpottamaan ja nopeuttamaan asiointia.

Ammatillisesti olen oppinut sen, että mikään työmenetelmä ei tee työstä hyvää, vaan työntekijä tekee hyvää työtä erilaisia välineitä ja työmenetelmiä käyttäen. Itse pitää miettiä miten työtä tekee ja millä tavalla. Zekki-palvelun voi teettää nuorella ja jättää asian siihen, silloin palvelusta ei saada sitä potentiaalia irti mitä siitä voisi omaan työhönsä saada, eikä nuori hyödy palvelusta parhaalla mahdollisella tavalla. Zekkiä apuna käyttäen työskentely voi olla kokonaisvaltaista ja vaikuttaa monella eri tasolla niin työntekijään, nuoreen kuin koko yhteiskuntaan ja silloin työskentely kohdistuu niihin tavoitteisiin mitä sosiaaliala työssä pyritään saavuttamaan. Kaikki lähtee siis työntekijän tavasta tehdä omaa työtään ja nähdä missä tilanteissa esimerkiksi Zekki-palvelun käyttäminen on hyödyllistä ja tarkoituksenmukaista.

## 9.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena olit tutkia sitä, miten Zekki-palvelusta saisi vieläkin hyödyllisemmän työvälineen ammattilaisille. Koska palvelua on kehitetty nuorten kanssa yhdessä ja se on hyvin asiakaslähtöinen palvelu, oli kiinnostavaa lähteä tutkimaan palvelua työntekijöiden näkökulmasta. Haastatteluiden perusteella Zekki-palvelu on hyödyllinen työväline ammattilaisille ja palvelu helpottaa työntekijöiden keskeisintä työtä eli nuorten ohjaamista ja auttamista palveluiden piiriin, muutostarpeiden kartoittamista ja priorisointia sekä hyvinvoinnin lisäämistä. Haastatteluissa toistui kuitenkin se, että palvelua ei muistettu käyttää. Pohdinkin sitä, että vaikka kehitettäisiin kuinka hyviä työvälineitä se ei auta, jos niitä ei käytetä tai osata käyttää. Markkinointiin ja mainontaan tulisi panostaa enemmän. Tästä keskustelimme Reija Paanasen kanssa, joka sanoi, että markkinointi ja palvelun tunnetuksi tekeminen on seuraava asia, johon he tulevat keskittymään Zekki-palvelua kehitettäessä.

Haastatteluissa kartoitin sitä millainen olisi täydellinen Zekki-palvelu ammattilaisten näkökulmasta, eli millaista työvälinettä he kaipaisivat. Keskeistä ammattilaisten näkökulmasta oli se, että palvelu muistuttaisi olemassaolostaan, siellä olisi kaikki paikalliset palvelut aina harrastuksista hankkeisiin ja niiden rahoittajiin asti. Lisäksi toivottiin tilastoja ja vertailua helpoksi työntekijöille. Jäinkin pohtimaan

tätä, koska palvelu on kehitetty nuorille ja nuoria varten anonyymiksi palveluksi, että missä määrin palvelua voi kehittää ammattilaisten ja asiakkaiden näkökulma huomioiden, vai tulisiko valita kumpi näkökulma kehitystyössä valitaan?

Jatkotutkimusaiheeksi sanoisin, että opinnäytetyönä voisi kehittää mallin, jolla voisi uudet työntekijät perehdyttää Zekki-palvelun käyttöönottoon ja käyttämiseen. Toiseksi olisi hyvä kehittää mallia, jolla palvelu juurrutettaisi työyhteisöön ja tuotaisiin palvelu osaksi päivittäistä työtä. Täydellinen palvelu on hyödytön, jos sitä ei tunneta, eikä sitä käytetä.



## LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. (i.a.). Etsivä nuorisotyö. Saatavilla 29.01.2023  
<https://avi.fi/tietoa-meista/tehtavamme/opetus-ja-kulttuuri/nuorisotoimi/etsivanuorisotyö>
- Aspa. (2014). *Sosiaalityön vaikuttavuus esiin uusilla välineillä*.  
<https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/sosiaalityon-vaikutavuus-esiin-uusilla-valineilla/>
- Diak. (i.a.). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK)*. Saatavilla 29.01.2023  
<https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/>
- Diak. (2020). *Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D käynnistynyt*. Nuorten palvelupolut. <https://www.nuortenpalvelupolut.fi/2020/05/28/nuorten-digitaaliset-tukipolut-3x10d-kaynnistynyt/>
- Diak. (i.a.). *3X10D-Elämäntilannemittari*. Saatavilla 29.01.2023 3X10D®-elämäntilannemittari itsearviointiin ja asiakaslähtöiseen työhön.  
<https://www.diak.fi/kumppanille-ja-kehittajalle/kehittamistyokalut/3x10d/>
- Flinck, N & Aalto, E. (2020). *Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemisessä lastensuojelussa*. Työpaperi 11/2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Ilmarinen, K., Aalto, A-M & Muuri, A. (2019). *Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset*. Teoksessa L, Kestilä, S, Karvonen & A, Aalto (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. (s.225). Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kainulainen, S & Valkeinen, H. (2020). *3X10D-elämäntilannemittari*. Toimia-tietokanta. <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00192/search/3x10d>
- Kainulainen, S. (2019). *3X10D-Elämäntilannemittarin kehitystyö 2015–2019*. Diakonia-Ammattikorkeakoulu.

- [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/268112/DIAK\\_Puheenvuoro\\_28\\_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/268112/DIAK_Puheenvuoro_28_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kainulainen, S. (2020). *Käyttöohje*. 3X10D-elämäntilannemittari. [https://www.terveysportti.fi/xmedia/tmm/tmm00192\\_3X10DKasikirja.pdf](https://www.terveysportti.fi/xmedia/tmm/tmm00192_3X10DKasikirja.pdf)
- Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E. & Muurinen, H. (2021). *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: Opas ammattilaisille*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN\\_ISBN\\_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karvonen, S. (2019). *Koetun hyvinvoinnin tila tunnuslukujen valossa*. Toim. Kestilä, L., Karvonen, S. & Aalto, A. *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kattilakoski, M & Sireni, Maarit. (2020). *Koettu arjen hyvinvointi ja sen murtumat maaseudun naisten kertomuksissa*. <https://journal.fi/maaseutututkimus/article/view/94368>
- Kestilä, L., Karvonen, S. & Kauppinen, T. (2019). *Nuorten kokemukset sosiaali- ja terveystalvluista*. Toim. Kestilä, L., Karvonen, S. & Aalto, A. *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kestilä, L., Karvonen, S., Parikka, S., Seppänen, J., Haapakorva, P & Sutela, E. (2019). *Nuorten hyvinvoinnin erot*. Toim. Kestilä, L., Karvonen, S. & Aalto, A. *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kestilä, Laura., Karvonen, Sakari., Parikka, Suvi., Seppänen, Johanna., Haapakorva, Pasi & Sutela, Pasi. (2019). *Nuorten hyvinvoinnin erot*. Toim. Sakari Karvonen & Laura Kestilä. *Suomalaisten hyvinvointi*.

- [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf)
- Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (2013). *Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin*. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/urn\\_isbn\\_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/urn_isbn_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino. <https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.1499044>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Matalan kynnyksen palvelut*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveys- ja hyvinvoinnin laitost. Saatavilla [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra).
- Lehtonen, O., & Kallunki, V. (2012). *Nuorten aikuisten elämäntyytyväisyyden osatekijät hyvinvoinnin eri tasoilla*. Yhteiskuntapolitiikka lehti. *Julkari*, 359–374. <https://www.julkari.fi/handle/10024/102989>
- Matthies, A., Svenlin, A., Turtiainen, K. & Alho, S. (2021). *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus. E-kirja.
- Mustonen, U., Huurre, T., Kiviruusu, O., Berg, N., Aro, H & Marttunen, M. (2013). *Elämänkulku, mielenterveys ja hyvinvointi. Seurantatutkimus 16-vuotiaista tamperelaisnuorista 22-, 32- ja 42-vuotiaina*. Terveys- ja hyvinvoinnin laitost. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114509/URN\\_ISBN\\_978-952-245-962-6.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114509/URN_ISBN_978-952-245-962-6.pdf?sequence=1)
- Mönkkönen, K., Kekoni, T & Pehkonen, A. (2019). *Johdanto*. Teoksessa Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Nuorten palvelupolut. (2020). *Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D käynnistynyt*. Diak-hankkeet. <https://www.nuortenpalvelupolut.fi/2020/05/28/nuorten-digitaaliset-tukipolut-3x10d-kaynnistynyt/>
- Nivala, E & Ryytänen, S. (2019). *Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Sosiaalipedagogiikka. Gaudeamus. E-kirja.
- Ohjaamo Helsinki. (i.a.). *Ohjaamo Helsingin tarina*. <https://nuorten.hel.fi/opiskelu-ja-tyo/ohjaamo/>

- Pelastakaa lapset. (i.a.). *Nuorten ajatuksia palveluista*. Saatavilla 29.01.2023  
<https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/nuorten-ajatuksia-palveluista/>
- Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus. [E-kirja]
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.). *Digitalisaatio*. Saatavilla 29.01.2023  
<https://stm.fi/digitalisaatio>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.). *Sosiaalityö*. Saatavilla 29.01.2023  
<https://stm.fi/sosiaalityo>
- Svenlin, A-R., Matthies, A-L & Turtiainen, K. (2021). *Johdanto: Aikuissosiaalityö ja kaimer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä*. Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Toim. Matthies, A., Svenlin, A., Turtiainen, K. & Alho, S. Gaudeamus. E-kirja.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. (2019). *Kuntien aikuissosiaalityön kokemuksia osallistavan sosiaaliturvan kokeilusta, AVAIN-mittarista ja sosiaalityön tulevaisuudesta*. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138529/URN\\_ISBN\\_978-952-343-393-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138529/URN_ISBN_978-952-343-393-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021b). *Lainsäädäntö edellyttää toimintakyvyn arviointia*. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/toimintakyvyn-arviointi/lainsaadanto-edellyttaa-laadukasta-arviointia>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. (2022). *Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma*. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022). *Mitä toimintakyky on?*  
<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022). *Toimia-tietokanta*.  
<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/etusivu/toimia-tietokanta>
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (2016). *Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio*. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (2021a). *Palvelujen tuottaminen*.  
<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen>

- Tuomi, J & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Turtiainen, K., Jäppinen, M. & Stamm, I. (2021). *Ihmisoikeudet aikuissosiaalityön lähtökohtana*. Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Toim. Matthies, A., Svenlin, A., Turtiainen, K. & Alho, S Gaudamus. E-kirja.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019). Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)
- Valkeinen, H & Sohlman, B. (2019). *Mittareita ja työvälineitä vammaissosiaalityössä*. Tuloksia VamO-Hankkeesta. Työpaperi 40/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Valtionneuvosto. (2016). *Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena*. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>
- Valtionneuvosto. (i.a.). *Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-ohjelma*. Saatavilla 29.01.2023 <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>
- Valtionvarainministeriö. (i.a.). *Julkisen hallinnon digitalisaatio*. <https://vm.fi/digitalisaatio>
- Zekki. (2021). *Zekki-palvelun käyttöehdot*. <https://www.zekki.fi/terms/>
- Zekki. (i.a.). *Näin sulla menee*. Saatavilla 31.5.2021 <https://www.zekki.fi/result>

LIITE 1. Haastattelukysymykset

## **TEEMAT JA HAASTATTELURUNKO**

### **Teema 1 Zekkin käyttö ja käytettävyys**

- Miten nuorten hyvinvoinnin edistäminen näkyy sinun työssäsi? Millä tavalla Zekkiä on käytetty? Millaisissa tilanteissa ja millä tavalla olet käyttänyt Zekkiä? Kokemuksia käytöstä? Miksi on ottanut käyttöön? Mikä helpotti käyttöönottoa? Mistä tai miten Zekki on löydetty, mistä tietoa Zekistä on saatu esim. Kollega?

### **Teema 2 Mittarin vahvuudet**

- Millä tavalla Zekki on tukenut sinua työssäsi? Miten Zekki on ollut hyödyllinen työväline? Miten se on hyödyttänyt teidän työtänne nuorten kanssa? Millaista konkreettista hyötyä Zekistä on ollut? Miten se on helpottanut tai muuttanut työtä käyttöönoton jälkeen?

### **Teema 3 Zekin ongelmat ja puutteet**

- Mikä tai mitkä asiat ovat haasteita Zekkin käytölle? Työympäristö, työn hektisyys, osaaminen, Zekkiin liittyvät asiat? Miten näitä haasteita voisi ratkaista? Palveluun liittyvät haasteet? Vaikeuttaako palveluun liittyvä asia Zekkin hyödyntämistä?

### **Teema 4 Zekin kehittäminen toimivammaksi**

- Jos olisi ideaalimaailma, niin miten toivoisit, että Zekki-palvelu toimisi?
- Millainen Zekin tulisi olla, jotta se olisi höydyllisempi työväline? Millaisia asioita odostat toimivalta Zekkiltä esim. helppous, nopeus? Mitkä ovat tärkeimpiä Zekin ominaisuuksia? Minkälaisissa asioissa toivoisit zekkin toimivan paremmin?

### **Teema 5 Zekkin levittämiseen liittyvät asiat**

- Jaetaanko tietoa Zekistä työntekijöiden kesken? Onko käytössä muissa Ohjaamoissa, jos ei niin mitä ajattelet siitä miksi ei käytetä kaikissa Ohjaamoissa tai Oulun ohjaamossa? Miten Zekki saataisiin laajempaan käyttöön, miten tietoa Zekistä voisi levittää työntekijöiden laajempaan tietoon? Millaisia vinkkejä uudelle käyttäjälle olisi hyvä antaa Zekistä? Kenelle Zekistä pitäisi kertoa ja millä tavalla? Terveisiä Zekkin kehittäjille?

### **Jos ammattilainen ei ole käyttänyt Zekkiä eikä tiedä siitä**

1. Millä tavalla saat tietoa nuorten hyvinvoinnista? (mikä tavassa on toimivaa, mitä puutteita?) Entä onko digitaalisia apuvälineitä käytössä?
2. Minkälaisia työvälineitä käytät, kun avaat keskustelua tai keskustelet nuoren kanssa?
3. Arvioitko työssäsi nuoren kokonaistilannetta ja tuen tarvetta? Millaisia työkaluja on käytössä? (entä digitaalisia työkaluja)
4. Miten nuoren omat mielipiteet, nuoren näkökulma omasta hyvinvoinnista tai tuen tarpeista otetaan huomioon?
5. Miten nuorten hyvinvoinnin/elämäntilanteen kehitystä seurataan?

- a. Millä tavalla?
  - b. Mikä tavassa on toimivaa?
  - c. Millaisia puutteita?
6. Millaisissa tilanteissa ohjaat nuorta tukipalveluihin? Millä tavoin tällä hetkellä saat tietoa olemassa olevista nuoren tilanteeseen sopivista tukipalveluista?

## LIITE 2. Saatekirje

Hei!

Olen sosionomi opiskelija Saana Kolehmainen diakonia-ammattikorkeakoulusta, Helsingin kampukselta. Teen opinnäytetyötä elämäntilanne mittari Zekistä, joka pohjautuu 3X10D-elämäntilannemittariin. Tarkoituksemme on selvittää miten ammattilaiset hyötyvät työssään nuorten kanssa mittarin käytöstä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Nuorten digitaaliset tukipolut - hanke. Hankkeen tarkoituksena on tuoda tietoa nuorille palveluista sekä niihin yhteydenottamisesta, digitaalisenalustan ohjaamana.

Haluan haastatella sinua, jolla on kokemusta elämäntilanne mittarin käytöstä työssäsi nuorten parissa. Toteutan haastattelun etäyhteyksillä Teamsin avulla helmikuun aikana. Haastattelu tullaan nauhoittamaan litterointia varten, jonka jälkeen tallenteet tuhotaan. Mikäli koet tallenteen haasteelliseksi, voin tehdä haastattelusta muistiinpanoja. Haastattelujen tulokset ja materiaali tullaan luovuttamaan hankkeelle jatko kehitystä varten.

Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa noin yksi tunti. Haastattelun teemat löytyvät liitteenä saatteen lopusta. Olisi hyvä tutustua teemoihin etukäteen ennen haastattelua ja pohtia mitä asioita haluaisi nostaa esille mittarin käyttöön liittyen. Mikäli sinulla herää kysymyksiä Zekki-palveluun tai haastatteluun liittyen tavoitat minut sähköpostilla osoitteesta saana.kolehmainen@student.diak.fi.

Ystävällisin terveisin,  
Saana