Digitaalinen Zekki-palvelu yhdistää nuorten tarpeet ja tarjolla olevan tuen

- Nuorilähtöinen valtakunnallinen verkkopalvelu Zekki tarjoaa matalan kynnyksen tukea.
- Zekille on ollut tarvetta, mikä näkyy arvioitua suuremmissa käyttäjämäärissä. Palvelu on tavoittanut kohderyhmänsä – ja myös syrjemmällä asuvat nuoret.
- Zekin kehittämisessä hyödynnettiin palvelumuotoilua, jossa keskeistä on yhteiskehittäminen ja asiakaslähtöisyys.
- Monialainen ja -ammatillinen yhteistyö on välttämätöntä hyvään lopputulokseen pääsemisessä, samoin yhteinen tavoite.
- Tieteellisen tiedon ja käytännön kokemuksen sulauttaminen auttaa rakentamaan toimivia palveluita.
- Digitaalisille palveluille on tarvetta, ja niitä voidaan kehittää ihmislähtöisesti. Tekoälyn hyödyntäminen avaa tulevaisuudessa uudenlaisia mahdollisuuksia.

Reija Paananen
FT, dosentti
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Reetta Alanko
FM
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sakari Kainulainen
YTT, dosentti
Diakonia-ammattikorkeakoulu

ARTIKKELI ON VERTAISARVIOITU

Nuorten näkökulmasta heille suunnatuissa palveluissa ja palvelujärjestelmässä on monenlaisia ongelmia. Hankaluudet korostuvat, jos sattuu tarvitsemaan tukea samanaikaisesti moneen asiaan. Zekki-palvelussa nuori voi pysähtyä pohtimaan omaa tilannettaan vastaamalla 3X10D-elämäntilannemittarin kymmeneen kysymykseen, jotka kartoittavat elämäntilannetta ja kokonaishyvinvointia. Vastattuaan kysymyksiin nuori saa ammattilaispalautteen lisäksi ohjausta, rohkaisua ja kannustusta yhteydenottoon tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Palvelun kehittäminen sai alkunsa nuorten tarpeista ja toiveista saada helposti tietoa tukimahdollisuuksista. Monet, erityisesti kolmannen sektorin tuottamat tukipalvelut, olivat nuorille tuntemattomia, ja matka nuoren tunnistamasta tuen tarpeesta tukipalveluun muodostui kovin monimutkaiseksi. Nuorilla on tarve saada myös rohkaisua tuen hakemiseen ja mahdollisimman helposti juuri omaan tilanteeseen sopivaa apua. Käyttäjälähtöisen digitaalisen Zekki-palvelun kehittämisessä hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä.

Kuuden ensimmäisen viikon aikana Zekki.fi -sivustolla oli käynyt lähes 16 000 kävijää, joista lähes 10 000 oli tehnyt itsearvion. Heistä 44 prosenttia oli tallentanut tietonsa tutkimus- ja kehittämistarpeita varten tietokantaan. Aineiston perusteella Zekkiin vastanneiden yleinen elämään tyytyväisyys on heikompaa kuin suomalaisilla keskimäärin. Tämä viittaa siihen, että palvelu on tavoittanut sitä tarvitsevia nuoria. Tyytyväisimpiä Zekin itsearvion tehneet olivat asumisoloihinsa sekä perheeseensä ja läheisiinsä. Sen sijaan itsetunto näyttää olevan hyvin matalalla tasolla.

Tässä artikkelissa kuvaamme Zekin kehittämistä ja kehittämisen taustoja sekä alustavia tuloksia palvelun hyödyistä.

KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA: TARVE UUDISTAA NUORTEN PALVELUJÄRJESTELMÄÄ

Vuoden 2019 lopussa Suomessa oli hieman yli 600 000 15–25-vuotiasta nuorta [1]. Nuoreen aikuisuuteen ajatellaan perinteisesti kuuluvan vastuun ottaminen omasta elämästä, taloudellinen itsenäisyys, koulutuksen hankkiminen, parisuhteen muodostaminen ja työelämään siirtyminen. Näiden toteuttaminen vaatii monenlaisten taitojen ja sosiaalisten suhteiden sekä persoonallisuuden kehitystä.

Vaativista aikuisuuden kehitystehtävistä selviytymiseen tarvitaan myös yhteiskunnan tukea [2,3,4]. Tutkimusten perusteella

tiedetään, että syrjäytymisen vähentämiseksi tarvitaan satsauksia ehkäisevään työhön ja lisäksi nuorten tarpeista lähtevää kokonaisvaltaista palvelua [esim. 5,6]. Tiedetään myös, että tällä hetkellä apu on riittämätöntä tai se tulee liian myöhään [7].

Usein nuoruutta ja nuoria tarkastellaan ongelmien kautta. Puhutaan syrjäytymisestä, NEET-nuorista (not in education, employment or training) tai nuorten aiheuttamista ongelmista. Nuoruutta olisi kuitenkin hyvä ajatella myös arvokkaana elämänvaiheena sekä mahdollisuuksien ja uuden alkamisen aikana. Missään muussa elämänvaiheessa ihmisen persoonan ei ole mahdollista muuttua niin huomattavasti [4]. Tämä tarkoittaa myös sitä, että nuoruusiässä voidaan vaikuttaa ratkaisevasti myöhempään hyvinvointiin mm. aiempia ongelmia ratkaisemalla, voimavaroja vahvistamalla ja mahdollisuuksia avaamalla. Voidaan siis sanoa, että investointi nuorten hyvinvointiin on investointi myös yhteisöjen hyvinvointiin ja yhteiskunnan sosiaaliseen ja taloudelliseen kehitykseen [8,9].

”Zekin kehittäminen sai alkunsa nuorten toiveista saada helposti tietoa tukimahdollisuuksista.”

Hyvän elämänlaadun pohjana ja suojaavana tekijänä on henkinen hyvinvointi. Tänä päivänä nuorten mielenterveys on kuitenkin suuri huolenaihe, ja korona-aika näyttäisi vielä pahentaneen tilannetta. Noin 20–25 prosenttia nuorista kärsii jostain mielenterveyden häiriöstä, ja ne ovat koululaisten ja nuorten aikuisten tavallisimpia terveysongelmia [10]. Psyykkiset häiriöt kuormittavat erikoissairaanhoitoa, ja esimerkiksi nuorisopsykiatristen lähetteiden määrä on viime vuosina jatkuvasti lisääntynyt, jopa 40 prosenttia vuodessa [11].

Hyvinvoinnin ongelmat myös kasautuvat yhä useammin, ja ammattilaisten on siiloutuneessa palvelujärjestelmässä vaikea tukea nuoria usealle elämänalueelle ulottuvissa haasteissa [5,12]. Kukin professio pyrkii luokittelemaan nuoren ongelmia oman alansa näkemyksistä käsin, ja kokonaisuus jää helposti hahmottumatta, kun asiantuntijoilla ei ole yhtenäistä kuvaa nuoren tarpeista ja voimavaroista [12]. Tämä johtaa helposti sektorikohtaiseen tukeen, asiakkaan pallotteluun eri sektoreiden välillä tai pahimmillaan väliinputoamiseen. Ongelmien kasautuessa ne ovat monesti jo niin vaikeita, että purkaminen on aikaa vievää ja kallista [13]. Nuorten ongelmien kasautuminen on siis sekä kansantaloudellisesti kallista että inhimillisesti raskasta.

Viime vuosina julkaistut tutkimukset ja selvitykset nuorten kokemuksista avun ja tuen saamisesta sekä tuen tarpeista nostavat esiin hyvin samankaltaisia asioita [5,6,14,15]. Kiteytetysti tuen tarpeet liittyvät mielen hyvinvointiin, elämän perushallintaan, valintoihin, siirtymiin ja tulevaisuuden suunnitteluun. Tutkimuksista nousee esiin myös se, että tuen tarpeita ilmenee monella elämän osa-alueella ja että nykyisessä järjestelmässä ja palveluissa asiointi vaatii sellaista tietoa ja toimintakykyä, jota heikossa tilanteessa olevalla nuorella ei välttämättä ole. Toisin sanoen: nuorelta vaaditaan eniten juuri silloin kun hän on heikoimmillaan.

Kokonaistarpeen hahmottamisessa ammattilaista voi auttaa nuorten itsensä esittämä toive siitä, että palveluissa huomioitaisiin yksilöllinen tilanne kaikessa kokonaisuudessaan [16]. Myös vastikään julkaistussa raportissa [5] peräänkuulutetaan nuoren tilanteen ja tuen sekä palvelujen tarpeen kokonaisvaltaista, sektorirajat ylittävää kartoitusta.

Yhteenvetona edellä mainittujen tutkimusten perusteella voidaan todeta, että nuorten elämäntilanteet vaihtelevat paljon. Tuen tarpeet muodostavat jatkumon, jonka toisessa ääripäässä ovat elämään tavanomaisesti kuuluvat lyhytaikaiset tuen tarpeet ja toisessa pitkäkestoisesti julkista tukea vaativat ongelmat. Näiden väliin sijoittuu hyvin paljon sellaisia tarpeita, joissa nopea tuen saanti auttaisi suuresti ja voisi estää ongelmien kumuloitumisen.

Kansalaisyhteiskunnan, erityisesti järjestöjen, roolia varhaisessa tuessa ei ole vielä hyödynnetty likikään täysimääräisesti tai systemaattisesti. Nuorten omaa näkemystä keveiden tukipolkujen

TAULUKKO 1.

Muutostarpeet

Nuorten palveluiden ja palvelujärjestelmän ongelmat sekä muutostarpeet loogisen viitekehyksen avulla esitettynä.

Ongelma	Ongelman juurisyy	Ratkaisu
Palvelujärjestelmä näyttäytyy nuorille sekavana ja pirstaleisena.	Palveluita on rakennettu organisaatiolähtöisesti.	Palvelut on rakennettava asiakaslähtöisesti.
Nuoret eivät tiedä eivätkä löydä tietoa tukimahdollisuuksista.	Kukin organisaatio tuottaa tietoa omista palveluistaan.	Palvelut on koottava yhteen esimerkiksi palvelutarjottimille. Tietoa palveluista pitää lisätä.
Tukimahdollisuuksia on hankala löytää ja tuen saaminen koetaan vaikeaksi.	Palvelukulttuuri ei ole asiakaslähtöistä ja jonotuksella säädellään palveluiden tarjontaa.	Asiakkaat on nähtävä palveluiden perusteena. Palveluita tulisi tarjota siellä, missä asiakkaat ovat.
Välineet oman tuen suunnitteluun ovat vähäiset.	Palvelut on rakennettu asiantuntijalähtöisesti.	Asiakkaiden roolia on vahvistettava.
Erityisesti monitahoiset haasteet tuottavat ongelmia.	Palveluita ohjaavat omat lakinsa ja säädöksensä sekä ammattilaisia omat oppialansa.	Ammattilaisten on laajennettava toimenkuvaansa ja työnjaon epäselvyydet sekä muut kynnykset pitää selvittää ja poistaa. Palveluita on johdettava tavoitteellisena kokonaisuutena.

muotoilussa ei ole riittävästi kuultu eikä huomioitu. Nuoren kokonaistilannetta, tarpeita ja voimavaroja kartoittavia keveitä itsearviointimittareita ei juuri ole käytössä eikä itsearviointia seuraavia askeleita ole mallinnettu. Jotta raskaampiin palveluihin ei tarvitsisi turvautua, nuorten omaehtoisuutta pitäisi tukea ja lisätä niin sanottua matalan kynnyksen apua ja nuorten tietoisuutta palveluista.

Digitalisaatio

Digitalisaatio on osa laajaa ja voimakasta yhteiskunnallista muutosta. Nykyisessä hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi, että Suomi tunnetaan tässä edelläkävijänä, ja digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen [17]. Digiohjelmaan kuuluvassa AuroraAI-ohjelmassa tavoitellaan ihmiskeskeistä ja ennakointikykyistä yhteiskuntaa [18]: tavoitteena on tekoälyavusteisesti helpottaa oikea-aikaista palveluiden saantia personoidusti elämän eri tilanteissa ja tapahtumissa.

Parhaimmillaan digitalisaatio mahdollistaakin palvelujen uudistamisen ja monipuolistamisen sekä niiden tarjoamisen joustavasti ja asiakaslähtöisesti [19]. Digitaaliset ratkaisut voivat myös vahvistaa kansalaisen mahdollisuuksia huolehtia hyvinvoinnistaan ja elämästään omatoimisesti tai tarvittaessa ammattilaisten tukemana. Helpotusta voidaan saada myös palvelujen saantiin syrjäseuduilla.

Jotta digitaaliset palvelut saisivat jalansijaa, niiden käyttämiseen tulisi olla matala kynnys [19], mikä on huomioitava myös niiden kehittämisessä. On tärkeää miettiä, kuinka digitaalisesta palvelusta saadaan mahdollisimman esteetön ja helppokäyttöinen, jotta myös heikoimmassa asemassa olevat tuen tarvitsijat löytävät palvelun [20].

Koronapandemian myötä virtuaalimaailma on muodostunut entistä tärkeämmäksi väyläksi tuen antamiseen ja saamiseen. Nuorten hyvinvointi on herättänyt paljon huolta, ja esimerkiksi Sekasin-chattiin yhteyttä ottaneiden määrä vuonna 2020 oli 170 000, mikä oli 35 000 yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2019 [21].

Palvelumuotoilu

Monissa 2000-luvun kehittämishankkeissa on käytetty loogista viitekehystä. Sen yhtenä vahvuutena on suunnittelua selkeyttävä jäsennys, vaikkakin mallissa on myös puutteita [22]. Kehittäessämme Zekkiä hyödynsimme Logframe-ajattelua pelkistääksemme ketjua nuorten tuen tarpeista palveluiden uusiin sovelluksiin (taulukko 1).

OECD peräänkuuluttaa julkiselta hallinnolta parempaa kansalaisten tarpeisiin vastaamista ja innovatiivisempaa sekä rohkeampaa tapaa uudistaa palveluita. Koska kansalaisten arki ja näin ollen palveluntarpeet ovat entistä monimutkaisempia, niihin ei voida vastata säätelemällä palveluita yhä yksityiskohtaisemmin. OECD:n mukaan tarvitaan kokonaisvaltaisempaa uudistusta, missä tietojohtamisella on tärkeä rooli. Paremmalla kansalaisia koskevalla tiedolla voidaan rakentaa heidän tarpeisiinsa paremmin vastaavia palveluita. Joskus tietoa ihmisten elämäntilanteista ja toiveista on tarpeen kerätä suoraan heiltä itseltään. 3X10D-elämäntilannearvio on esimerkki tällaisesta menetelmästä [23].

Koska ongelmat ovat monimutkaisia, parempien ratkaisujen löytäminen vaati niiden asteittaista työstämistä ja moniammatillista, eri osapuolten ja eri taustoista tulevien ihmisten välistä yhteistyötä [24]. Ratkaisujen kehittämisen tulee pohjautua vankkaan taustatietoon sekä kokonaisvaltaiseen näkökulmaan, joka rakennetaan kaikkia osapuolia hyödyttävän, osallistavan sidosryhmätyöskentelyn kautta [25]. Palvelumuotoilu on tähän toimiva menetelmä, sillä se rakentuu ihmislähtöisen yhteiskehittämisen pohjalle.

Palvelumuotoilussa jokainen, jolla on käytännön kokemusta palvelusta, nähdään arvokkaaksi osaksi palvelun kehittämistä. Palvelun käyttäjät ovat osallisina suunnitteluprosessissa, jossa yhteiskehittämisen kautta tähdätään loogiseen, haluttuun, kilpailukykyiseen ja ainutlaatuiseen ratkaisuun. Kehittäminen kumpuaa ihmisen käytännöllisen, sosiaalisen ja paikkaan sidotun toiminnan tarkastelusta. Tarkastelun kärkenä ovat kokemukset, ajatukset ja tuntemukset, joita palvelu nostaa pintaan sen käyttäjissä [26,27].

Nykyisin palvelumuotoilua hyödynnetäänkin enenevässä määrin myös monimutkaisten taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien ratkaisuissa, kuten vaikkapa nuorten syrjäytymisen tai koulutusjärjestelmän haasteiden selättämisessä. Vaikka näihin monimutkaisiin ongelmiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ratkaisuja, palvelumuotoilun avulla saadaan tietoa uusien ratkaisujen pohjaksi [25].

”Nuorelta vaaditaan eniten juuri silloin kun hän on heikoimmillaan.”

Zekin kehitysprojektissa tähtäsimme nuorten tuen saamista helpottavaan, tietoon ja tutkimukseen pohjautuvaan nuorilähtöiseen ratkaisuun, joka tukisi hyvinvointia ja vastaisi osaltaan nuorten esiin nostamiin tarpeisiin tukipalveluihin liittyen.

MENETELMÄT

Kehitysprosessilla on suuri merkitys palvelun onnistumiselle. Zekki-palvelua on tähän mennessä kehitetty yli viisi vuotta eri vaiheissa. Kehitysvaiheet on tiivistetty taulukkoon 2.

Iteraatio 1: 3X10D-elämäntilannemittari vuosina 2015–2016

Zekin juuret löytyvät vuosina 2015–2016 toteutetusta valtiovarainministeriön kuntakokeilusta Kuopiossa. Kaupungissa kehitettiin Hyvinvoinnin integraattori -mallia, jolla pyrittiin rakentamaan aiempaa kokonaisvaltaisempaa ja parempaa palvelua nuorille, joilla oli tuen tarvetta monilta sektoreilta. Oli selvää, että monialaista ja -ammatillista työtä säätelevät niin lait kuin monenlaiset paikallistason käytännöt. Siilomaiset palvelut eivät toimi hyvin silloin, kun nuorella on useita palvelun tarpeita tai tarpeita, joihin ei ole saatavilla tukea julkiselta puolelta [28].

Ratkaisu nuorten tarpeiden ja palveluiden parempaan kohtaamiseen löytyi hyvinvointitutkimuksesta ja hyvinvoinnin mittaamisesta. Hyvinvoinnin kokemus syntyy siitä, millaisessa elinympäristössä elämme, mitä elämältä tavoittelemme ja millaisia tunteemme ovat. Nuorelta voidaan pyytää arviota omasta elämästään, ja arvio kertoo samalla mahdollisista tuen tarpeista sekä vahvuuksista suhteellisen tarkasti. Näiden ajatusten pohjalta syntyi 3X10D®-elämäntilannemittari [29,30].

Iteraatio 2: nuorten kevyet palvelupolut – 3X10D-hanke vuosina 2018–2019

3X10D-elämäntilannemittarin kehittämisellä pyrittiin vastaamaan nuorten tarpeisiin tuottamalla ammattilaistyöhön väline nuorten hyvinvoinnin kokonaistilanteen huomioimiseksi. Nuorten näkökulmasta kuvatut ongelmat olivat kuitenkin edelleen olemassa.

Toisessa kehittämisvaiheessa selvitettiin tarkemmin nuorten toivomaa tukea 3X10D-elämäntilannemittarin eri osa-alueilla. Myös tämä tehtiin yhteiskehittämällä nuorten kanssa. Nuoret ryhmänvetäjät Oulussa, Kotkassa, Kuopiossa ja Helsingissä kävivät neljänkymmenen eri taustoista tulevan 18–25-vuotiaan nuoren kanssa systemaattisia keskusteluita ryhmätapaamisissa yhteensä 100

TAULUKKO 2.

Zekki-palvelun kehitysvaiheet

Ongelma	Visio ratkaisusta	Yhteissuunnittelu	Yhteiskehittäminen	Testaus ja käyttöönotto	Arviointi
Iteraatio 1 – 3X10D v. 2015–2016, mukana kehittämisessä Diakin asiantuntijat, ammattilaiset eri aloilta, nuoret					
Nuoren tilannetta ei nähdä kokonaisuutena. Nuoren oma ääni ei kuulu.	Nuoren kanssa työtä tekevät ammattilaiset näkevät kokonaisuuden ja jakavat saman tiedon nuoren elämäntilanteesta.	Hyvinvointiteorioiden pohjalta kehitetty itsearvio.	Helppo ja lyhyt 10 kysymyksen itsearvio, joka kattaa elämän eri osa-alueet. Asteikollinen vastaaminen, tyytyväisyys eri osa-alueisiin 0–10.	Pilotoinnit nuorten ja ammattilaisten kanssa ja myöhemmin soveltaminen kouluterveydenhuollossa.	3X10D, toimiva ja esim. kouluterveydenhuollossa käyttökelpoinen työväline. Ongelma nuorten tarpeenmukaisen avun saamisesta ei ratkea, uusia tarpeita ilmenee.
Iteraatio 2 – Nuorten kevyet palvelupolut v. 2018–2019, mukana kehittämisessä nuoret kokemusasiantuntijat, Diakin asiantuntijat, eri taustoista tulevat nuoret					
Nuoret eivät saa tarvitsemaansa apua.	Parempi ymmärrys nuorten tarpeista ja tarjolla olevasta tuesta.	Huomioitava elämän kokonaisuus ja olemassa olevien palvelujen vastaavuus tarpeisiin.	Systemaattiset, strukturoidut ryhmähaastattelut 3X10D osa-alueittain, nykypalveluiden arviointi.	Nykypalveluiden ja tarpeiden analysointi ja visualisointi, palveluaukkojen hahmottaminen.	Nuorten tarve saada lisätietoa palveluista ja omaan tilanteeseen sopivaa suosittelua.
Iteraatio 3 – Zekki v. 2020–2022, mukana kehittämisessä nuoret, Diakin asiantuntijat, järjestöjen tukipalveluammattilaiset, palvelumuotoilija, tekninen kehittäjä, Diakin opiskelijat					
Hyviä palveluita löytyy, mutta nuoret eivät tiedä niistä, eivätkä löydä tarpeenmukaista apua.	Nuoren pitäisi löytää omaan tilanteeseen sopivaa tukea helposti ja yhdestä paikasta.	Nuorilähtöinen palvelu, joka kartoittaa nuoren elämäntilanteen ja suosittelee tilanteeseen sopivaa tukea.	3X10D-elämäntilannemittarin vastauksista erilaisille käyttäjille seuraavat palautteet ja tukipalvelusuositukset.	Käyttäjätestausten sekä sisällön ja teknisen kehittämisen vuorottelu.	Jatkuva testaaminen ja palvelun kehittäminen.

tuntia. Lisäksi viisi Digitalents Helsingin nuorta analysoi tarjolla olevia digipalveluita. Tuolloin kartoitettiin myös edellä mainittujen kaupunkien sekä valtakunnallista nuorille suunnattua tukipalvelutarjontaa ja tukipalveluiden aukkoja [6].

Iteraatio 3: digitaalinen Zekki-palvelu

Varsinaisen Zekki-palvelun kehittämisprosessissa hyödynnettiin tuplatimantti-mallia [31], joka on tunnetuin muotoilun prosessimalli. Tuplatimanttimallissa ongelmanratkaisu jakautuu neljään eri vaiheeseen ja kahteen osioon: löydä ja määritä sekä kehitä ja toimita. Molemmissa osioissa on divergentin ja konvergentin ajattelun vaiheet. Osio aloitetaan divergentillä ajattelulla eli tarkastelemalla asiaa laajemmin ja keräämällä tietoa tai ideoita ilman niiden arviointia. Konvergentissa vaiheessa tietoa jäsennetään, analysoidaan sekä arvioidaan ja tämän pohjalta valitaan paras mahdollinen ratkaisuvaihtoehto [26].

Zekin kehittäminen osoitti, ettei tuplatimanttimalli aina ole lineaarinen prosessi, vaan ratkaisua joudutaan usein testauskierrosten perusteella tarkentamaan ja ideoimaan uudelleen eli iteroimaan. Iterointi onkin tärkeä osa palvelumuotoiluajattelua: jatkuvasti muuttuvassa maailmassa ja digitaalisessa prosessissa mikään idea ei ole koskaan valmis [26].

Haasteen määrittelystä ratkaisun testaamiseen

Kehittämisessä lähdettiin siis liikkeelle kehittämistarpeen tunnistamisesta ja ratkaistavan haasteen määrittelystä. Aiemmin kerätyn ja olemassa olevan tiedon perusteella voitiin määritellä ja tarkentaa ongelmaa nuorten tarpeiden ja tuen saamisen välillä. Tiedon pohjalta lähdettiin visioimaan ratkaisua eli verkosta löytyvää palvelua, joka antaisi nuorelle tietoa omasta elämäntilanteesta ja ohjaisi helposti tilanteeseen sopivien tukipalveluiden luo.

Ensimmäisessä divergenssivaiheessa käytettiin nuorten haastatteluaineiston [6] lisäksi nuorten tukipalveluissa työskentelevien

”Vastaajat olivat elämäänsä tyytymättömämpiä kuin suomalaiset keskimäärin.”

ammattilaisten ja palveluntuottajien näkemyksiä. Yhteistyöhön mukaan pyydettyjen järjestöjen ammattilaisia haastattelemalla saatiin paitsi koottua moniammatillinen tietopohja myös sitoutettua yhteistyöjärjestöt mukaan kehittämiseen alusta saakka, mikä oli tärkeää prosessin onnistumisen kannalta [26]. Kolmas sektori tarjoaa valtakunnallisesti sellaisia palveluita, joilla voidaan vastata nuorten

tuen tarpeisiin [6]. Lisäksi useissa järjestöissä tukipalveluammattilaisilla on nuorten tavoittamiseen ja kohtaamiseen liittyvää erityisosaamista. Nuoren voi myös olla helpompaa kohdata tällainen henkilö, jolla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa esimerkiksi etuuksiin tai tehdä virallisia päätöksiä [5].

Yhteistyöjärjestöjä (N = 10) haastateltiin niiden vastuualueiden viitekehyksissä, jotka kumpusivat 3X10D-elämäntilannemittarin osa-alueista: terveys, vaikeuksien voittaminen, asuminen, arjen pärjääminen, perhe ja läheiset, ystävät, taloudellinen tilanne, vahvuuksien kehittäminen, itsetunto ja elämä kokonaisuutena. Haastatteluissa kuultiin asiantuntijoiden näkemyksiä tukea tarvitsevien nuorten tarpeista ja toiveista. Asiantuntijoita pyydettiin myös kertomaan oman työnsä näkökulmasta, mitä nuorten kohtaamisessa ja ohjaamisessa olisi tärkeää ottaa huomioon. Lisäksi kerättiin näkemyksiä siitä, minkälaista on hyvä palveluohjaus ja mitä haasteita siihen liittyy niin digitaalisen kuin perinteisen kasvokkain tapahtuvan tukipalvelun näkökulmasta.

Haastatteluaineisto analysoitiin ja sen perusteella luotiin käyttäjäprofiili (kuva 1A) sekä tarkempi visio palveluratkaisusta (taulukko 3). Palvelun ensimmäinen versio suunniteltiin erityisesti laajan tuen tarpeessa olevaa nuorta ajatellen.

Haastatteluaineiston perusteella palvelussa tuli kiinnittää huomiota mutkattomuuteen sekä selkeään ja rauhallisesti etenevään palvelupolkuun. Tärkeänä pidettiin niin ikään, että palvelu on vahvuuksia korostava, tulevaisuuden uskoa luova sekä oman elämän hallinnan tunnetta lisäävä. Palveluratkaisun visiota tarkennettiin tältä pohjalta (taulukko 3).

Palvelupolulle tärkeäksi kontaktipisteeksi muodostui kuulumisten kysyminen kohtaamisen alussa, minkä merkitys oli korostunut tukipalveluammattilaisten kertomuksissa. Tämän jälkeen palveluun oli tärkeää sisällyttää ammattilaisten yhteneväksi etenemistavaksi ”kuulumisiin tarttuminen”, ja ”nuoren tilanteen huomioiden sopivankokoisten askeleiden ottaminen eteenpäin”.

Palvelupolulle hahmottui näin ollen kolme tärkeää kontaktipistettä: 1. Kuulumisten kysyminen, 2. Tartutaan nuoren kuulumisiin ja 3. Lempeästi ja lujasti eteenpäin. Haastatteluaineistosta ilmi tulleet ajatukset muotoiltiin digitaaliseen tukipalveluun ja palvelun lähtötavoitteisiin sopiviksi taulukon 3 esittämällä tavalla. Samalla tarkennettiin vaatimuksia, joita palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä tuli kunkin kontaktipisteen osalta huomioida.

Palveluvision tarkennuttua edettiin yhteiskehittämisen tärkeimpään vaiheeseen eli ideointityöpajoihin, jotka toteutettiin koronatilanteen vuoksi etäyhteyksin. Jokaisen järjestöyhteistyökumppanin kanssa toteutettiin kaksi erillistä työpajaa. Tavoitteena oli luoda palveluun 3X10D-elämäntilannemittarin vastausten pohjalta nuorelle annettava palaute sekä ohjaus tarkoituksenmukaisiin tukipalveluihin. Divergenssin ajattelun vaiheen toteuttamiseksi työpajojen suunnittelussa tavoiteltiin tilaa, joka mahdollistaisi vapaan, luovan ja arvioinnista vapaan ideoinnin [26]. Työpajojen yhteydessä myös kerättiin lisätietoa ja ajatuksia jatkojalostamista varten.

”Koronatilanteen vuoksi Zekin ensimmäinen versio päätettiin saattaa valmiiksi nopeasti.”

Työpajojen jälkeen Diakin asiantuntijat arvioivat syntyneitä ideoita, ja niitä kehitettiin eteenpäin haastattelumateriaaleihin ja työpajoista kerättyyn lisätietoon nojaten. Alkuperäistä käyttäjäprofiilia täydennettiin ja profiileja laadittiin kaksi lisää (kuva 1 A-C). Aineiston perusteella kaikille kolmelle käyttäjälle määriteltiin sopivat palvelukriteerit, joiden avulla voitiin valita kuhunkin elämäntilanteeseen sopivia palveluita. Arviointia jatkettiin järjestökumppaneiden kanssa yhteisessä työpajassa, jossa tarkasteltiin prototyyppiä ja kerättiin arvioita palveluiden tarkempaa valikointia varten. Yhteiskehittämisen työpajoja järjestettiin yhteensä 23.

TAULUKKO 3.

Zekki-palvelun vision kirkastaminen

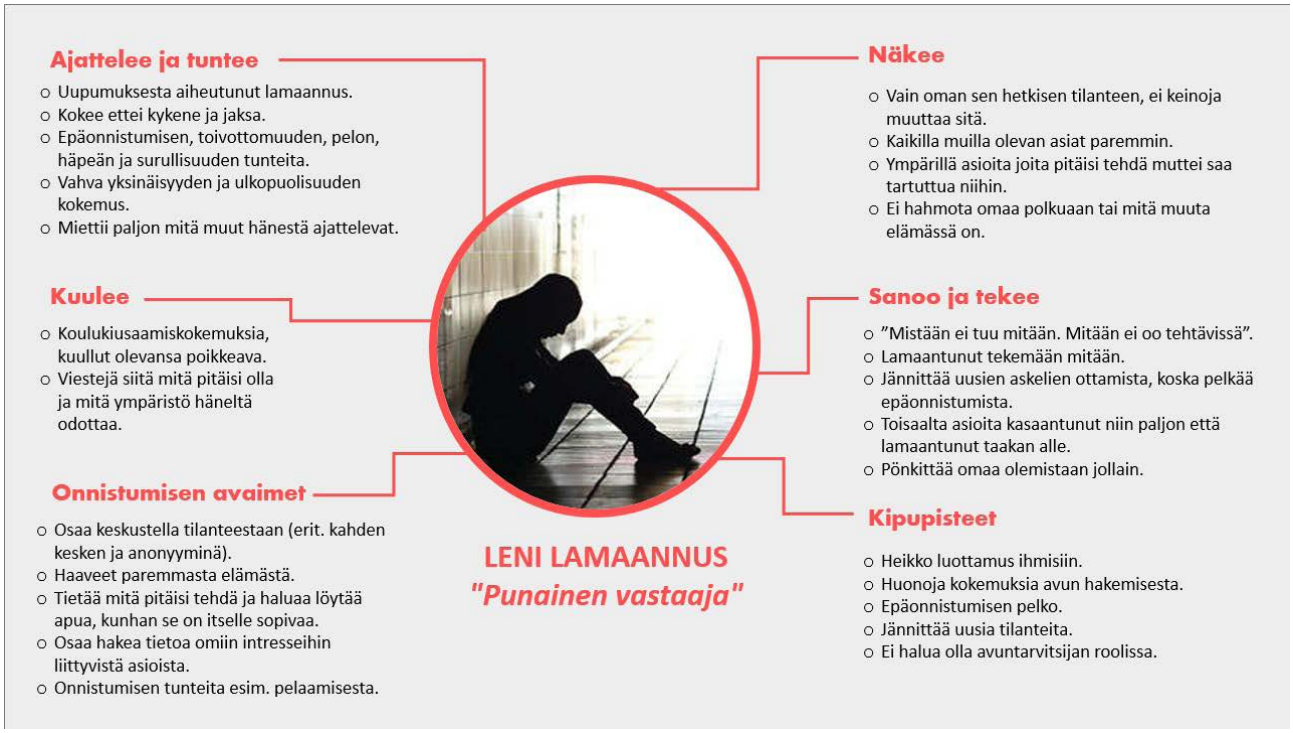
Haastatteluaineistosta muodostetut kontaktipisteet		Kontaktipisteet sovellettuna palveluratkaisuun
Kuulumisten kysyminen ”Aluksi nuori saa kertoa, mitä itse haluaa, ei kiirehditä.” ”Mä kysyn, mitä sulle kuuluu. Olen paljon hiljaa ja kysyn. Se nuori kertoo mulle mitä kertoo ja mä tartun niihin.”	▶	**3X10D-itsearvion tekeminen** Elämäntilannemittari toimii ”kuulumisten kysymisenä”. Nuori kertoo sen kautta, miten hänellä elämän osa-alueilla menee.
Tartutaan nuoren kuulumisiin ”Ei ratkaista mitään, vaan herätellään nuori itse oivaltamaan, että asioihin voi vaikuttaa.” ”Pyritään vahvuuksien kautta ratkaisukeskeisesti luomaan uskoa tulevaisuuteen ja hakemaan apua ajoissa.” ”Okei, sulla on haasteita, mutta mitä siellä toisella puolella on?”	▶	**Asiantuntijoiden kommenttien saaminen elämän osa-alueista** Palautteiden sisällön tulee olla ratkaisukeskeistä, sävyltään rohkaisevaa sekä elämäntilanteen ja avun hakemisen normaaliutta korostavaa.
Lempeästi ja lujasti eteenpäin ”Että sieltä oikeasti tulee jotain kättä pidempää ja se, mihin se ohjaa, on toimivaa ja antaa oikeita tuloksia.” ”Että nuori ei ole vain passiivinen kohde, jolle tehdään muutosta vaan hänellä vahvistuu oma toimijuus.” ”…aikuinen, joka ymmärtää ja hyväksyy, mutta samalla lempeästi ja lujasti puskee eteenpäin.”	▶	**Ohjaus eteenpäin tukipalveluihin** Palveluihin hakeutumiseen tulee rohkaista ja tarjottavien palveluiden tulee olla toimivia, tarkoituksenmukaisia ja helposti saatavilla.

KUVA 1.

Zekki-palvelulle muodostetut käyttäjäprofiilit

Punainen käyttäjä (A) vastaa tyytyväisyytensä olevan 0–5, keltainen käyttäjä (B) vastaa tyytyväisyytensä olevan 6–7 ja vihreä käyttäjä (C) vastaa tyytyväisyytensä olevan 8–10 hyvinvoinnin osa-alueilla, joita kysytään 3X10D-elämäntilannemittarissa.

A)



B)

jatkuu seuraavalla sivulle

C)

Kehitysprosessi jatkui tiiviillä iteroinnilla, johon kuului kaksi testauskierrosta. Käyttäjätestaukset toteutettiin pääosin etäyhteyksin, ja niihin osallistui yhteistyöjärjestöjen lisäksi kaksi Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijaryhmää. Toisen käyttäjätestauskierroksen tueksi järjestettiin myös autenttinen käyttötilanne, jossa kolmea nuorta seurattiin ja havainnoitiin, kun he käyttivät Zekkiä. Lisäksi heitä haastateltiin testauksen loputtua. Testausten ja kerättyjen palautteiden perusteella tehtiin parannuksia käyttöliittymään.

Zekki-palvelun kehittämisessä oli mukana yhteensä 27 nuorten hyvinvoinnin ja tukipalveluiden asiantuntijaa 12 valtakunnallisesta järjestöstä ja yhdestä kaupungista, sekä kahdeksan nuorta ohjausryhmäläistä ja kolme Diakonia-ammattikorkeakoulun asiantuntijaa. Testaukseen osallistui yhteensä 90 henkilöä.

TULOKSET JA TUOTOKSET

Zekki avattiin käyttäjille 20.1.2021, ja sitä markkinoitiin pääasiassa sosiaalisessa mediassa yhdessä järjestökumppaneiden kanssa. Nuorille suunnattiin oma yhden päivän kestänyt Instagram-kampanja PinkkuPinsku-tubettajan kanssa.

Zekin kävijät ensimmäisen kuuden viikon aikana

Ensimmäisen kuuden viikon aikana sivustolla oli 15 883 kävijää. Osa kävijöistä oli voinut käydä useamman kerran, mutta näiden kävijöiden määrä oli hyvin pieni. Osa katsoi vain etusivun tai kävi ammattilaissivuilla (995 kpl) eikä jatkanut varsinaisen itsearvion loppuun asti. Itsearvion aloitti 11 875 vastaajaa (75 % kävijöistä). Loppuun asti sen teki 9 805 vastaajaa (83 % itsearvion aloittaneista), ja he saivat ammattilaisten laatiman yhteenvedon elämäntilanteestaan sekä ehdotukset valtakunnallisiin (virtuaalisiin) palveluihin. Näistä 9 805 yhteenvedon saaneesta 4 339 (44 %) tallensi tietonsa tutkimus- ja kehittämistarpeita varten Zekin tietokantaan. Seuraavassa osiossa käydään läpi kokemuksia ja tuloksia näistä tallennetuista itsearvoista.

Itsearvioita tallennettiin viikoittain keskimäärin 300–500 kappaletta, joista 95 prosenttia arkena. Vilkkain päivä oli torstai ja seuraavaksi vilkkain keskiviikko. Vastauksista 65 prosenttia oli tallennettu 9–16 välisenä aikana.

Kuuden ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli kaikista Suomen maakunnista. Eniten painottuivat ymmärrettävästi ne maakunnat, joissa asiasta oli erikseen tiedotettu. Eniten vastauksia tuli Uudeltamaalta (Helsinki, Vantaa), Varsinais-Suomesta (Turku), Pohjois-Pohjanmaalta (Oulu) ja Pirkanmaalta (Tampere). Kyselyyn vastattiin kaikkiaan ainakin 218 kunnasta. 391 vastaajaa ei ilmoittanut kotikuntaansa. Oulun suureen lukuun ja suureen kuntaa ilmoittamattomien osuuteen vaikutti luultavasti se seikka, että pilottivaiheessa kuntakohtaisia palveluita oli tarjolla ainoastaan Oulusta.

Maantieteellisesti vastauksia tuli siis varsin kattavasti. Noin 80 prosenttia tuli kaupungeista ja loput muista kunnista.

Vastaajista 70 prosenttia oli naisia, 22 prosenttia miehiä ja 8 prosenttia jätti joko kertomatta sukupuolensa tai valitsi vaihtoehdon "muu". Valtaosa vastanneista oli Zekin tavoittelemaa kohderyhmää eli 15–25-vuotiaita. Suurin ryhmä (1 589) oli 15–17-vuotiaat, seuraavaksi suurimmat 18–20-vuotiaat (928), 21–23-vuotiaat (400) ja 24–25-vuotiaat (201). Yli 25-vuotiaita vastaajia oli 983.

Zekkiin vastanneiden tyytyväisyys elämän osa-alueisiin

Vastaajat arvioivat kutakin kymmentä elämänaluetta 11-portaisella asteikolla, jonka ääripäät kuvaavat erittäin vahvaa tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä. Zekissä tätä asteikkoa käsitellään niin sanotun liikennevalomallin mukaisesti niin, että asteikon keskikohtaan (5) ja sen heikommalle puolelle tyytyväisyytensä arvioineiden vastaukset luokitellaan tyytymättömiksi (punainen), arvot 8–10 hyvin tyytyväisiksi (vihreä) ja arvot 6–7 hieman tyytyväisiksi (keltainen). Luokittelu on toki harkinnanvarainen, mutta sille löytyy niin teoreettisia kuin empiirisiäkin perusteita.

Käsitteellisesti vastausasteikossa on kaksi ääripäätä ja näin se jakaa vastaajat eriasteisesti tyytymättömiin ja tyytyväisiin. Keskimmäinen vaihtoehto ei sisälly kumpaankaan, vaan se vastaa vaihtoehtoa ”ei tyytymätön, mutta ei tyytyväinenkään”. Epävarmalle vastaajalle on tuen tarjoamisen näkökulmasta perusteltua tarjota mieluummin laajaa kuin suppeaa tukea.

Enemmistö vastaajista kuului niin sanottuun vihreään luokkaan. Vastaavalla 11-portaisella asteikolla mitaten Suomi on keskiarvolla kahdeksan sijoittunut maailman ”onnellisimmaksi” maaksi useana vuonna peräkkäin. Mittari on hieman erilainen (Cantril Ladder) kuin 3X10D-elämäntilannearviossa käytetty (elämään) tyytyväisyysmittari, mutta näiden on havaittu tuottavan suhteellisen samanlaiset vastaukset. Tämä tarkoittaa sitä, että iso joukko suomalaisia kuvaa tyytyväisyytensä tason olevan kahdeksan tai tätä suurempi.

”Palvelua ei voi vain siirtää digitaaliseksi, vaan se pitää palvelumuotoilla.”

Väestötutkimuksissa elämään tyytyväisyyden keskiarvo onkin ollut pitkään lähellä arvoa kahdeksan [32]. Zekin itsearviointiaineiston tarkastelussa nousi esiin, että vastaajat olivat elämäänsä tyytymättömämpiä kuin suomalaiset keskimäärin. Heidän tyytyväisyydessään eri elämänalueisiin oli myös erittäin suuria eroja (taulukko 4).

Tyytyväisimpiä Zekin itsearvion tehneet olivat asumisoloihinsa sekä perheeseensä ja läheisiinsä. Sen sijaan itsetunto oli hyvin matalalla tasolla, siihen tyytyväisyys oli vain 5,7. Väestöä heikompi keskiarvo tyytyväisyydessä elämään indikoi sitä, että Zekki tavoitti sitä kohderyhmää, jolle se on erityisesti suunniteltu. Palveluun on ollut mahdollista päästä joko suoraan tai linkin kautta noin kymmenen järjestön sekä Oulussa Byströmin Ohjaamon verkkosivustolta. Linkki on ollut sivustoilla sellaisissa kohdissa, joissa käsitellään nuorten erilaisia ongelmia ja kysymyksiä elämään liittyen. Zekkiä on tarjottu käytettäväksi silloin, kun jokin asia mietityttää.

Toinen merkittävä ero vastauksissa näkyi sukupuolten välillä. Sukupuoleltaan luokkaan ”muu” kuuluvien vastaajien tyytyväisyys oli systemaattisesti ja selvästi matalammalla tasolla kuin muilla. Erityisen paljon tyytymättömyyttä esiintyi itsetuntoon, päivittäiseen pärjäämiseen ja resilienssiin liittyen. Nämä kolme ovat 3X10D-elämäntilannemittarin vahvimmin ”psyykkiset” osa-alueet. Kuten muillakin vastaajilla, ”muu”-luokkaan kuuluvilla tyytyväisyys asumisoloihin, perheeseen ja läheisiin sekä luotettavien ystävien määrään oli suurempaa kuin muihin elämänalueisiin.

Miesten ja naisten tyytyväisyys eri elämänalueisiin oli huomattavasti korkeammalla tasolla kuin luokkaan ”muu” kuuluvien. Profiilit olivat kuitenkin kaikilla samankaltaiset. Itsearvion perusteella nuoret miehet olivat kautta linjan muita tyytyväisempiä.

Kun tarkastellaan erikseen naisten tyytyväisyyttä eri ikäryhmissä, havaitaan, että lähes kaikilla elämänalueilla yli 25-vuotiaiden tyytyväisyys oli muita ikäryhmiä korkeammalla tasolla. Ainoan poikkeuksen tekevät nuorimmat (15–17-vuotiaat) naiset, sillä he olivat taloudelliseen tilanteeseensa kaikkein tyytyväisimpiä. Kun tarkastellaan vain Zekin kohderyhmää, 15–25-vuotiaita, tyytyväisyys eri elämänalueisiin oli heikointa 21–23-vuotiailla naisilla. Suhteellisen heikkoa se oli myös 18–20-vuotiailla. Elämänalueilla, joihin oltiin yleensä tyytyväisimpiä (asumisolot sekä perhe ja läheiset), ei ollut juuri eroa ikäryhmien välillä.

Miesten osalta tulos oli osin päinvastainen kuin naisilla. Kaikkein nuorin ikäryhmä (15–17-vuotiaat) oli kaikkein tyytyväisin eri elämänalueisiin. Samoin kuin 21–23-vuotiaat naiset, myös 21–23-vuotiaat miehet vaikuttivat olevan muita ikäryhmiä haastavammassa elämäntilanteessa. 24–25-vuotiailla miehillä tyytyväisyys oli useilla elämänalueilla matalalla tasolla, toisin kuin samanikäisillä naisilla. Näyttää siltä, että naisilla elämäntilanteet helpottavat iän myötä, mutta miehillä tapahtuu päinvastoin: mitä enemmän ikää nuoressa aikuisuudessa tulee, sitä haastavammaksi elämä käy.

Sukupuoleltaan luokkaan ”muu” kuuluvien vastaajien itsearviot näyttävät heijastavan miesten ja naisten arvioita niin, että yhtäältä tyytyväisimpiä olivat nuorimmat (15–17-vuotiaat) ja toisaalta vanhimmat (yli 25-vuotiaat) vastaajat. Heikointa tyytyväisyys eri elämänalueisiin oli tällä välillä (18–23-vuotiaana). 24–25-vuoti-

TAULUKKO 4.

Tyytyväisyys elämään

Zekki-palveluun tietonsa tallentaneiden vastaajien (N= 4 339) tyytyväisyys elämän osa-alueisiin 3X10D-elämäntilannemittarin perusteella asteikolla 0–10.

	Sukupuoli			N = 4 339	
Elämän osa-alue	Nainen	Mies	Muu	Yhteensä	Keskihajonta
Terveys	6,4	7,2	5,5	6,6	2,3
Resilienssi (sinnikkyys)	6,2	7,0	5,2	6,4	2,4
Asumisolot	7,7	7,9	6,4	7,7	2,3
Pärjääminen arjessa	6,4	7,0	5,0	6,5	2,4
Perhe ja läheiset	7,8	8,0	6,3	7,8	2,2
Luotettavat ystävät	6,9	7,0	6,4	6,9	2,9
Talous	6,6	7,0	5,5	6,7	2,6
Itsensä kehittäminen	6,2	7,0	5,3	6,3	2,3
Itsetunto	5,5	6,6	5,0	5,7	2,8
Elämä	6,5	7,2	5,5	6,7	2,3

aiden itsearvioita ei tässä esitetä, koska niitä oli vain kahdeksan kappaletta.

Ohjaukset tukipalveluihin

Noin joka toinen Zekissä itsearvion tehnyt tallensi tiedot tutkimuskäyttöön. Tämän perusteella Zekki ohjasi ensimmäisen kuuden toimintaviikkonsa aikana arviolta 4 000 vastaajaa vihreiden tukipalveluiden ääreen. Nämä palvelut tukevat vihreän käyttäjäprofiilin (kuva 1C) mukaisen käyttäjän tarpeita ja hyvän tilanteen säilyttämistä. Palveluissa tarjotaan rationaalisia, personal trainer -tyyppisiä, syvällisempään itsensä kehittämiseen tähtääviä vaihtoehtoja. Niissä on paljon lisätiedon lähteitä, kuten vaikkapa tietoa itsetunnosta ja ystävyydestä sekä työnhaun vinkkejä.

Noin 2 000 itsearvion tekijää ohjattiin keltaisiin tukipalveluihin, joissa käyttäjäprofiilin (kuva 1B) ja määritettyjen palvelukriteereiden mukaan tulee olla tilaa pohtivalle ajattelulle ja joissa pyritään jäsentämään nuoren tilannetta. Palvelut tarjoavat vaihtoehtoisia reittejä eteenpäin, ja niillä pyritään estämään hyvinvoinnin heikentymistä sekä huolehtimaan siitä, että nuorella on tarvittaessa tukea saatavilla. Keltaiselle käyttäjälle tarjotaan esimerkiksi joiltakin sivustoilta löytyviä koonteja erilaisista chat-palveluista.

”Kymmenen kysymyksen jälkeen nuori saa yhteenvedon: ’Näin sulla menee’.”

Punaisiin tukipalveluihin ohjattiin noin 2 000 vastaajaa (neljäsosa itsearvion tehneistä). Näissä palveluissa korostuu punaisen käyttäjäprofiilin (kuva 1A) tarpeet ja mahdollisimman suora polku mahdollisimman henkilökohtaisen tuen äärelle. Määritettyjen palvelukriteereiden mukaan palveluiden tulee sekä käsitellä tunteita että tarjota selkeää reittiä eteenpäin. Esimerkiksi Sekasin-chattia tarjotaan punaiselle käyttäjälle, jonka tyytyväisyys on 0–5 itsetunnon tai elämän kokonaisuuden osa-alueella.

Kaikkien tukipalvelujen yhteisenä kriteerinä on se, että palvelu on nuorelle helposti löydettävissä. Muita aineiston perusteella määritettyjä kriteereitä ovat selkeys, päivittyvä toteutus, pidempiaikaisen avun saaminen (vihreä), helppo pääsy, selkeästi hahmotettava, vastuun ottaminen nuoresta kokonaisuudessaan (keltainen) tai helppo pääsy ja nuoresta kopin ottaminen osaavien ammattilaisten toimesta (punainen).

POHDINTA

Digitaalisen Zekki-palvelun kehittäminen aloitettiin 1.4.2020. Alun perin 3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuvaa digitaalista palveluohjautumisen palvelua oli tarkoitus kehittää kaksi vuotta. Kuitenkin keväällä 2020 alkanut koronatilanne herätti huolen nuorten hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Sen vuoksi myös Zekki-palvelun ensimmäinen versio päätettiin saattaa valmiiksi mahdollisimman pian.

Kaiken kaikkiaan noin puoli vuotta kestänyt prosessi oli kunnianhimoinen ja yhteiskehittämisen aikataulu hyvin tiivis, välillä jopa hektinen. Zekki 1.0 -versioon saatiin täysimääräisesti mukaan keskeiset toiminnot, mutta siihen jäi vielä monenlaista parannettavaa. Esimerkiksi tietosuojakysymyksten selvittelyä, mikä ottaa aikaa, tehdään seuraavaa kehitysversiota varten.

Zekin kehittämisessä pyrittiin ottamaan huomioon se, mitä nuorilähtöisten digitaalisten palveluiden kehittämisestä tiedetään ja mitä yleisesti suositellaan. Näissä suosituksissa korostuvat nuorten mukaan ottaminen ja oikeiden ihmisten osallistaminen oikeaan aikaan. Valintoja ja päätöksiä tehdään tietoon ja tutkimukseen perustuen turvallisuus, eettisyys ja yksityisyyden suoja huomioiden. Huomioitava on myös se, että hyvä digitaalinen palvelu ei synny vain siirtämällä tietty palvelu digitaaliseksi, vaan se pitää palvelumuotoilla. Zekkiä on pyritty kehittämään siten, että se voi joustavasti integroitua olemassa oleviin palveluihin, sillä tiedetään, että hyvätkin digitaaliset terveyspalvelut ovat harvoin toimivia itsenäisinä palveluina [33].

Hyvinvointia on mahdollista vahvistaa erilaisin keinoin. Oman tilanteen seurannan on havaittu lisäävän koettua hyvinvointia enemmän kuin oman hyvinvoinnin vertailu muihin. Suurin hyöty on havaittu niillä ihmisillä, joilla lähtötaso on matalin [34,35]. Tällä hetkellä Zekki.fi on täysin anonyymi palvelu nuorelle. Tämä tarkoittaa sitä, että oman elämän arviointi, tulevaisuuden suunnittelu ja mahdollinen yhteydenotto tukipalveluun ovat täysin nuoren päätettävissä. Halutessaan Zekistä voi tallentaa tiedot itselleen pdf-tiedostoon, jota voidaan hyödyntää yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Zekkiä on kuitenkin jo alettu kehittää siihen suuntaan, että se mahdollistaisi omien tietojen seurannan ja yhteydenottopyynnön lähettämisen sekä tietojen siirron suoraan ohjelmasta.

Zekissä tarjotaan kahdenlaisia palveluita, valtakunnallisia ja lähipalveluita. Ensimmäisessä vaiheessa tarjotaan kaikille laajalti saatavilla olevia, pääsääntöisesti järjestöjen toteuttamia, digitaalisia palveluita. Näiden lisäksi paikkakuntakohtaista palveluohjausta on pilotoitu Oulussa. Jatkossa paikkakuntakohtaisia palveluita lisätään yhteistyössä järjestöjen, kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Samaan aikaan kehitetään paikallisten palveluiden lisäämisen ja kohdentamisen automatisointia yhdessä valtiovarainministeriön AuroraAI -ohjelman kanssa.

Paikkakuntakohtaisten palveluiden tarjoaminen laajenee jo keväällä 2021 Kymsoten ja Eksoten alueiden lähipalveluihin. Jatkossa Zekkiin kehitetään entistä kohdennetumpaa palvelusuosittelua, suoria yhteydenottomahdollisuuksia sekä mahdollisuutta seurata omaa hyvinvointia. Hankkeeseen kevääksi 2021 palkatun nuorten kehittäjäryhmän kanssa pohditaan Zekki-palvelun viestintää sekä sisällön kehittämistä, mm. omien toiveiden tallentamista hyvinvointisuunnitelmaksi.

Zekin taustalla olevaa 3X10D-elämäntilannemittaria on käytetty useissa aineistonkeruissa erilaisissa populaatioissa. Tutkimukset ovat perustuneet vapaaehtoisilta, erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa olevilta eri ikäisiltä ihmisiltä kerättyihin tietoihin. Tulokset ovat hyvin samankaltaisia kaikissa aineistoissa, vaikkakin tyytyväisyyden taso heijastelee elämäntilannetta ja vaihtelee väestöryhmittäin [5,29,36,37]. Vastaajat eri aineistoissa ovat tyytyväisimpiä asumisoloihinsa sekä perheeseen ja läheisiin, kun taas taloudelliseen tilanteeseensa ja itsetuntoonsa he ovat tyytymättömämpiä.

Toinen huomio liittyy siihen, että nuorilta (myös Zekin avulla) kerätyissä aineistoissa elämäntilannearviot kertovat hieman heikommasta tyytyväisyydestä kuin aikuisilta Pohjois-Savon kokemuksellisissa hyvinvointikyselyissä kerätyissä aineistoissa [38]. Tämän perusteella vaikuttaa siltä, että Zekin antama tulos ja yhteenveto kohdistuvat oikein suhteessa ihmisen elämäntilanteeseen.

Zekki-palvelun avulla kerätty ensimmäinen aineisto osoittaa, että vastaajat haluavat luovuttaa tietojaan tutkimus- ja kehittämiskäyttöön. Tulokset antavat myös viitteitä siitä, että Zekki tavoittaa kohderyhmänsä, vaikkakin miesten vähäisempää osuutta vastaajissa on syytä pohtia. Johtuuko se siitä, että miehet eivät löydä Zekkiä niin hyvin kuin naiset vai eivätkö he koe sitä omakseen tai halua luovuttaa tietojaan tutkijoiden käyttöön? Tätä tullaan pohtimaan

jatkossa. Myös sitä tullaan testaamaan, miten paljon tuloksiin vaikuttaa se, jos taustatiedot ovat pakollisia ja/tai kaikki tiedot tallentuvat anonyymisti tutkimuskäyttöön.

Tulokset osoittavat, että usein juuri psyykkiset tekijät ovat niitä, joihin palveluissa tulisi kiinnittää huomiota. Ne ovat myös tekijöitä, jotka voivat olla esteenä muiden elämän osa-alueiden vahvistamiselle. Nuoret tulisi kohdata palveluissa kokonaisvaltaisemmin, koska hyvinvointi on kokonaisuus, missä asiat vaikuttavat toisiinsa. Tuloksista nousee esiin myös sellaisia tekijöitä, joiden varaan hyvinvointia voidaan rakentaa. Nuorissa ja nuorilla on vahvuuksia, jotka voivat auttaa vaikeuksien yli pääsemisessä. Asumisen ja perhesuhteiden varaan on mahdollista rakentaa sosiaalista, taloudellista ja psyykkistä hyvinvointia.

Nuorilähtöisyyden vaatimusten toteutuminen Zekki-palvelussa

Zekin kehittämistyön aikana pohdimme paljon, millainen on nuorilähtöinen palvelu ja mitä nuorilähtöiseltä palvelujärjestelmältä vaaditaan. Perustuen lähtökohdan ongelmiin (taulukko 1), kehittämistyössä kerättyyn tietoon (ammattilaisten ja nuorten näkemykset) sekä aiempaan tutkimustietoon hyvinvoinnista yleisesti ja nuorten tilanteesta erityisesti [5,6,30,39,40,41] sekä palveluiden ja palvelujärjestelmän muutostarpeista, määrittelimme seuraavanlaiset niin sanotut nuorilähtöisyyden teesit:

1. Nuoren ei tarvitse tietää, mihin hän apua tarvitsee ja mistä sitä lähtee hakemaan.
2. Nuorelta ei apua saadakseen edellytetä kykyä toimia palvelujärjestelmän vaatimalla tavalla, vaan apua tarjotaan aktiivisesti.
3. Avun hakemiseen rohkaistaan ja kannustetaan.
4. Nuori kohdataan tasaveroisena, arvokkaana ja merkityksellisenä oman elämänsä asiantuntijana.
5. Tukea tarjoavat kohtaamisen ammattilaiset, jotka eivät pyri antamaan valmiita vastauksia.
6. Palvelut jalkautuvat ja niitä tarjotaan siellä, missä nuoretkin liikkuvat.
7. Kolmannen sektorin ehkäisevät ja helposti saavutettavat palvelut sekä julkiset palvelut muodostavat sujuvan kokonaisuuden nuorten parhaaksi.

Zekissä nuorilähtöisyyden 1. teesi toteutuu hyvin. Nuori voi lähteä liikkeelle kysymällä itseltään: ”Miten mulla menee?”. Kymmenen kysymyksen jälkeen hän saa yhteenvedon: ”Näin sulla menee” sekä juuri hänen tilanteeseensa sopivia tukipalvelusuosituksia. Nuorelle tarjotaan lisätietona lyhyt kuvaus kustakin tukipalvelusta, mitä palvelusta voi saada ja mitä häneltä mahdollisesti vaaditaan.

Myös nuorilähtöisyyden 2. ja 3. teesi toteutuvat Zekissä kohtalaisesti. Apua tarjotaan aktiivisesti ja avun hakemiseen myös rohkaistaan ja kannustetaan useassa kohtaa. Kuitenkin kustakin tukipalvelusta apua saadakseen nuoren täytyy olla itse aktiivinen osapuoli ja ottaa yhteyttä tukipalveluun. Jatkossa pyritään sujuvoittamaan siirtymää palveluiden välillä ja tarjoamaan nuorelle myös mahdollisuus pyytää ammattilaisen yhteydenottoa. Jokainen tukipalvelu toimii edelleen omalla tavallaan, osa enemmän, osa vähemmän nuorilähtöisesti. Esimerkiksi se, miten nopeasti apua saa, on hyvin vaihtelevaa. Myös tukipalveluiden toimiminen yhteen vaihtelee.

Nuorilähtöisyyden 4. ja 5. teesi liittyvät enemmän tukipalveluiden toimintaan, siihen miten nuori kohdataan sekä miten häntä kuunnellaan ja huomioidaan oman elämänsä asiantuntijana. Zekki-palvelussa nuorta kehotetaan pohtimaan tiettyjä asioita kullakin elämän osa-alueella oman toimijuuden vahvistamiseksi, ja toivotaan, että nuori itse sanoittaisi mahdollisesti toivomaansa muutosta ja tulevaisuuden toiveitaan.

Zekki toteuttaa myös nuorilähtöisyyden 6. teesiä: palvelua tarjotaan siellä, missä nuoret liikkuvat eli verkossa. Zekissä suositeltavat valtakunnalliset tukipalvelut toimivat myös verkossa, eli ne ovat saavutettavissa asuinpaikasta riippumatta. Lähipalveluina suositellaan myös kasvokkaisia palveluita.

Nuorilähtöisyyden 7. teesi on tällä hetkellä ehkä vaikeimmin toteutettavissa. Zekissä tarjotaan lisätietoa, vinkkejä, kolmannen sektorin valtakunnallisia ja lähipalveluita sekä julkisen sektorin palveluita. Zekissä pyrittiin siihen, että nuori ohjataan helposti ja mutkattomasti hänelle sopivaan tukipalveluun. Kuitenkin tukipalvelut sijaitsevat usein verkkosivustoilla, joihin on koottu paljon tietoa ja monenlaisia tukipalveluita. Tällaiselta verkkosivustolta juuri sen oikean palvelun löytäminen voi olla nuorelle hankalaa. Olemassa olevien palvelujen tulisikin olla helpommin löydettävissä ja saavutettavissa, erityisesti tällaisena aikana, kun nuorten tuen tarve on lisääntynyt. Lisäksi tukipalveluita ei useinkaan ole kuvattu nuorilähtöisesti eli siten, että nuori saisi helposti tietoa esimerkiksi siitä, mitä palvelusta voi saada ja mitä häneltä itseltään vaaditaan. Nämä ovat olennaisia tietoja, kun nuori miettii avun hakemista.

”Nuorten palveluita on johdettava kokonaisuutena, tietoon perustuen ja yhteisin tavoittein.”

Kaikki tarvitsevat tukea jossain elämänvaiheessa, toiset enemmän ja toiset vähemmän. Sen vuoksi olisi mielekästä, että kaikki tukipalvelut, mukaan luettuna kolmannen sektorin tukipalvelut, muodostaisivat sujuvan kokonaisuuden. Vaatii kuitenkin vielä paljon työtä, että nuorten hyvinvoinnin tukemiseksi saadaan luotua nuorilähtöisiä saumattomia palveluketjuja ja -kokonaisuuksia. Arviomme mukaan tämä olisi ensiarvoisen tärkeää ja se tulisi nostaa kärkeen nuorten palvelujärjestelmän kehittämisessä.

Zekki-palvelu ammattilaistyössä ja tiedolla johtamisen välineenä

Sen lisäksi että Zekki tarjoaa nuorelle mahdollisuuden jäsentää omaa tilannettaan, se voi samalla toimia myös ammattilaisen työvälineenä. Zekkiä voi käyttää systemaattisena ja kokonaisvaltaisena puheeksi oton välineenä tai hyödyntää nuorten hyvinvoinnin ja tuen tarpeiden arvioinnissa. Zekki palvelee myös lisätiedon lähteenä. Lopussa oleva avoin kohta nuoren omien toiveiden kirjaamiseksi toimii mainiosti nuoren ja ammattilaisten välisten keskustelujen apuna ja nuoren toivomien seuraavien askelten viitoittajana. Näin ammattilaiset voivat vahvistaa nuoren osallisuutta ja toimijuutta oman elämänsä ohjaimissa.

Zekki pystyy myös tarjoamaan nuorten palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittäjille ajantasaista tietoa nuorten hyvinvoinnista. Zekkiin ollaan kehittämässä analytiikkaa, joka mahdollistaa esimerkiksi kunta-, alue- tai toimintotasoisen hyvinvointitiedon raportoimisen sekä tiedon tukipalveluihin ohjautumisesta. Zekki voi siis tarjota lisätietoa maakuntien tiedolla johtamisen tueksi.

Nykyisin esimerkiksi hyvinvointikertomustyössä joudutaan tekemään johtopäätöksiä jo vanhentuneeseen tietoon perustuen. Tiedolla johtaminen on vaikeaa, jos käytössä ei ole ajantasaista tietoa, jonka avulla voidaan myös arvioida tehtyjen toimien vaikutuksia. Näke-

myksemme mukaan maakunnissa kannattaa hyödyntää järjestelmistä syntyvää ajantasaista tietoa, jota lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnista voidaan saada mm. Omaolon ja kouluterveydenhuollon kautta. Tätä tietoa voidaan täydentää Zekistä saatavalla tiedolla ja esimerkiksi kouluissa koulutyön ohessa tehtävillä hyvinvointikyselyillä.

LOPUKSI

Jo pitkään on tiedetty, että nuorille suunnattujen palveluiden tulee olla nuorilähtöisiä, kokonaisvaltaisia ja kattavia [esim. 42]. Tiedetään myös, että nuorille tarjottu kokonaisvaltainen tuki muuttaa palveluiden käyttöä tarpeenmukaisemmaksi jo lyhyellä aikavälillä [13,43]. Myös nuorisolailla [44] kuntia velvoitetaan monialaiseen yhteistyöhön nuorten hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Tiedosta, säädöksistä ja kehittämisestä huolimatta nuorten palvelujärjestelmän vastaavuus heidän tarpeisiinsa on edelleen puutteellista.

Jos halutaan aidosti kehittää nuorten palvelujärjestelmää vastaamaan tarpeisiin, on uudistettava paitsi asiakastyötä, myös ennen kaikkea monialaisen yhteistyön rakenteita ja johtamista. Nuorten palveluita on johdettava kokonaisuutena, tietoon perustuen ja yhteisin tavoittein. Omien suoritteiden sijaan on mitattava yhteisten tavoitteiden mukaan määriteltyjä vaikutuksia. Palvelujen kehitystyön tueksi tarvitaan ajantasaista tietoa nuorten hyvinvoinnista ja sen kehityksestä.

Monialaisten palvelujen rooli ja tavoitteet vaativat myös selkeytystä. Mikä on todellinen tavoite? Onko se nuoren työllistyminen, koulutus, hyvinvointi, osallisuus, asuminen vai joku muu vai kaikki yhdessä? Ja miten tavoitteet liittyvät meneillään oleviin valtakunnallisiin kehittämistoimiin, kuten työllisyyden hoidon palvelumalliin, tulevaisuuden soteen tai jatkuvaan oppimiseen?

Nuorilähtöisyys nuorten palveluissa tarkoittaa kokonaisvaltaisuutta, matalaa kynnystä ja monialaisuutta. Tällaisen palvelun peruste ei voi olla tietty status, diagnoosi tai etuus. Rakenteiden ja johtamisen kehittämisessä olisi tärkeää selvittää yhteiseen tekemiseen, kuten vaikkapa työnjakoon, liittyvät epäselvyydet ja muut kynnykset, jotta päästään aidosti nuorilähtöiseen tavoitteelliseen työhön ja toimiviin palvelupolkuihin.

Onko esimerkiksi usein yhteisen tekemisen kynnyksenä mainittu tietojen liikkumisen ongelma ratkaistavissa jo nykyisen lainsäädännön turvin, joka mahdollistaa virantoimituksen kannalta olennaisen tiedon siirron? Esimerkiksi 3X10D-elämäntilannemittarin – tai tässä tapauksessa Zekin – käyttömahdollisuus, jota tällä hetkellä voidaan tulkita eri tavoin henkilöstä ja virastosta riippuen, olisi ratkaistavissa yhtenäistämällä lain tulkintaa.

Muiden palveluiden tavoin myöskään Zekki ei ole valmis, vaan sitä tulee altistaa jatkuvalle testaamiselle, arvioinnille ja kehittämiselle. Toimiiko palvelu kuten pitää ja tuottaako se toivottua tulosta? Tuottaako se hyötyä nuorten näkökulmasta katsottuna? Zekkiä on pystytty kehittämään pitkäjänteisesti, mikä on oleellista hyvän palvelun tuottamiseksi. Palveluiden kehittäminen tulisikin ajatella iteraatiovaiheina, joista jokainen täydentää ja haastaa edellistä. Esimerkiksi Zekki-palvelu haastaa myös sen lähtökohtaa 3X10D-elämäntilannemittaria ja sen jatkokehittämistä.

Nuorten mukanaolo heille suunnattujen palveluiden kehittämisessä on keskeistä. Tutkimusten perusteella tiedetään, että hyvät ratkaisut vaativat yhteistä kehittämistä niiden kanssa, joiden oletetaan hyötyvän valmiista interventiosta. Erityisen tärkeää tämä on lasten ja nuorten palveluissa [45]. Ihmiskeskeisten ratkaisujen aikaansaamiseksi on järkevää hyödyntää palvelumuotoilua, sillä sen menetelmät toimivat tapana saada aikaan muutosta ja uuden oppimista organisaatioiden ja sitä myötä koko yhteiskunnan tasolla. Näin saadaan keinoja ja tukea yhteistyöhön perustuvan, kestävämmän sekä luovemman yhteiskunnan ja talouden rakentamiseen [26,27].

Zekki-palvelua kehitetään STEA-rahoitteisessa Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D -kehittämishankkeessa vuosina 2020–2022.

AVAINSANAT:

nuoret, hyvinvointi, digitaaliset palvelut, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen

SIDONNAISUUDET:

Reija Paananen, Reetta Alanko ja Sakari Kainulainen: EI sidonnaisuuksia.

LÄHTEET:

1 Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne (viitattu 21.3.2021). Helsinki: Tilastokeskus www.stat.fi/til/vaerak/index.html
2 Arnett JJ (2000). Emerging adulthood. A theory of development from the late teens through the twenties. Am Psychol 55, 469–80. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.5.469
3 Dunderfelt T (1997). Elämänkaaripsykologia: lapsen kasvusta yksilön henkiseen kehitykseen. Helsinki: WSOY.
4 Nurmi J, Ahonen T, Lyytinen H ym. (2006). Ihmisen psykologinen kehitys. Porvoo: WSOY.
5 Blomgren S, Ilmarinen K, Hannikainen K ym. (2020). Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan -kärkihankkeessa valtionavustuksia saaneiden Arki haltuun -hankkeiden arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://fingerroos.net/wp-content/uploads/2020/08/Arki-haltuun-hankkeiden-loppuraportti.pdf
6 Paananen R, Kainulainen S, Hyppönen E ym. (2019). 10 tarinaa nuoruudesta ja tuen tarpeista - Nuorten ajatuksia palveluiden kehittämiseksi. Diak Puheenvuoro 21, Diakonia-ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-328-5
7 Paananen R, Surakka A, Kainulainen S ym. (2019). Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveyspalveluiden ajoittuminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 56, 114–128. https://doi.org/10.23990/sa.73002
8 Albright A & Bundy D (2018). The Global Partnership for Education: forging a stronger partnership between health and education sectors to achieve the Sustainable Development Goals. The Lancet Child & Adolescent Health 2, 473–474. https://doi.org/10.1016/S2352-4642(18)30146-9
9 World Health Organization (2014). Health for the world's adolescents: a second chance in the second decade. Geneva: WHO. https://apps.who.int/iris/handle/10665/112750
10 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Nuorten mielenterveyshäiriöt (viitattu 21.3.2021). https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot
11 Gyllenberg D (2019). Psyykkiset häiriöt nuoruusiässä. Duodecim 135, 1321–3. www.duodecimlehti.fi/duo15043

LÄHTEET

12 Määttä M (2018). Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtäväänsä määrittämässä. Teoksessa: Gissler M, Kekkonen M, Känkänen M (toim.). Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot -vuosikirja 2018, 158–168. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0
13 Surakka A & Paananen R (2018). Valmennuspaja-asiakkuus ja nuorten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö. Diak Puheenvuoro 19, Diakonia-ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-323-0-3
14 Aaltonen S, Berg P & Ikäheimo S (2015). Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Verkkojulkaisuja 84. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf
15 Björklund L, Nord U & Tarvainen T (2017). 100 nuorta kehittäjää. Nuorten terveiset psykososiaalisen tuen palvelupakettiin. Me-säätiö. https://stm.fi/documents/1271139/7007736/100+kehitt%C3%A4j%C3%A4%C3%A4_Nuorten+terveiset+psykososiaalisen+tuen+palvelupakettiin_2018.pdf
16 Huotari M (2020). ”Selvensi mun päätä vähän, minkälainen tilanne mulla on.” 3X10D-elämäntilannemittarin käyttöönottokokeilu Nuorisovastaanotolla. Opinnäytetyö (ylempi AMK). Jyväskylän ammattikorkeakoulu. www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353488/Huotari_Mia.pdf?sequence=2&isAllowed=y
17 Valtiovarainministeriö. Digitalisaation edistämisen ohjelma (viitattu 12.4.2021). https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma
18 Valtiovarainministeriö. Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI (viitattu 12.4.2021). https://vm.fi/tekoalyohjelma-auroraai
19 Kettunen S (2018). Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden merkitys hyvinvointiyhteiskunnassa ja hyvinvointipalveluissa. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, johtamisen yksikkö, sosiaali- ja terveyshallintotiede. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/8916/osuva_8054.pdf?sequence=1&isAllowed=n
20 Tevameri T (2018). Sosiaali- ja terveyspalvelualan yritykset – epävarmoista tulevaisuuden näkymistä hyvinvoinnin kasvuun? TEM:n JA ELY-keskusten julkaisu 38. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-351-1
21 Sekasin kollektiivi (2020). Sekasin vuosiraportti 2020 (viitattu 12.4.2021). https://mieli.fi/fi/sekasin-kollektiivi-vastaa-nuorten-kasvavaan-avun-tarpeeseen
22 Gasper D (2000). Evaluating the “Logical Framework Approach” towards learning-oriented development evaluation. Public Administration and Development 20, 17–28. https://doi.org/10.1002/1099-162X(200002)20:1%3C17::AID-PAD89%3E3.0.CO;2-5
23 OECD (2018). Embracing Innovation in Government. Global Trends 2018. https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2018/03/Embracing-Innovation-2018-Web-Version.pdf
24 Kainulainen S, Pekonen E, Sauvola R ym. (2021). Pirullisiin ongelmiin vastaamista monitoimijaisella yhteistyöllä – Sokra-hanke sosiaalista osallisuutta edistämässä. Teoksessa: Helminen J. (toim). Strategia siivittämässä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 6. Diak Työelämä 21, Diakonia-ammattikorkeakoulu.
25 Suoheimo M (2019). Strategies and Visual Tools to Resolve Wicked Problems. The international Journal of Design Management and professional Practise 13, 25–41. https://doi.org/10.18848/2325-162X/CGP/v13i02/25-41
26 Kuurre E (2020). Service Design Workshops in Design Practice. Acta electronica Universitatis Lapponiensis, väitöskirja. Lapin yliopisto. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-235-1
27 Hormazábal SM (2021). Emotional skills for service designers in co-creation practices. Acta electronica Universitatis Lapponiensis, väitöskirja. Lapin yliopisto. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-242-9
28 Juutinen A & Kainulainen S (2017). Moniammatillisesta yhteistyöstä digitaaliseksi ja monialaiseksi asiakastyöksi. Teoksessa: Malin P, Nousiainen K &Tapola-Haapala M (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa, 38–53. Helsinki: Talentia ja Sosiaalityön tutkimuksen seura. www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf
29 Kainulainen S & Juutinen A (2017). Nuoren elämäntilanteen hahmottaminen 3X10D™ -mittarilla (haettu 9.2.2017). HAMK Unlimited. https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/nuoren-elamantilanteen-hahmottaminen-3x10d-mittarilla/
30 Kainulainen S, Saari J & Veenhoven R (2018). ‘Life-satisfaction is more a matter of feeling well than having what you want. Tests of Veenhoven’s theory’. Int J Happiness and Development 4, 209–235. https://doi.org/10.1504/IJHD.2018.10014874
31 Design Council (2015). Design methods for developing services (Viitattu 21.3.2021). www.designcouncil.org.uk/resources/guide/design-methods-developing-services.
32 Veenhoven R. Happiness in Finland (FI), World Database of Happiness, Erasmus University Rotterdam, The Netherlands (viitattu 18.3.2021). www.worlddatabaseofhappiness.eur.nl.
33 World Health Organization (2020). Youth-centred digital health interventions: a framework for planning, developing and implementing solutions with and for young people. Geneva: World Health Organization. https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1313220/retrieve
34 Bergsma A, Buijt I & Veenhoven R (2020). Will Happiness-Trainings Make Us Happier? A Research Synthesis Using an Online Findings-Archive. Front Psychol 11, 1953. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01953
35 Bakker A, Burger M, van Haren P ym. (2020). Raise of Happiness Following Raised Awareness of How Happy One Feels: A Follow-Up of Repeated Users of the Happiness Indicator Website. Int J Appl Posit Psychol 5, 153–187. https://doi.org/10.1007/s41042-020-00032-w
36 Kainulainen S & Paananen R (2021). How reliable are assessments on life situation? Testing 3X10D Survey. Käsikirjoitus lehdessä arvioitavana.
37 Häme T & Häme T (2021). Epilepsia arjessa. Tutkimuksellinen opinnäytetyö epilepsiaa sairastavien arjesta ja elämänlaadusta. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu ja LAB-ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala. http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202103153332
38 Kuopion yliopistollinen sairaala. SUUNTA: Hyvinvointikertomus ja -suunnitelma. www.psshp.fi/web/hyte/suunta
39 Kainulainen S (2018). Tulojen ja onnellisuuden välinen yhteys Suomessa. Kansantaloudellinen aikakauskirja 114, 57–70. www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2018/03/KAK_1_2018_176x245_WEB-59-72.pdf
40 Kainulainen S (2020). Flourishing within the Working-Aged Finnish population. Applied Research in Quality of Life 15, 187. https://doi.org/10.1007/s11482-018-9671-7
41 Kainulainen S (2011). Hyvinvointitutkimuksen kehityslinjat Suomessa. Teoksessa: Saari J (toim.). Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus.
42 Vasiliou IGC & Penketh K (2007). Listenup! Person-centred approaches to help young people experiencing mental health and emotional problems. Mental health foundation. www.mentalhealth.org.uk/sites/default/files/Listen_up_web_version.pdf
43 Valtakari M, Arnkil R, Eskelinen J ym. (2020). Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 13. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5
44 Nuorisolaki L 21.12.2016/1285. https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285
45 Larsson I, Staland-Nyman C, Svedberg P ym. (2018). Children and young people’s participation in developing interventions in health and well-being: a scoping review. BMC health Services Research 18, 507. https://doi.org/10.1186/s12913-018-3219-2