



Kuntoutussäätiö

Järjestöarvioinnin
osaamiskeskus

Eläkkeensaajien Keskusliiton Verkosta virtaa -toiminnan tuloksellisuuden arviointiraportti

Vilhunen, Tuuli; Salakka, Ilja ja Harju, Henna
21.5.2021



Tietoa meistä

Kuntoutussäätiö on kuntoutuksen suunnannäyttjä ja visiomme on olla vetovoimaisin kuntoutuksen kehittämisympäristö. Osaamisalueemme ovat työkyky, toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus.

Toiminnassamme yhdistämme asiakaskokemuksen korkeatasoiseen monitieteiseen tutkimukseen, uudistamme kuntoutusmalleja ja kuntoutusjärjestelmää sekä innostamme kehittämiseen mukaan asiantuntijoita, päättäjiä, yrityksiä, järjestöjä ja asiakkaita.

Arvomme ja lupauksemme

Avoimuus

Toimimme avoimesti ja tutkittuun tietoon perustuen siten, että työmme tuloksia voidaan hyödyntää kuntoutusalalla mahdollisimman laajasti. Jaamme tietoa, osaamista ja tuloksia.

Yhdessä tekeminen – yhdessä onnistuminen

Haemme aina parhaan asiantuntemuksen toimintoihimme. Mahdollistamme päättäjien, palvelutuottajien, kehittäjien ja asiakkaiden vuorovaikutuksen. Toimimme ja vaikutamme yhdessä.

Yhdenvertaisuus

Toimimme kehittämisympäristössämme yhdenvertaisemman kuntoutuksen aikaansaamiseksi eri väestöryhmille.

Kuntoutussaatio.fi

Pakarituvantie 5

00410 Helsinki

Sisällysluettelo

1 Arvioinnin kohde	3
2 Arvioinnin eteneminen, tavoitteet ja aineistot.....	4
3 Toiminnan organisointi ja toteutus.....	7
4 Vertaisopastajien kokemukset toiminnasta.....	8
4.1 Koulutusten toimivuus ja onnistuminen.....	9
4.2 Vertaisopastajien saama tuki ja alueohjaajatoiminnan toimivuus.....	11
5 Loppukäyttäjien tavoittaminen ja toiminnan tuloksellisuus.....	12
5.1 Loppukäyttäjien digitaitojen kehittyminen	12
5.2 Aikaisemmin tietotekniikkaa käyttämättömien ikäihmisten osallistuminen toimintaan 14	
5.3 Loppukäyttäjien kokemat toiminnasta saamat muut hyödyt	15
5.4 Yhteenveto loppukäyttäjien kokemista hyödyistä	17
6 Yhteistyökumppanien näkemyksiä toiminnan toteutuksesta ja yhteistyön toimivuus	17
7 Koronapandemian vaikutus toiminnan toteuttamiseen eri näkökulmista	19
7.1 Vertaisopastajien verkkokoulutusten ja etämuotoisen toiminnan toimivuus	20
7.2 Loppukäyttäjien etäopastusten toimivuus ja tarve digiopastukselle.....	20
8 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	21
8.1 Johtopäätökset	21
8.2 Kehittämissuositukset	22

1 Arvioinnin kohde

Eläkkeensaajien Keskusliiton Verkosta virtaa -toiminnassa (jatkossa VeVi-toiminta) vapaaehtoiset tietotekniikan vertaisopastajat opastavat yli 65-vuotiaita henkilöitä tietokoneiden ja tietoverkon sekä sähköisten palvelujen käytössä. Opastajina toimivat koulutetut vapaaehtoiset vertaisopastajat. Vertaisopastaja saa toiminnassa maksuttoman koulutuksen ja tukea vapaaehtoistyöhön Verkosta virtaa -toiminnan järjestösuunnittelijoilta. Lisäksi vuodesta 2020 lähtien opastajia ovat tukeneet myös vapaaehtoisena työskentelevät alueohjaajat. Verkosta virtaa -toimintaa toteutetaan valtakunnallisesti Suomessa. Erityisesti toiminta painottuu pääkaupunkiseudun ulkopuolelle paikkakunnille, joilla ei ole saatavilla vastaavaa ikäihmisten tietotekniikkataitojen opastusta.



Verkosta virtaa -toiminta on käynnistynyt vuonna 2015 Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskuksen (STEA) C-avustuksella, jonka jälkeen toiminta on jatkunut vuodesta 2018 alkaen Ak-avustuksena. Kuntoutussäätiön ulkoinen arviointi kohdistuu vuosien 2019–2020 toimintaan.

VeVi-toiminnan kohderyhmät määritellään vuoden 2020 avustushakemuksessa seuraavasti:

1. Tietotekniikkaammikot, eli sellaiset tietoteknistä opastusta tarvitsevat yli 65-vuotiaat henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet tietotekniikkaa aikaisemmin ja karttavat sen käyttämistä.
2. Heikosti tietotekniikan hallitsevat henkilöt, eli sellaiset tietoteknistä opastusta tarvitsevat yli 65-vuotiaat henkilöt, joilla on hieman tietoteknisiä taitoja.
3. Vertaisopastajat ja alueohjaajat, eli vapaaehtoiset, jotka ovat heikosti tietotekniikkaa hallitsevia henkilöitä opastavia 63–80-vuotiaita henkilöitä.

4. Ikääntyneiden kanssa toimivat tahot, kuten viranomaiset ja läheiset sekä toiminnan yhteistyökumppanit.

Verkosta virtaa -toiminnalla on vuoden 2020 avustushakemuksen mukaan seuraavat 10 tavoitetta:

1. Saada ikäihmiset käyttämään tietotekniikkaa.
2. Kouluttaa vapaaehtoisia vertaisopastajia.
3. Varmistaa edellisvuosien painopistealueiden opastusten jatkuminen.
4. Tukea mestari-kisälli-mallia osana opastustoiminnan jatkuvuuden turvaamista. Kannustaa mestaria ottamaan mukaan kisälli, joka myöhemmin taitojensa karttuessa alkaa myös opastaa.
5. Pitää opastustyötä tekevien vertaisopastajien tiedot ja taidot ajan tasalla digitalisaatiokehityksessä.
6. Tukea opastajien jaksamista.
7. Luoda alueellisten koordinaattorien verkosto tukemaan vapaaehtoisia tietotekniikan vertaisopastajia alueellisesti.
8. Löytää uusia opastajia.
9. Tarjota tietotekniikkaa aiemmin karttaneille ikääntyneille positiivisia oivalluksia sekä iloa ja hyötyä tietotekniikan käytöstä.
10. Olla mukana eri yhteistyöverkostoissa ja edistää kattavien yhteistyöverkostojen syntyä yllä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

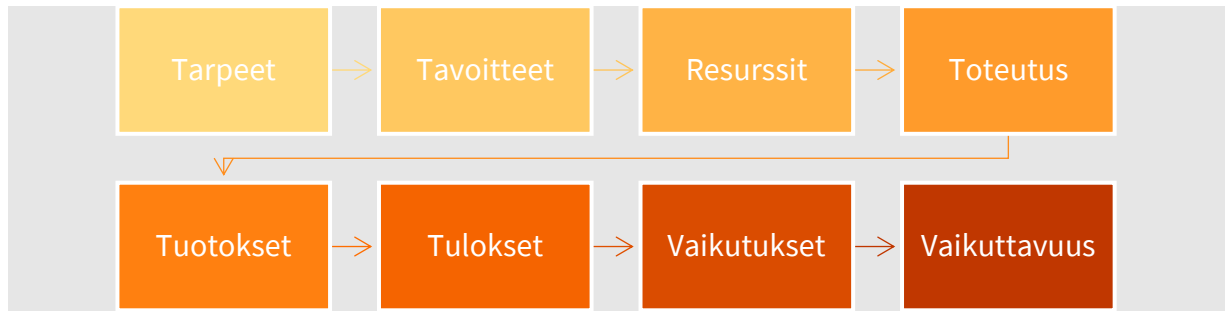
2 Arvioinnin eteneminen, tavoitteet ja aineistot

Kuntoutussäätiö on toteuttanut tämän ulkoisen arvioinnin Eläkkeensaajien Keskusliiton (EKL) toimeksiannosta. Ulkoisen arvioinnin projektipäällikkönä on toiminut tutkija Tuuli Vilhunen, lisäksi arviointiimiin ovat kuuluneet psykologitutkija Ilja Salakka ja laadun varmistajana toiminut erityisasiantuntija Henna Harju. Arvioinnin tavoitteena on vastata seuraaviin EKL:n määrittämiin arviointikysymyksiin:

1. *Miten opastettavat eli palvelun loppukäyttäjät ovat hyötäneet Verkosta virtaa-toiminnasta (Elämispäivät, kerhot ja henkilökohtainen opastus)?*
2. *Kohdentuvatko hyödyt avustushakemuksessa mainittuihin syrjäytymisen ehkäisyyn, yksinäisyyden vähenemiseen, osallisuuteen ja tietoyhteiskuntaan kuulumiseen?*
3. *Miten vertaisopastajien koulutus (peruskurssit, lisäkoulutukset, vertaistuki) on onnistunut? Missä on onnistuttu ja mitä asioita tulisi parantaa?*
4. *Miten Verkosta virtaa -toiminnan yhteistyökumppanit ovat kokeneet yhteistyön Verkosta virtaa -toiminnan kanssa? Missä on onnistuttu ja mitä asioita tulisi parantaa?*
5. *Miten Verkosta virtaa -toiminnan työntekijät ovat onnistuneet työssään? Mitä asioita tulisi parantaa?*
6. *Yleisarviointi Verkosta virtaa -toiminnan tuloksista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin: mitkä ovat pahimmat puutteet ja missä asioissa on onnistuttu? Mihin asioihin tulisi jatkossa kiinnittää huomiota?*

Lisäksi arvioidaan koronapandemian vaikutusta toimintaan.

Kuvassa 1 esitellään viitekehys, joka ohjaa arvioinnin toteutusta. Arvioinnissa nojaututaan muutosteoriaan, jossa tarkastellaan realistisen arvioinnin peruseriaatteiden mukaisesti sekä toiminnan tuloksellisuutta, vaikutuksia ja vaikuttavuutta että niitä tuottavia mekanismeja ja tekijöitä, joilla päästään hyviin tuloksiin. Arvioinnin pääpaino on toiminnan tuloksellisuuden arvioinnissa, eli tässä arviointiraportissa selvitetään toiminnan toteuttamisen esteitä, edellytyksiä ja tekijöitä. Näitä ovat toimintaympäristöön liittyvät tekijät sekä toiminnan muutosteoria eli se, onko lähtökohta sellainen, että sen avulla voidaan saada vision mukaisia tuloksia.



Kuva 1. Arvioinnin viitekehys

Arvioinnissa tarkastellaan VeVi-toiminnan tuloksellisuutta suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Tätä arviointia varten olemme jäsenelleet VeVi-toiminnan tavoitteet vuoden 2020 avustushakemuksen kymmenestä tavoitteesta neljään päätavoitteeseen, joita vasten toiminnan tuloksia arvioidaan (**taulukko 1**).

Taulukko 1. Verkosta virtaa -toiminnan tavoitteet luokiteltuna arviointia varten

1) Tietotekniikkaa karttaneet ikäihmiset hyötyvät tietotekniikasta
<ul style="list-style-type: none"> • Saada ikäihmiset käyttämään tietotekniikkaa. • Tarjota tietotekniikkaa aiemmin karttaneille ikääntyneille positiivisia oivalluksia sekä iloa ja hyötyä tietotekniikan käytöstä.
2) Vertaisopastajien osaamisen ja jaksamisen tukeminen
<ul style="list-style-type: none"> • Kouluttaa vapaaehtoisia vertaisopastajia. • Pitää opastustyötä tekevien vertaisopastajien tiedot ja taidot ajan tasalla digitalisaatiokehityksessä. • Tukea opastajien jaksamista.
3) Opastusten jatkuvuuden turvaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Luoda alueellisten koordinaattorien verkosto tukemaan vapaaehtoisia tietotekniikan vertaisopastajia alueellisesti. • Varmistaa edellisvuosien painopistealueiden opastusten jatkuminen. • Tukea mestari-kisälli-mallia osana opastustoiminnan jatkuvuuden turvaamista. • Löytää uusia opastajia.
4) Ikäihmisten tietotekniikkaosaamisen edistäminen yhteiskunnassa yhteistyöverkostoihin vaikuttamalla
<ul style="list-style-type: none"> • Olla mukana eri yhteistyöverkostoissa ja edistää kattavien yhteistyöverkostojen syntyä yllä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Arvioinnissa käytetään pääosin EKL:n keräämää laadullista ja määrällistä arviointiaineistoa. Lisäksi arviointiin sisältyy Kuntoutussäätiön helmikuussa 2021 loppukäyttäjiltä keräämä

Webropol-kyselyaineisto, työntekijöiden haastattelu sekä yhteiskehittämistyöpajan aineistot. Ulkoisessa arvioinnissa käytetään usein toiminnan toteuttajien keräämiä palauteaineistoja, mutta niiden määrä on tyypillisesti pienempi suhteessa arvioitsijan itse keräämiin aineistoihin. Toiminnan toteuttaja on kerännyt palautetta rahoittajalle raportointia varten sekä oman kehittämistyön tueksi, joten tiedon keräämistä ovat ohjanneet pyrkimys tiedon luotettavuuteen ja oikeaan kohdentumiseen. Ulkoisen arvioinnin toteuttajien tiedonkeruu on suunniteltu siten, että se täydentää toiminnan toteuttajan keräämiä aineistoja ja samalla testaa niiden luotettavuutta.

EKL:n toimittama aineisto:

- Kyselyaineistot vertaisopastajille ja yhteistyökumppaneille (taulukko 2)
- Toiminnan dokumentit
 - STEA:n Avustushakemus 2019
 - STEA:n Avustushakemus 2020
 - STEA:n Tuloksellisuus- ja vaikutusselvitys 2018–2019
 - STEA:n Tuloksellisuusraportti 2020
 - Toimintakertomus 2019
 - Toimintasuunnitelma 2019
 - Toimintasuunnitelma 2020

Taulukko 2. EKL:n keräämät kyselyaineistot.

Aineisto	Vuosi	N
Vertaisopastajat		
Peruskurssien palautekyselyt	2019	64
	2020	15
Kohtaamispäivien palautekyselyt	2019	82
	2020	27
Verkkokoulutuksen palautekysely	2020	15
Vuosikysely	2019	61
	2020	49
Päiväkirja (opastusten määrät ja aiheet)	2019	35*
	2020	306*
Koronakysely	2020	123
Virkistys- ja koulutuspäivien palautekysely	2019	25
Yhteistyökumppanit		
Kysely yhteistyökumppaneille	2019	5+12**
	2020	20

*Päiväkirjoissa on useita vastauksia samoilta opastajilta, joten lukema kertoo vastausten, ei vastaajien määrän.

**Yhteistyökumppaneille on lähetetty vuonna 2019 kaksi erillistä kyselyä, jotka on vuonna 2020 yhdistetty yhdeksi kyselyksi.

Kuntoutussäätiön arviointitiimin keräämä aineisto:

- Sähköinen kysely palvelun loppukäyttäjille (v. 2021, helmikuu, N = 166)
- Ryhmähaastattelu VeVi-toiminnan työntekijöille ja heidän esihenkilölleen (v. 2020, joulukuu, N = 3)

- Työpajatyöskentelyn aineistot. Osallistujina työpajassa alueohjaajat, työntekijät ja yhteistyökumppanit (N = 17).

3 Toiminnan organisointi ja toteutus

Arvioimme Verkosta virtaa -toiminnan kohdentumista ja kehittämismahdollisuuksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin perustuen avustushakemuksiin, tuloksellisuusraportointiin sekä työntekijöiden alkuhaastatteluun. Työntekijöille toteutetussa alkuhaastattelussa (N = 3), työntekijät ja heidän esihenkilönsä arvioivat toiminnan onnistuneen hyvin tavoitteen mukaisessa toiminnassaan. Alkuhaastattelussa työntekijät kuvaavat toiminnan päätavoitteena olevan se, että ikäihmiset saadaan käyttämään tietotekniikkaa. Toimintaa on tavoitteen mukaisesti kohdennettu onnistuneesti alueille, jossa vastaavaa ikäihmisten tietotekniikkaopastusta ei ole aikaisemmin ollut juurikaan tarjolla (esim. Länsipohja, Kymenlaakso ja Vaasan seutu). Työntekijät arvioivat keskeiseksi myös vapaaehtoisten opastajien tietojen, taitojen ja henkisen jaksamisen tukemisen. Työntekijät kuvaavat opastajien tekemän paljon ja hyvin merkityksellistä työtä.

Taulukossa 3 on esitelty edellä kuvattuja toiminnan tavoitteita ja tuloksia keskeisten tunnuslukujen valossa. Vuoden 2019 avustushakemuksessa tavoitteena oli opastajaresurssin kasvattaminen 350 henkilöön. Tässä tavoitteessa on onnistuttu, sillä rahoittajalle vuonna 2019 tehdyn Tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen (TVS) mukaan opastajia on ollut vuonna 2019 noin 370, joista aktiivisia oli noin 150–180. Vuonna 2020 työntekijöiden mukaan opastajia on ollut 380. Rahoittajalle tehdyssä vuoden 2020 Tuloksellisuusraportissa todetaan, että aktiivisia opastajia on vuonna 2020 ollut noin 150–200. Vuoden 2019 TVS:n mukaan vapaaehtoisten sitoutuminen toimintaan on ollut hyvää, ja opastajat pysyvät mukana toiminnassa pitkään. Myös uusia opastajia olisi vuonna 2019 tullut mukaan liikaa suhteessa resursseihin.

Vuonna 2019 opastajilla on ollut yksittäisiä kohtaamisia opastettavien kanssa noin 5500, jolloin opastettava on joko saanut yksilöllistä tietotekniikkaopastusta tai osallistunut ryhmätoimintaan. Vuonna 2020 näitä kohtaamisia on ollut 4000. Tämä ylittää noin puolella vuoden 2020 avustushakemuksessa olleen tavoitteen (2000–2500 käyntiä opastuksissa). Myös tapahtumia on järjestetty koronapandemian vuonna 2020 enemmän kuin tavoitteena on ollut. Vuonna 2019 tapahtumia on järjestetty jopa puolet tavoiteltua enemmän.

Tuloksellisuusraportin mukaan koronapandemia on vaikuttanut siihen, että kohtaamisia on ollut edeltävää vuotta vähemmän. Kohderyhmän kuuluminen koronaviruksen riskiryhmään sekä loppukäyttäjien heikot tai olemattomat tietotekniikkataidot ovat vaikeuttaneet toiminnan muuttamista verkkovälitteiseksi. Nämä seikat huomioiden tavoitteen ylittäminen jopa puolella on merkittävä saavutus ja kertoo siitä, että toimintoja on onnistuttu muokkaamaan erinomaisesti koronapandemian aiheuttamassa poikkeuksellisessa tilanteessa.

Taulukko 3. Verkosta virtaa -toiminnan prosessimittarit, tavoitteet ja tulokset vuosina 2019 ja 2020.

Prosessimittari	Vuosi	Tavoite	Tulos
Vertaisopastajien määrä	2019	350	370
	2020	300	380
Uudet opastajat (sis. peruskurssien ja opastajien kautta tulevat)	2019	50–60	71
	2020	40	44
Loppukäyttäjien kohtaamiskerrat (Opastukset, kerhot, luennot ja Elämispäivät)	2019	Ei kokonaistavoitetta, 500 aikaisemmin tietotekniikkaa karttanutta henkilöä	5500
	2020	2000–2500	4000
Opastajien koulutusten määrä (Peruskurssit, Kohtaamispäivät, verkkokurssit)	2019	8	15
	2020	12	35
Tapahtumien lukumäärä (sis. Elämispäivät, virkistystapahtumat ja verkkotapaamiset)	2019	6–12	22
	2020	11–12	13

Vuoden 2020 tuloksellisuusraportin mukaan yhteistyö on tärkeää toiminnalle ja se auttaa tehostamaan resurssien käyttöä. Sen avulla tavoitetaan sekä uusia opastajia että opastettavia. Tuloksellisuusraportin mukaan yhteistyö on ollut onnistunutta. Yhteistyömuotoja ovat tapahtumanjärjestämisen yhteistyö, viestinnällinen yhteistyö sekä asiantuntijaosaamisen vaihtaminen. Yhteistyökumppaneita on ollut vuonna 2020 kymmenen, joista seitsemän on uusia yhteistyökumppaneita. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi ENTER ry:n kanssa. ENTER ry:llä ja Verkosta virtaa -toiminnalla on yhteisiä opastuspaikkoja, joissa molempien järjestöjen vapaaehtoiset opastavat.

Keskeinen yhteistyömuoto on koulutusten ja tapahtumien järjestäminen yhteistyökumppaneiden kanssa. Esimerkiksi KELA kouluttaa Verkosta virtaa -toiminnan koulutuksissa vertaisopastajia KELA:n sähköisten palveluiden käyttämiseen. Yhteistyökumppanien tuottamaa materiaalia käytetään myös vertaisopastajille tarkoitetuilla kursseilla ja koulutuksissa. Verkostoyhteistyö nähdään VeVi-toiminnan kannalta tärkeänä, koska halutaan oppia kentältä uusista toimivista käytännöistä, joita voidaan soveltaa toimintaan. Yhteistyön toimivuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan lisää luvussa 3.4.

4 Vertaisopastajien kokemukset toiminnasta

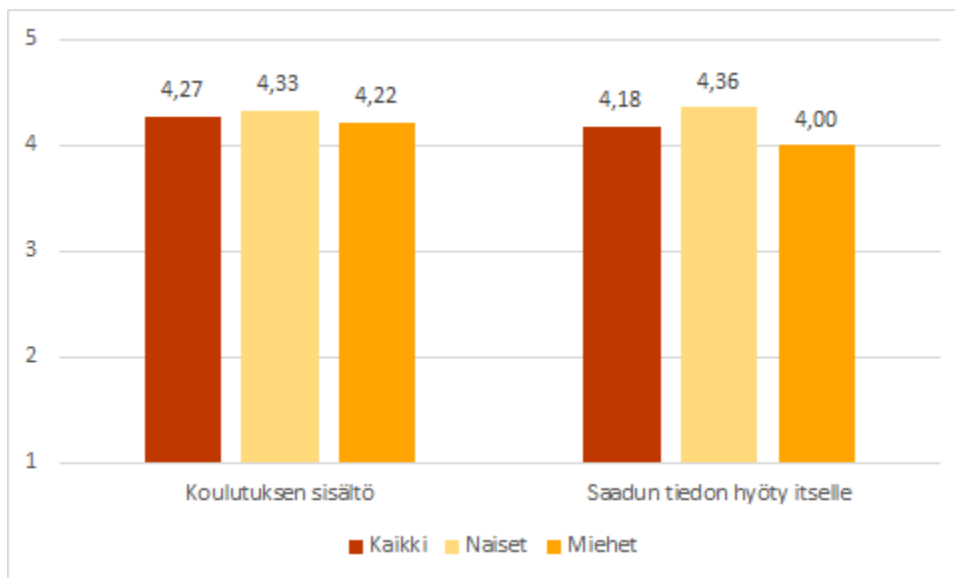
Tässä luvussa käsitellään EKL:n itsearviointina keräämään aineistoon perustuen, miten toimintaan osallistuneet vapaaehtoiset vertaisopastajat ovat kokeneet Verkosta virtaa -toiminnan (katso tarkemmin Taulukko 2 EKL:n keräämät kyselyaineistot) vuosina 2019 ja 2020. VeVi-toiminta perustuu suurelta osin vapaaehtoistyöhön, mistä kertoo myös vapaaehtoisten vertaisopastajien suuri määrä. Toiminnassa on mukana noin 150–200 aktiivista vapaaehtoisena toimivaa vertaisopastajaa. EKL:n keräämä arviointiaineisto on pääosin kerätty näiltä vapaaehtoisilta. Kerättyä aineistoa analysoidaan tässä luvussa niiltä

osin kuin se on arviointia ohjaavien kysymysten sekä toimintaa ohjaavien vertaisopastajia koskevien tavoitteiden ja tulosten kannalta olennaista. Luvussa arvioidaan erityisesti vertaisopastajien koulutusten onnistumista sekä sitä, miten hyvin työntekijät ovat onnistuneet tukemaan heitä opastustyössään jaksamisen sekä tietojen ja taitojen kehittymisen osalta. Tässä yhteydessä arvioidaan myös alueohjaajakokeilun onnistumista.

Toimintaan osallistuvien vertaisopastajien ikää ja sukupuolta ei ole tilastoitu, mutta koulutuspalautteiden perusteella ikä- ja sukupuolijakaumaa voi tarkastella suuntaa antavasti. Koulutuspalautetta antaneista vertaisopastajista noin 70 % on syntynyt välillä 1946–1955, noin 20 % on syntynyt ennen vuotta 1946 ja noin 10 % vuoden 1956 jälkeen. Vuonna 2020 valtaosa vertaisopastajista on siis ollut 65–74-vuotiaita, noin viidesosa yli 74-vuotiaita ja kymmenesosa alle 65-vuotiaita. Suurin osa vertaisopastajista on naisia (noin 54 %), miehiä vastaajissa on noin 45 %.

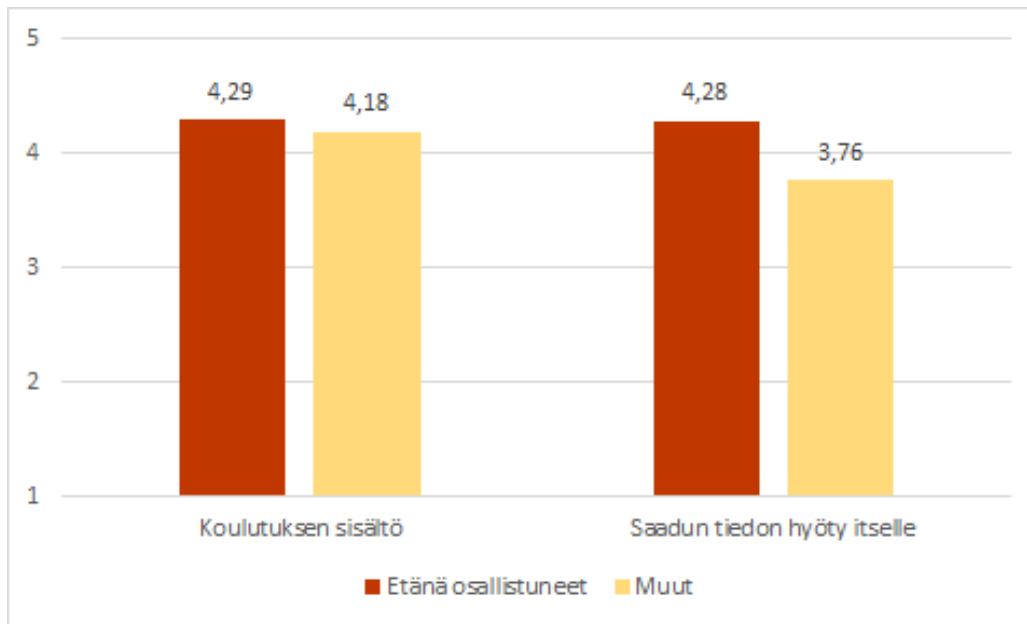
4.1 Koulutusten toimivuus ja onnistuminen

Peruskursseille osallistuneet vertaisopastajat olivat pääsääntöisesti melko tyytyväisiä kurssien sisältöön ja kursseilta saadun tiedon hyötyyn. **Kuvassa 2** nähdään keskiarvot peruskursseille osallistuneiden palautteista. Naiset kokivat tiedon hyödyllisyyden keskimäärin hieman miehiä suuremmaksi, mutta suuria eroja sukupuolien välillä ei ollut.



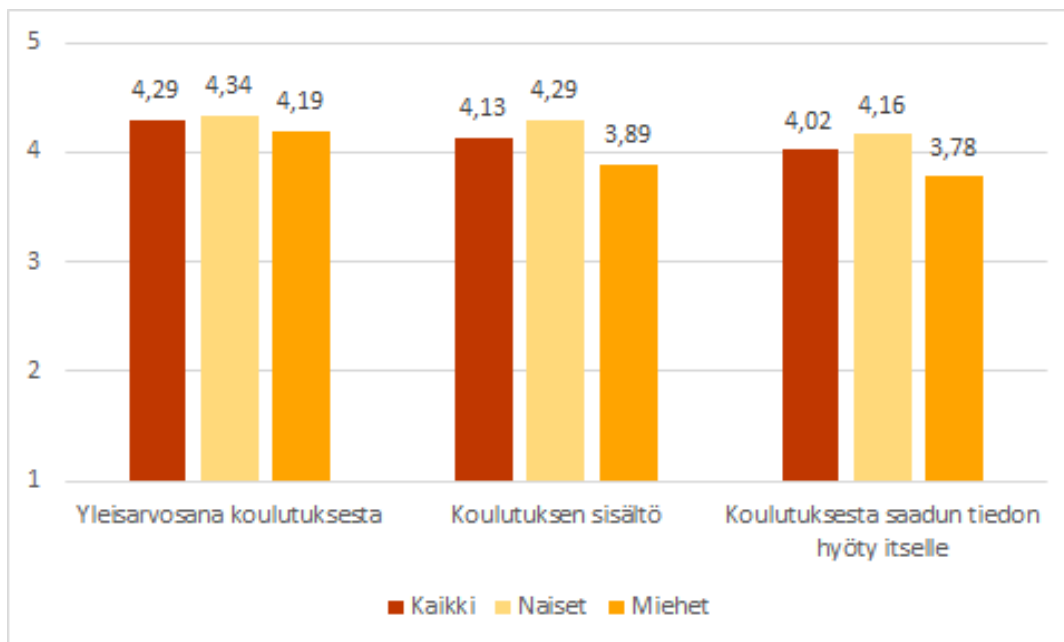
Kuva 2. Vertaisopastajien arvio peruskurssien sisällöstä sekä kursseilta saadun tiedon hyödystä asteikolla 1–5, jossa 1 = huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen. Aineistoon on yhdistetty lähi- ja etäkoulutusten palautteet. N = 92–93, joista naisia 50–51 ja miehiä 40–42.

Etäkoulutuksiin siirryttiin vuoden 2020 keväällä koronapandemian seurauksena. Verkosta virtaa -toiminnassa on järjestetty vuonna 2020 peruskursseja hybridimuotoisina, jolloin kursseille on voinut osallistua joko etäyhteydellä verkossa tai osallistua läsnäopetukseen. Saatavilla olleen arviointitiedon mukaan etäyhteydellä osallistuneet opastajat ovat arvioineet sekä kurssin sisällön että tiedon hyödyllisyyden hieman myönteisemmin kuin läsnäopetukseen osallistuneet (**Kuva 3**).



Kuva 3. Etänä osallistuneiden peruskursseillaisten arvio kurssien sisällöstä sekä kurseista saadun tiedon hyödystä asteikolla 1–5, jossa 1 = huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen). N = 92–93 joista etäosallistujia 17 ja lähiosallistujia 75–76. Huom. Arvio etäkurseista pohjautuu vain yhteen kokonaiseen kurssiin ja yhteen hybridimuotoiseen kurssiin.

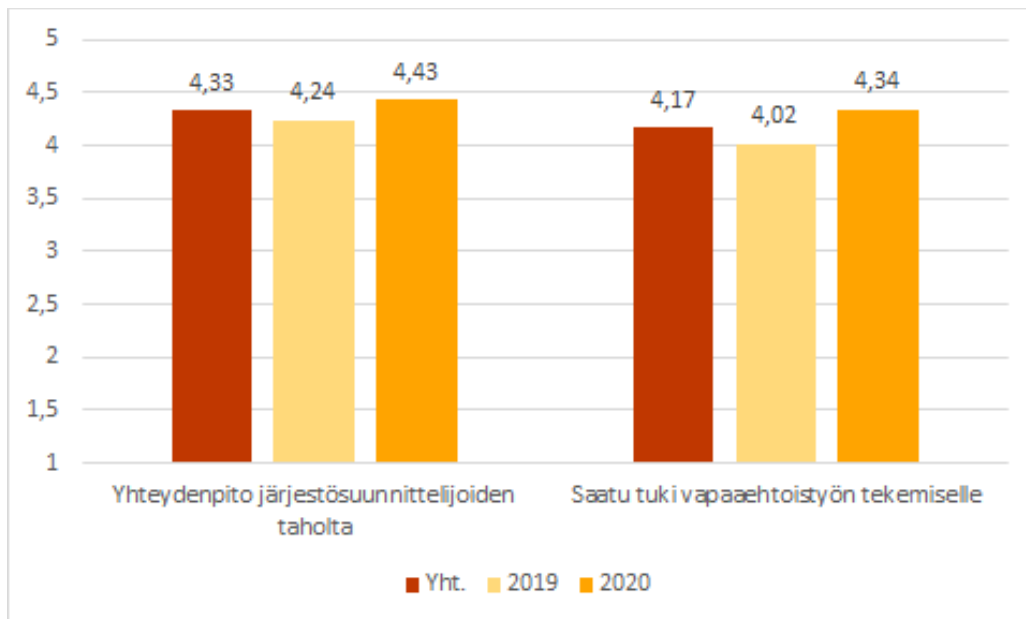
Kuvassa 4 esitetään sukupuolittain eroteltuna lisäkoulutus- ja vertaistukipäiviin osallistuneiden arvioita koulutuksesta. Koulutuspäivät arvioitiin yleisesti ottaen hyväksi. Naiset kokivat koulutuksen sisällön ja niistä saadun hyödyn hieman paremmaksi kuin miehet.



Kuva 4. Lisäkoulutus- ja vertaistukipäiviin (Kohtaamispäivät) osallistuneiden arvio koulutuksesta yleisesti, koulutuksen sisällöstä ja koulutuksesta saadun tiedon hyödystä asteikolla 1–5 (1 = huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen). N = 107–108, joista naisia 56 ja miehiä 46–47.

4.2 Vertaisopastajien saama tuki ja alueohjaajatoiminnan toimivuus

Vertaisopastajilta kysyttiin ovatko he kokeneet järjestösuunnittelijoiden pitäneiden heihin riittävästi yhteyttä ja ovatko he kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea vapaaehtoistyön tekemiselle (**Kuva 5**). Kaiken kaikkiaan vertaisopastajat ovat olleet tyytyväisiä yhteydenpitoon. Myöskään koronaviruspandemia ei ole vastausten perusteella vaikuttanut tähän, vaan vuonna 2020 vertaisopastajien tyytyväisyys yhteydenpitoon on ollut jopa hieman suurempaa kuin vuonna 2019. Vertaisopastajat ovat myös pääsääntöisesti kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea vapaaehtoistyön tekemiseen. Suurta eroa vuosien 2019 ja 2020 välillä ei ole tämänkään suhteen, mutta vastaajat arvioivat silti saaneensa hieman paremmin tukea vuonna 2020.



Kuva 5. Vertaisopastajien kokemus vapaaehtoistyöhön liittyvästä tuesta asteikolla 1–5 (1 = huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen). N = 102–107, joista 2019 vastanneita 55–58 ja 2020 vastanneita 47–49.

Vapaaehtoistyön jatkuvuutta ja vapaaehtoisten tukemista on Verkosta virtaa -toiminnassa pyritty kehittämään mestari-kisälli-mallin sekä alueohjaajatoiminnan avulla. Näiden toimintamallien avulla on pyritty vastaamaan haasteisiin, joita vapaaehtoisten suuri määrä suhteessa työntekijöiden määrään ja toiminnan maantieteellinen laajuus asettavat. Vapaaehtoisten tukemiseksi toimintaan on kehitetty vuonna 2020 alkanut alueohjaajatoiminta (aluekoordinaattoritoiminta), jossa vapaaehtoisten opastajien joukosta valitaan alueohjaajia. Alueohjaajat välittävät tietoa ja toimivat väliportaana järjestösuunnittelijoiden ja vapaaehtoisten välillä sekä toimivat vapaaehtoisten tukena ja opastavat heitä. Alueohjaajia on ollut vuonna 2020 toiminnassa kuusi.

Työntekijöiden mukaan alueohjaajatoiminta on ollut onnistunutta ja sitä tullaan jatkamaan vuonna 2021. Myös alueohjaajat arvioivat Kuntoutussätiön toteuttamassa työpajassa alueohjaajatoiminnan onnistuneeksi. Alueohjaajat olivat saaneet toimintaan tukea työntekijöiltä ja kokivat myös mielekkäänä vapauden suunnitella toimintaa haluamallaan

tavalla. Alueohjaajat toivat kuitenkin ilmi huolen siitä, että tehtävä voi olla vapaaehtoiselle kuormittava ja siitä saattaa helposti tulla kokopäivätyö.

5 Loppukäyttäjien tavoittaminen ja toiminnan tuloksellisuus

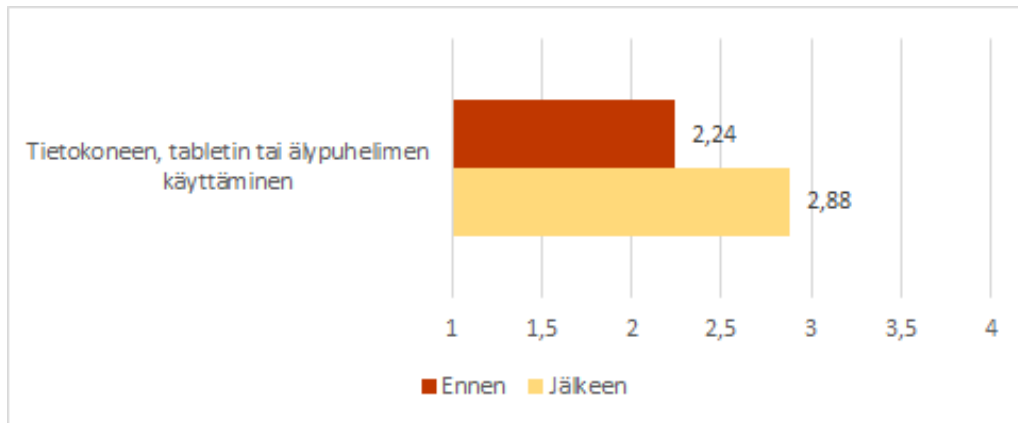
Palvelun loppukäyttäjien, eli opastettavien, tavoittaminen ja heidän toiminnasta kokemansa hyöty on yksi Verkosta virtaa -toiminnan päätavoitteista. Loppukäyttäjiltä ei ole kuitenkaan juurikaan kerätty arviointitietoa vuosien 2019–2020 aikana. Kuntoutussäätiö toteutti toiminnan loppukäyttäjille kyselyn vuoden 2021 alussa, jossa kysyttiin takautuvasti vuosien 2019–2021 aikana toimintaan osallistuneiden loppukäyttäjien kokemuksia toiminnasta. Kyselyyn vastasi 166 henkilöä, joista on esitetty keskeiset taustatiedot **taulukossa 4**. Lisäksi, vastaajista yksilöllisiin opastuksiin osallistui 58 %, ryhmätoimintaan 61 %, yleisöluentoihin tai Elämyspäiviin 18 % ja muuhun toimintaan 7 %.

Taulukko 4. Loppukäyttäjien kyselyyn vastanneiden taustatiedot (N = 166).

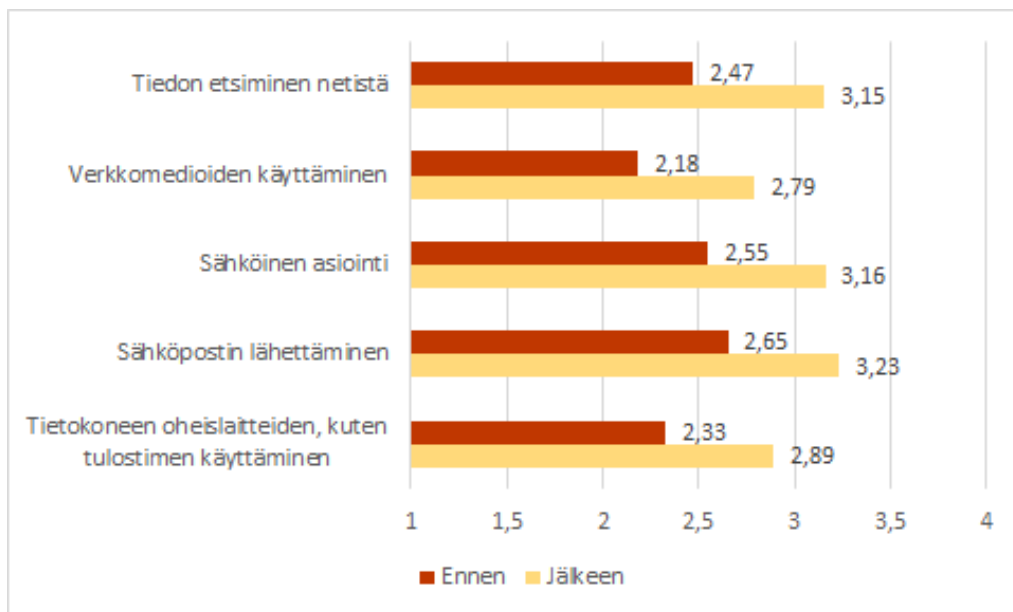
Ikä	Alle 71 vuotta	71–80 vuotta	Yli 80 vuotta
	27 %	63 %	10 %
Sukupuoli	Nainen	Mies	Ei tietoa
	69 %	29 %	2 %
Vuodet, jolloin osallistunut toimintaan	2019	2020	2021
	68 %	83 %	50 %

5.1 Loppukäyttäjien digitaitojen kehittyminen

Loppukäyttäjiltä kysyttiin heidän osaamistaan eri digitaitojen osa-alueista. **Kuvissa 6 ja 7** on esitetty vastaajien kokemukset heidän omista digitaidoistaan *ennen* ja *jälkeen* VeVi-toimintaan osallistumisen. Kaikilla osa-alueilla on keskimäärin tapahtunut jonkin verran positiivista muutosta toimintaan osallistumisen aikana. Vastausten perusteella vaikuttaa siis siltä, että Verkosta virtaa -toiminta kattaa eri digitaitojen osa-alueet pääsääntöisesti hyvin, eivätkä eri digitaitojen väliset suhteet muutu toimintaan osallistumisen aikana (esim. vastaajat ovat olleet parempia sähköpostin käyttämisessä kuin verkkomedioiden käyttämisessä sekä ennen että jälkeen toimintaan osallistumisen). Huomioitavaa on, että kaikki kyselyyn vastanneet ovat toimintaan osallistumisen jälkeen osanneet vähintään perusdigitaitoja, kuten sähköpostin käyttäminen, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena. Koska sekä *ennen* että *jälkeen* vastauksia on kysytty samalla lomakkeella, on kuitenkin mahdollista, että vastauksissa on mukana jonkin verran positiivista vinoumaa.



Kuva 6. Vastaajien toimintaan osallistumisen aikana kokema muutos tietotekniikkalaitteiden käyttämisessä yleisesti (asteikolla 1 = En osannut lainkaan, 2 = Osasin jonkin verran, 3 = Osasin melko hyvin, 4 = Osasin erittäin hyvin, N = 162–164).



Kuva 7. Vastaajien toimintaan osallistumisen aikana kokema muutos eri digitaalisten taitojen osa-alueilla suurimmasta koetusta muutoksesta pienimpään (asteikolla 1 = En osannut lainkaan, 2 = Osasin jonkin verran, 3 = Osasin melko hyvin, 4 = Osasin erittäin hyvin. N = 162–164. Poikkeuksena teknisestä virheestä johtuen sähköisen asioinnin kysymyksessä *jälkeen*-kohdassa N = 87).

Yleisesti ottaen loppukäyttäjät kokivat Verkosta virtaa -toiminnan ilmapiirin digitaalisten taitojen oppimista kannustavaksi (158/166 vastaajaa eli noin 95 % oli tätä mieltä). **Kuvassa 8** on esitetty vastaajien kokemukset uusien digitaalisten taitojen vaikutuksista elämään. Valtaosa vastaajista koki toiminnan yhteydessä opittujen digitaalisten taitojen lisänneen tietotekniikan käyttöä arjessa ympäristössä sekä tukeneen osallistumista itselle tärkeisiin asioihin.

Toiminnan voidaan arvioida olleen myös vaikuttavaa, koska jopa 87 % loppukäyttäjistä on toiminnan myötä käyttänyt enemmän tietotekniikkaa arjessaan. Toiminnassa saatu opastus on siten konkretisoitunut myös loppukäyttäjien arjessa ja luonut pitkäkestoisia vaikutuksia.

Tämän arviointitiedon perusteella voidaan sanoa VeVi-toiminnan tavoitteen “Saada ikäihmiset käyttämään tietotekniikkaa” toteutuneen erittäin hyvin. Myös loppukäyttäjää koskevan tavoitteen “Tarjota tietotekniikkaa aiemmin karttaneille ikääntyneille positiivisia oivalluksia sekä iloa ja hyötyä tietotekniikan käytöstä” voidaan arvioida toteutuneen saatavilla olevan arviointitiedon valossa hyvin.



Kuva 8. Verkosta virtaa -toiminnassa opittujen digitaitojen vaikutukset loppukäyttäjien elämään yleisesti (N = 166).

5.2 Aikaisemmin tietotekniikkaa käyttämättömien ikäihmisten osallistuminen toimintaan

Toiminnan keskeisenä tavoitteena on aikaisemmin tietotekniikkaa käyttämättömien ikäihmisten saaminen digilaitteiden käyttäjiksi. EKL:n vuosikyselyssä (ks. **taulukko 2**, s. 6) on kysytty vuosien 2019 ja 2020 osalta vertaisopastajien arvioita siitä, kuinka monta tietotekniikkaa aiemmin käyttämätöntä henkilöä he olivat saaneet innostettua käyttämään digilaitteita. Vastauksissa oli paljon vaihtelua (min = 0, max = 20). Viidennes vastaajista arvioi, ettei ollut saanut innostettua uusia henkilöitä digilaitteiden käyttöön kyseisen vuoden aikana. Osassa näistä vastauksista mainitaan, että kaikilla opastukseen tulleilla on jo ollut jokin digilaitte käytössään, jolloin opastettavat eivät ole olleet täysin kokemattomia tietotekniikan käyttäjiä. Yli puolet vastaajista (54 %) arvioi saaneensa houkuteltua digilaitteiden käyttöön 1–3 henkilöä vuodessa ja noin neljännes (26 %) tätä enemmän. Mediaani, eli järjestyksessä keskimäinen vastaus, oli 2 henkilöä. Tämän kysymyksen osalta voidaan arvioida koronaviruspandemian vaikuttaneen hieman tuloksiin. Vaikka vertailusta jätettäisiin pois suurimmat lukemat (> 5), ovat vastaajat saaneet vuonna 2019 (ka = 2,32) houkuteltua keskimäärin vuotta 2020 (ka = 1,53) enemmän uusia henkilöitä digilaitteiden käyttäjiksi. Vuonna 2019 oli myös enemmän opastajia, jotka olivat saaneet houkuteltua todella suuren määrän uusia digilaitteiden käyttäjiä.

Kuntoutussäätiön loppukäyttäjille suunnatusta kyselystä poimittiin ne, jotka olivat vastanneet omaavansa heikohkot digitaidot, eli vastanneet kuvissa 6 ja 7 esitettyihin kysymyksiin pääosin vastausvaihtoehdolla “1 = En osannut lainkaan”. Näin pyrittiin saamaan

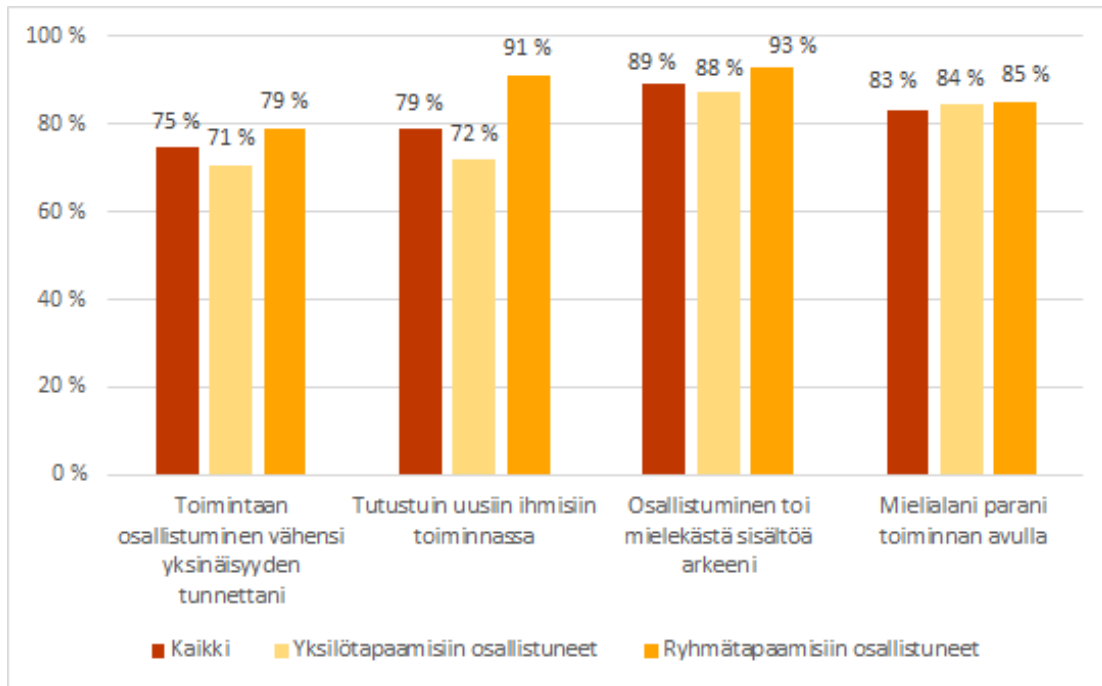
esiin tuloksia erityisesti siltä kohderyhmältä, joka on tietotekniikkataidoiltaan kokemattomin. **Kuvassa 9** esitetään näiden juurikaan digilaitteita aikaisemmin käyttämättömien vastaajien vastaukset toiminnassa opittujen digitaitojen vaikutuksista arkeen. Vaikka tässä ryhmässä olikin vain pieni osa kaikista kyselyyn vastanneista, on tuloksissa viitettä siihen suuntaan, että aiemmin tietotekniikkaa käyttämättömät kokevat erityisesti tiedon sekä aktiivisuuden digitaitojen suhteen lisääntyneen verrattuna kaikkiin kyselyyn vastanneisiin loppukäyttäjiin.



Kuva 9. Tietotekniikkaa aikaisemmin käyttämättömien kokemukset Verkosta virtaa -toiminnassa opittujen digitaitojen vaikutuksista arkeen (N = 20).

5.3 Loppukäyttäjien kokemat toiminnasta saamat muut hyödyt

Kuvassa 10 on esitetty loppukäyttäjien kokemuksia Verkosta virtaa -toiminnan vaikutuksista osallisuuteen, mielen hyvinvointiin ja koettuun yksinäisyyteen. Toiminnan on koettu parantavan mielialaa sekä tuovan mielekästä sisältöä arkeen. Toiminnalla koettiin olevan myönteistä vaikutusta myös sosiaalisen kanssakäymisen osalta. Näitä myönteisiä vaikutuksia on koettu sekä yksilöopastukseen että ryhmätoimintaan liittyen. Yksilöopastusta saaneiden mieliala on parantunut toiminnan yhteydessä lähes saman verran kuin ryhmätoiminnassa mukana olleilla. Tämä kertoo siitä, että loppukäyttäjien vertaiseltaan ikäihmiseltä saama tietotekniikkaopastus on digitaitojen oppimisen lisäksi myös mielen hyvinvointia kohentavaa toimintaa. Yksinäisyyden tunteen vähenemisen suhteen on huomioitava, että avoimissa vastauksissa oli mainintoja siitä, että vastaaja ei ole kokenut olevansa yksinäinen tullessaan mukaan toimintaan. Tämä voi selittää, miksi kysymykseen on vastattu kielteisemmin kuin muihin väittämiin tai jätetty vastaamatta.



Kuva 10. Verkosta virtaa -toiminnan vaikutus elämään yleisemmin. Kuvassa esitetään niiden vastaajien osuus, jotka ovat vastanneet väitteeseen myönteisesti. Vastauksissa on yksittäisen väitteen sisällä jonkin verran päällekkäisyyttä, sillä osa vastaajista (N = 166) on osallistunut sekä yksilötapaamisiin (N = 96) että ryhmätapaamisiin (N = 101).

Kuntoutussäätiön kyselyn avovastausten perusteella (Kertokaa omin sanoin, millaista hyötyä olette saaneet Verkosta virtaa -toiminnasta, N = 93) loppukäyttäjät ovat saaneet toiminnasta paljon itsevarmuutta ja taitoja tietoteknisten laitteiden käyttöön. Toiminnan avulla digilaitteiden käyttö on helpottunut ja kynnys niiden käyttöön madaltunut:

”Digi on nyt mielekkäämpää”

”Olen oppinut lisää uusia taitoja ja rohkeutta käyttää tietokonetta ja älypuhelinta.”

”Uskallan paremmin toimia digilaitteiden kanssa. Kauhukynnys ylitetty.”

”En olisi yksin selvinnyt uuden tietokoneen hankinnasta”

Avovastausten perusteella voidaan todeta, että suurelle osalle vastaajista toiminnasta on hyötyä erityisesti arjen sujumisen ja mielekkyyden kannalta. Vastauksista on nähtävissä, miten digitaidot ovat lähes välttämättömiä kansalaistaitoja, joita ilman on haastavaa tulla toimeen jokapäiväisessä elämässä. Digitaidot edistävät siten myös kuulumista yhteiskuntaan. Avovastauksissa loppukäyttäjät ovat arvioineet arjen sujumiseen ja yhteiskuntaan kuulumiseen liittyviä hyötyjä seuraavasti:

”Säästän rahaa pankkiasioissa ja aikaa ja vaivaa asioiden hoidossa.”

”Pysyn paremmin mukana nyky maailman toiminnassa.”

”Arki sujuu.”

”Olen kokenut elämäni paremmaksi kun osaa itse käyttää tietokonetta.”

Sosiaalisten suhteiden ja yhteisöllisyyden merkitys tulee esille avovastauksissa. Toiminnassa on tutustuttu uusiin ihmisiin, ja sen avulla on otettu käyttöön myös etäteknologiaa, joka

mahdollistaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä myös silloin, kun kasvokkaiset tapaamiset eivät ole mahdollisia.

“Sosiaalisena tapahtumana tämä on myös ollut erittäin antoisaa. Tavannut uusia ihmisiä ja saanut vaihtaa mielipiteitä.”

“Kerho tuo arkeen sisältöä kun tapaa toisia kerholaisia”

”Uuden oppista hyvässä seurassa.”

”Olen saanut sähköposti kavereita ja hyödyllisiä linkkejä tietokoneen käyttöön. Olen usean kaverin kanssa vapaa ajallakin käyttäneet skypeä yhteydenpidossamme.”

5.4 Yhteenveto loppukäyttäjien kokemista hyödyistä

Kyselyn tuloksiin perustuen voidaan sanoa (**Taulukko 5**), että loppukäyttäjien Verkosta virtaa -toiminnasta kokemat hyödyt voidaan jakaa digitaitojen kehittymiseen sekä osallisuuden vahvistumiseen ja arjen sujumiseen. Toiminnan myötä saadut digitaidot vahvistavat osallisuutta ja lisäävät arjen sujuvuutta. Lisäksi sekä yksilöopastukset että ryhmätoiminta vähentävät yksinäisyyttä ja tuovat arkeen mielekästä sisältöä.

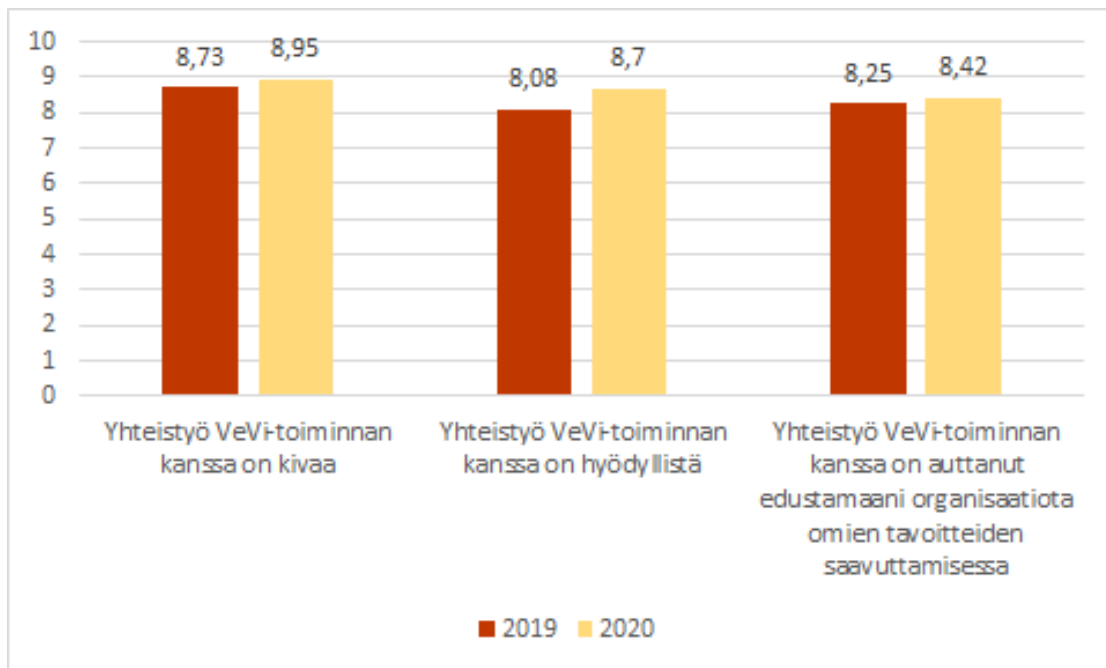
Taulukko 5. Yhteenveto Verkosta virtaa -toimintaan osallistuneiden loppukäyttäjien kokemista hyödyistä.

Digitaitojen kehittyminen
<ul style="list-style-type: none"> • Uuden oppiminen digilaitteista • Kiinnostuksen lisääntyminen digilaitteita kohtaan • Turvallisuuden tunteen ja itsetunnon vahvistuminen sekä rohkeus digilaitteiden käytössä
Osallisuus ja arjen sujuminen, muut vaikutukset
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiskunnallinen osallisuus ja tietoyhteiskuntaan kuuluminen • Yksinäisyyden väheneminen • Arjen sujuvuus • Mielekästä sisältöä arkeen • Pankin verkkoasiointi helpottaa taloudellista tilannetta

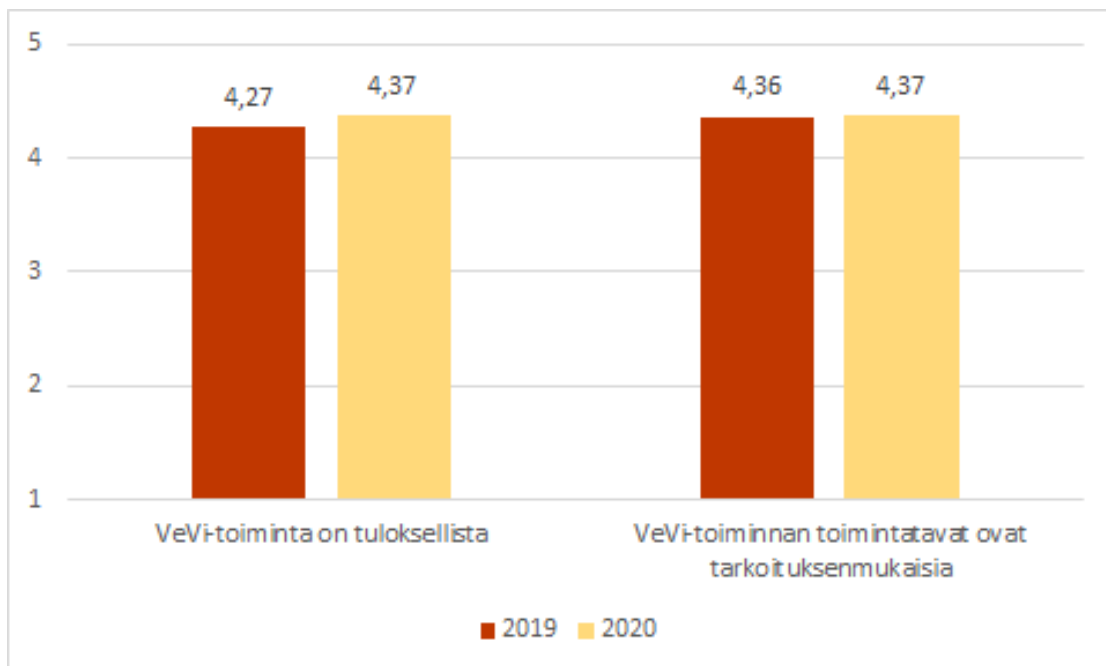
Palvelun loppukäyttäjät ovat olleet palautteen mukaan hyvin tyytyväisiä saamaansa opastukseen ja ryhmätoimintaan. Toiminta on heille maksutonta ja siihen osallistumiseen on matala kynnyks. Loppukäyttäjillä on selkeä tarve toiminnan jatkumiselle ja jatkuvuudelle, mikä on toteutunut Verkosta Virtaa -toiminnassa, kun toiminta on siirtynyt hankemuotoisesta toiminnasta pysyvämpiluonteisemmaksi STEA-avusteiseksi Ak-toiminnaksi.

6 Yhteistyökumppanien näkemyksiä toiminnan toteutuksesta ja yhteistyön toimivuus

Vuonna 2020 VeVi-toiminnan ja kyselyyn vastanneiden yhteistyökumppaneiden yhteistyö oli kestänyt keskimäärin 2–3 vuotta. **Kuvassa 11** esitetään VeVi-toiminnan yhteistyökumppanien näkemyksiä toiminnasta sekä yhteistyön luonteesta.



Kuva 11. Yhteistyökumppanien keskimääräisiä näkemyksiä yhteistyöstä vuonna 2019 (N = 12) ja 2020 (N = 20), asteikolla 1–10.



Kuva 12. Yhteistyökumppanien keskimääräisiä näkemyksiä VeVi-toiminnasta 2019 (N = 12) ja 2020 (N = 20), asteikolla 1–5, jossa 1 = Huono, 2 = Melko huono, 3 = Melko hyvä, 4 = Hyvä, 5 = Erinomainen.

Yhteistyökumppanit ovat myös nähneet Verkosta virtaa -toiminnan tuloksellisena ja tarkoituksenmukaisena (**Kuva 12**). Toiminnan tuloksellisuus ja tarkoituksenmukaisuus on vuonna 2020 arvioitu hieman paremmaksi kuin vuonna 2019. Yhteistyökumppanien kyselyiden (2019 ja 2020) avovastausten mukaan yhteistyökumppanien Verkosta virtaa -toiminnan tuloksia ja vaikutuksia ovat ikäihmisten digitaitojen vahvistuminen,

vertaisopastajien kouluttaminen, digiosallisuuden vahvistuminen ja yksinäisyyden sekä eriarvoisuuden väheneminen:

”Yhä useampi ikäihminen pääsee kartuttamaan digitaitoja Verkosta virtaa -toiminnan digiopastajien avustuksella. Digiopastajina toimivat saavat mahdollisuuden tehdä hyödyllistä ja merkityksellistä vapaaehtoistyötä.”

”Eläkeikäisten kansalaisten, erityisesti yksinäisten henkilöiden, avustaminen ja sitä kautta heidän digiperustaitojensa vahvistaminen ja yhteiskunnallisen osallisuuden ylläpitäminen. Digiopastuksella on myös välillisiä vaikutuksia yksinäisyyden ja eriarvoistumisen ehkäisyssä.”

”Toiminta ehkäisee tehokkaasti digisyrjäytymistä, kun yhä useampi ikääntynyt voi itsenäisesti käyttää sähköisiä palveluja ja osallistua digiyhteiskunnan toimintaan ”täysivaltaisena” jäsenenä. Digilaitteiden ja palveluiden hallitseminen voi mahdollistaa myös pitempään kotona-asumisen etäyhteyksien tukemana. Digitaalisten myötä sosiaalinen elämä voi jatkua kotoa käsin digilaitteiden välityksellä, jolloin elämänlaatu paranee ja mahdollinen yksinäisyys lievittyy. Sekä digiopastajille että opastettaville toiminta mahdollistaa arvokkaita kohtaamisia, jotka voivat lisätä omiin eläkepäiviin mielekkyyden ja onnistumisen kokemuksia.”

Avovastausten perusteella voidaan todeta, että yhteistyökumppanit näkevät yhteistyön Verkosta virtaa -toimintaan liittyvien toimintojen kanssa onnistuneena ja he ovat hyvin tyytyväisiä yhteistyön laatuun. Erityisesti avovastauksissa on mainittu viestinnän ja vuorovaikutuksen toimivuus ja helppous, yhteistyöhalukkuus, asiantuntijuus, rohkeus uuden kokeiluun ja laajat yhteistyöverkostot. Yhteistyökumppanit ovat nähneet yhteistyön toimivana. Kehityskohteina on mainittu yhteistyön lisääminen tiedottamisen ja kouluttamisen suhteen. Yhteistyökumppanit toivovat toiminnan ja yhteistyön jatkumista.

Työntekijöiden mukaan yhteistyön kehittäminen yhteistyökumppanien kanssa on edelleen tärkeää. Yhteistyö vaihtelee paikkakunnittain, ja joillakin alueilla yhteistyö eri tahojen välillä on hieman suljetumpaa. Työntekijät kaipaavat kentälle lisää avoimuutta ja yhteistyötä.

7 Koronapandemian vaikutus toiminnan toteuttamiseen eri näkökulmista

Koronaviruspandemia on vaikuttanut VeVi-toimintaan merkittävästi vuonna 2020 erityisesti, koska toiminnan kohderyhmä kuuluu pääosin koronaviruksen aiheuttaman taudin riskiryhmään. Toiminta on siirretty suurelta osin etämuotoiseksi, ja etäopastukset on aloitettu maaliskuussa 2020. Etämuotoista toimintaa ovat olleet sekä opastajille että loppukäyttäjille suunnatut koulutukset, opastukset ja muut tapahtumat. Toimintaa on jatkettu osittain myös läsnämuotoisena.

7.1 Vertaisopastajien verkkokoulutusten ja etämuotoisen toiminnan toimivuus

Opastajille suunnatut verkkokurssit ovat olleet työntekijöiden, yhteistyökumppanien ja opastajien mukaan onnistuneita. Koulutuksia on kuitenkin järjestetty vähemmän kuin normaalitilanteessa, mutta tavoiteltu määrä on tästäkin huolimatta ylittynyt (ks. Taulukko 3, s. 7). Verkkokurssien lisäksi keväällä 2020 on aloitettu uutena toimintamuotona Olemme kuulolla -keskustelutilaisuudet verkossa, joissa opastajat saivat työntekijöiden tukea ja vertaistukea toisilta opastajilta. Näiden avulla opastajien osaamista ja jaksamista koronapandemian aikana on pyritty tukemaan, ja vertaisopastajien palautteen mukaan tässä on myös onnistuttu hyvin. Tuki ja yhteydenpito on koettu paremmaksi vuonna 2020 kuin 2019 (ks. Kuva 5, s. 11).

Kuntoutussäätiön huhtikuussa 2021 järjestämässä työpajassa tuotiin ilmi, että kaikilta alueilta ei kuitenkaan ole ollut osallistujia verkkokoulutuksissa samaan tapaan kuin läsnäkoulutuksissa on aikaisemmin ollut. Opastajien osallistuminen koulutuksiin on siten vähentynyt koronapandemian seurauksena. Opastajien jääminen pois verkkokoulutuksista perustelee sitä, että on edelleenkin tärkeää jatkaa läsnämuotoista toimintaa ja toisaalta edelleen kehittää etämuotoista toimintaa, jotta se vastaa opastajien tarpeisiin ja tavoittaa heidät.

7.2 Loppukäyttäjien etäopastusten toimivuus ja tarve digiopastukselle

Verkosta virtaa -toiminnan tekemän koronapandemiaa koskevan kyselyn avovastauksissa (Mitkä ovat omat ajatukseti koronaviruksesta ja opastustoiminnasta, N = 123) näkyi opastajien toive loppukäyttäjien etäopastusten jatkamisesta sekä lisäkoulutuksesta etäopastusten antamiseen. Etäopastuksen ovat maininneet 18 vastaajaa avovastauksissa. Näistä vastaajista 17 on järjestänyt etäopastusta, näkee etäopastuksen vaihtoehtoisena toiminnan muotona läsnäopastuksille koronapandemian aikana tai on vähintään kiinnostunut kokeilemaan, miten etäopastus voisi onnistua. Opastajien vastauksista kuitenkin ilmenee tarve opastajien etäopastustaitojen osaamisen lisäämiseen sekä haasteet tavoittaa erityisesti heikot tietotekniset taidot omaavat loppukäyttäjät etäopastuksiin. Yleisesti vastauksissa arvioidaan, että loppukäyttäjien läsnäopastukset ovat parempia kuin etäopastukset.

Työntekijöiden ja opastajien mukaan loppukäyttäjien tavoittaminen opastuksiin on ollut haasteellista. Loppukäyttäjien verkko-opastukset eivät ole olleet kovin suosittuja, ja tätä on pyritty kehittämään. Haasteena on käytännössä se, että etäopastus on vaikeampaa kuin läsnäopastus, erityisesti kun opastetaan henkilöitä, joilla on heikot tietotekniset taidot. Tämä näkyy myös siinä, että vuonna 2019 opastajat olivat saaneet mukaan enemmän tietotekniikkaa aikaisemmin käyttämättömiä ihmisiä kuin vuonna 2020 (ks. s. 14). Työntekijöiden arvion mukaan markkinointi on myös syynä siihen, ettei etäopastusten suosio ole ollut suurempaa. Etäopastusten markkinointi on vaikeaa ja sen kustannukset suuria, kun toiminta on maantieteellisesti hyvin laaja-alaista. Työntekijöiden arvioiden mukaan esimerkiksi ENTER ry., joka toteuttaa tietotekniikkaopastusta pääkaupunkiseudulla, on onnistunut etäopastuksissa paremmin, koska se voi keskittää markkinointiaan kustannustehokkaasti.

Kuntoutussäätiön loppukäyttäjille tekemässä kyselyssä tavoitettiin 35 verkko-opastusta saanutta loppukäyttäjää. Avovastauksissa (N = 17) verkkovälitteistä opastusta saaneet ovat kuvanneet opastusta pääosin toimivaksi, tärkeäksi ja tarpeelliseksi toiminnaksi. Kaksi henkilöä on vastannut, että etäopastus on ollut vaikeaa. Etäopastusta on avovastausten perusteella annettu puhelimitse, Skypessä ja Team Viewerin avulla. Myös valokuvia on hyödynnetty apuvälineenä. Kyselyn hyvin myönteiset etäopastusta koskevat tulokset voivat osaltaan johtua siitä, että sähköiseen kyselyyn on tavoitettu keskimääräistä enemmän henkilöitä, joiden tietotekniikkataidot ovat olleet edistyneemmät, jolloin myös etäopastus on onnistunut paremmin. Vaikka opastajat ja työntekijät arvioivat etäopastusten olleen haasteellista toteuttaa ja vähemmän suosittuja kuin läsnäopastukset, ovat ne olleet loppukäyttäjien näkökulmasta hyvin tarpeellista ja tärkeää toimintaa.

Kuntoutussäätiön loppukäyttäjille suunnatun kyselyn vastaajista 87 % koki koronapandemian vaikuttaneen siihen, että he kokevat digitaidot vähintään hieman tarpeellisemmiksi kuin ennen (56 % koki digitaidot paljon tarpeellisemmiksi kuin ennen). Vain 13 % ei kokenut koronapandemian lisänneen digitaitojen tarvetta tai he eivät olleet vastanneet kysymykseen. Koronapandemia on selvästi lisännyt digitaitojen tarvetta, ja etäopastuksilla on voitu vastata tähän tarpeeseen.

8 Johtopäätökset ja kehittämissuosituksukset

8.1 Johtopäätökset

Verkosta virtaa -toiminta on onnistunut toteuttamaan sen tavoitteen ja vision mukaista toimintaa vuosina 2019 ja 2020 ja toiminta on ollut tuloksellista. Koronapandemia on muokannut toimintaa paljon, mutta tästä huolimatta toimintaa on pystytty järjestämään pääosin tavoitteiden mukaisesti ja osin ylittäen tavoitteet. Vertaisohjaajien tyytyväisyys työntekijöiden yhteydenpitoon, saatu tuki ja tyytyväisyys koulutuksiin ovat lisääntyneet vuonna 2020. Avustushakemuksissa todetaan, että toiminnan tärkeä tavoite on asennemuokkaus ja aikaisemmin tietotekniikkaa käyttämättömien henkilöiden rohkaisu digilaitteiden käyttäjiksi. Koronatilanne on vaikeuttanut tämän tavoitteen saavuttamista, mutta tässäkin on edistytty toimintavuoden 2020 aikana, vaikka tulokset jäävät ymmärrettävästi vuoden 2019 tuloksista hieman.

Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että Verkosta virtaa -toiminta vastaa monenlaisiin ikäihmisten arkea ja hyvinvointia koskeviin tarpeisiin. Kaikki loppukäyttäjät eivät koe Verkosta virtaa -toimintaa tärkeänä osallisuutta vahvistavana toimintana omalla kohdallaan, koska he kokevat olevansa osallisia yhteiskunnassa jo toimintaan mukaan tullessaan. Heille toiminnassa on tärkeää erityisesti digitaitojen oppiminen. Toisille puolestaan toiminta on tärkeä nimenomaan mielekkään tekemisen ja yksinäisyyden vähentämisen kannalta. Nämä molemmat syyt osallistua toimintaan ovat yhtä lailla tärkeitä ja huomion arvoisia, yhteiskunnallista osallisuutta lisääviä ja yksinäisyyttä vähentäviä seikkoja.

Digitalisoituva yhteiskunta merkitsee ikäihmisille sitä, että heidän täytyy sopeuttaa totuttuja arjen toimintatapoja muuttuviin digitaalisiin ympäristöihin, kuten nettipankkipalveluihin.

Tietoyhteiskunta tuo kuitenkin myös paljon iloa ja mahdollisuuksia vähentää yksinäisyyttä ja sujuvoittaa arkea, jos ikäihmiset saavat oikein kohdennettua ja oppimisvalmiudet huomioivaa opastusta digilaitteiden käyttöön. Tämä toteutuu Verkosta virtaa -toiminnassa.

Digiopastuksessa ikäihmisille toiminnan jatkuvuus ja toisto ovat tärkeitä asioita oppimisen kannalta. Tätä edistää toiminnassa se, että VeVi-toimintaan osallistuvat opastajat sekä loppukäyttäjät ovat hyvin sitoutuneita toimintaan. Toiminnan jatkuvuus toteutuu myös tämän avulla hyvin, ja opastajia olisi tarjolla liikaa suhteessa VeVi-toiminnan työntekijäresursseihin. Loppukäyttäjät ovat sitoutuneita toimintaan, koska he haluavat oppia lisää digitaitoja, saada mielekästä sisältöä arkeen ja kuulua VeVi-toiminnan yhteisöihin ja kerhoihin.

VeVi-toiminta on onnistuneesti kyennyt lisäämään digitaitojen lisäksi myös opastusta saavien osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja tuonut mielekästä sisältöä arkeen. Myönteinen ja kannustava ilmapiiri sekä toiminnan myötä muodostuneet verkostot ja ryhmät ovat edistäneet loppukäyttäjien digitaitojen oppimista ja vapaaehtoisten sitoutumista toimintaan. Tämä on Verkosta virtaa -toiminnan erityinen osaamisalue, jonka ylläpitämistä ja kehittämistä voidaan arviointihavaintojen perusteella suositella. Verkosta virtaa -toiminta lisää kokonaisvaltaisesti digiosallisuutta, mikä tukee myös laajemmin sosiaalista ja yhteiskunnallista osallisuutta.

8.2 Kehittämissuosituks

Tässä luvussa esiteltävät Verkosta virtaa -toiminnan kehittämissuosituks

Loppukäyttäjien opastusten kehittäminen

- Loppukäyttäjien osaamistason huomioiminen on tärkeää opastuksissa ja ryhmätoimintaa järjestettäessä. Lisäksi ikäihmisten ollessa toiminnan kohderyhmänä, opitun kertaaminen on erityisen tärkeää.
- Ryhmätoiminnassa tulisi varmistaa, että opastusten aiheet sopivat loppukäyttäjille ja loppukäyttäjät tulevat kuulluksi aiheita valittaessa. Loppukäyttäjien tarpeita voitaisiin selvittää tarvittaessa esimerkiksi kyselyiden avulla.
- Loppukäyttäjillä olisi tarve vielä suuremmalle määrälle opastusta ja ryhmätoimintaa kuin sitä on saatavilla. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten ajalliset resurssit huomioiden tähän tarpeeseen vastaaminen ei aina ole mahdollista VeVi-toiminnassa. Tämä on tärkeää tiedostaa, koska toiminnan kasvattaminen tulee tehdä suhteessa käytössä oleviin resursseihin.
- Ryhmätoimintaa voidaan kehittää osaamistason mukaan jakautuvilla ryhmillä sekä toiminnan säännöllisyydellä. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista pienemmillä paikkakunnilla, koska vapaaehtoisia ja osallistujia on vähemmän.
- Loppukäyttäjät toivovat enemmän aikaa opastajilta ryhmätoiminnassa, mikä voisi käytännössä tarkoittaa pienempiä ryhmäkokoja. Loppukäyttäjät kuitenkin tiedostavat vapaaehtoisten rajalliset ajankäytölliset resurssit.

Vertaisopastajien koulutusten ja jaksamisen tukemisen kehittäminen

- Vertaisopastajien koulutukset on arvioitu laadukkaiksi ja sisällöt toimiviksi. Koulutusten sisällön suunnittelussa on tärkeää huomioida myös loppukäyttäjien tarpeet ja toiveet opastuksille.
- Toiminnan resurssien rajallisuus huomioiden läsnäkoulutuksia ja tapaamisia voitaisiin korvata osittain verkkovälitteisellä toiminnalla myös koronapandemian jälkeen. Näin työntekijöiden matkoihin käytettyä ajallista resurssia siirtyisi toiminnan sisältöjen toteutukseen. Kuitenkin täytyy huomioida, että verkkokoulutukset eivät tavoita kaikkien alueiden opastajia. Syitä tälle tulisi selvittää. Läsnätapaamiset ovat toiminnan kannalta oleellisia ja tärkeitä edelleen.
- Alueohjaajatoiminta on ollut onnistunut uudistus. Toiminnan jatkokehittämisessä ja vakinaistamisessa on huomioitava riittävästi alueohjaajien perehdytys ja tuki sekä alueohjaajille tulevan työmäärän kohtuullisuus.
- Vertaisopastajien ja alueohjaajien koulutuksen ja jaksamisen tukemiseen on syytä kiinnittää jatkuvasti huomiota. Vaikka alueohjaajatoiminta osaltaan tehostaa vapaaehtoisten tukemista, vapaaehtoisia on mukana toiminnassa paljon suhteessa työntekijäresurssiin.
- Toteutettujen tapahtumien määrä ylitti vuonna 2019 selkeästi tavoitellun määrän. Jatkossa resurssien kohdentumista on tärkeä miettiä eri toimintamuotojen välillä. Panostamalla toiminnan suunnitteluun voidaan löytää tasapaino vapaaehtoisten koulutusten ja muiden tapahtumien mahdollisimman tarkoituksenmukaiselle määrälle.
- Työntekijäresurssien lisäys olisi yksi vaihtoehto varmistaa, että alueohjaajien työ ei muodostu liian kuormittavaksi. Tämä olisi samalla myös panostus toiminnan pitkän tähtäimen kehittämiseen.
- Olisi tärkeää määritellä VeVi-toiminnan tarkoituksenmukainen laajuus. Toiminnan volyymin jatkuva kasvattaminen tuo mukanaan riskejä ja hallitsemattomuuden tunnetta ja voi näkyä ennen pitkää palvelun laadussa ja työntekijöiden hyvinvoinnissa. Tähän on kiinnitetty osittain huomiota vuoden 2020 toiminnassa, kun tavoitteena on uusien opastajien löytämisen lisäksi aktivoida ja tukea jo opastustyötä tekeviä opastajia. Jatkossa myös monipäiväiset uusien opastajien peruskurssit ollaan jättämässä pois, ja peruskursseissa siirrytään verkkokoulutuksiin.
- Uusia opastajia tulee mukaan toimintaan kahta väylää, peruskurssien myötä sekä jo mukana olevien opastajien kautta (mestari-kisälli-malli). Tästä johtuen uusien vapaaehtoisten rekrytointi on aktiivista ja sen hallinta ei ole täysin toiminnan henkilöstön käsissä. Vuoden 2020 avustushakemuksen tavoitteena on ollut: ”Kasvatetaan n. 150 aktiivisen vertaisopastajan ryhmää vähitellen 350-henkiseksi”. Tämä on iso tavoite suhteessa työntekijäresurssiin.
- Alueohjaajatoimintaa voisi hyödyntää jatkossa uusien opastajien rekrytoimiseen ja perehdyttämiseen, ja näin yhdistää mestari-kisälli-mallia ja alueohjaajatoimintaa. Tämä edistäisi sitä, että uudet opastajat saavat tarpeeksi perehdytystä ja heillä on matalampi kynnys aloittaa opastukset. Lisäksi työntekijät voisivat paremmin hallita sitä, miten paljon vapaaehtoisia toimintaan tulee mukaan, jos alueohjaajat vastaavat yhdessä työntekijöiden kanssa rekrytoinneista. Tässä on tärkeää työntekijöiden riittävä tuki alueohjaajille ja uusille opastajille.
- Toimintaa toteuttavat työntekijät ovat onnistuneet luomaan toimivan, ikäihmisten digitaitoja tehokkaasti lisäävän konseptin, jossa on välitön ja lämmin lähestymistapa vapaaehtoisten ja loppukäyttäjien kohtaamiseen. Se on yksi toiminnan menestyksen kulmakiviä.

Yhteistyön kehittäminen

- Verkosta virtaa -toiminta on aktiivinen kumppani erityisesti digiopastusta tarjoavien yhteistyökumppaneiden suuntaan. Onnistunut verkostoyhteistyö tuo toimintaan synergiaetuja sekä osaltaan varmistaa sen, että toiminta on ajantasaista ja tarvelähtöistä.
- Yhteistyön lisääminen viestinnän ja tiedotuksen osalta auttaa tavoittamaan opastajia ja opastettavia.
- Yhteistyökumppaneiden laajentaminen muiden sote-alan toimijoiden ja järjestöjen suuntaan voisi hyödyttää osallisuutta koskevien tavoitteiden saavuttamista sekä kohdentaa toimintaa vielä paremmin esimerkiksi hauraassa yhteiskunnallisessa asemassa oleviin ikäihmisiin.
- Tulee huomioida, ettei VeVi-toiminta voi korvata julkisen sektorin ja yksityisen sektorin velvollisuutta ikäihmisten digilaitteiden opastuksessa.
- Alueopastajien verkottaminen entisestään yhteistyökumppaneiden kanssa tehostaisi resurssien käyttöä.

Arvioinnin kehittäminen

- Toiminnan tavoitteiden muotoiluun ja määrään tulisi kiinnittää huomiota. Tavoitteiden tiivistäminen helpottaisi toiminnan itsearviointia ja tuloksellisuuden osoittamista.
- Avustushakemuksessa esitettyjen tavoitteiden ja odotettujen tulosten välillä on tällä hetkellä epäloogisuutta ja STEA-avusteisen toiminnan mukainen vaikutusketjuajattelu ei toteudu kaikilta osin selkeästi. Esimerkiksi osallisuuden lisääntyminen ja yksinäisyyden vähentyminen olisi hyvä sanoittaa tavoitteisiin, jos näitä elementtejä halutaan jatkossakin pitää mukana toiminnassa.
- Arviointitiedon kerääminen hankkeen kohderyhmiltä on keskeisin tapa varmistaa palvelun laatu. VeVi-toiminnassa palautetta on kerätty tähän mennessä lähinnä toiminnan toiselta kohderyhmältä, eli toimintaan osallistuvilta vapaaehtoisilta.
- Loppukäyttäjiltä kerättävä palaute on tärkeää vapaaehtoisten ja työntekijöiden motivoimiseksi, toiminnan kehittämiseksi sekä rahoittajalle raportointia varten. On keskeistä saada tietoa toiminnan vaikutuksista loppukäyttäjiin ja antaa heille mahdollisuus tulla kuulluksi. Kontakti palvelun loppukäyttäjiin on ensiarvoisen tärkeää myös toiminnan ohjauksen ja mahdollisten toimintaan liittyvien väärinkäytösten havaitsemiseksi.
- Arviointitiedonkeruu toimintaan osallistuvilta vapaaehtoisilta ja palvelun loppukäyttäjiltä tulisi jatkossa sitoa selkeämmin avustushakemuksessa esitettyihin mittareihin ja tavoitteisiin.
- Arviointitietoa alueohjaajatoiminnasta ja sen käyttöönotosta tulisi kerätä, jotta saadaan tietoa mallin hyödyistä ja haasteista jatkokehittämistä varten.
- Kysyttäessä palautetta viisiportaisella asteikolla, olisi suotavaa, että keskimäinen vastausvaihtoehto on neutraali (ei samaa eikä eri mieltä), jotta keskiarvojen tarkastelu olisi luotettavaa.
- Arvioitaessa toiminnan kohderyhmän osallisuutta tai yksinäisyyttä on kuitenkin mahdollista hyödyntää valmiita näiden teemojen luotettavaan mittaamiseen suunniteltuja mittaristoja tai niiden osia.



Kuntoutussäätiö

