

Anneli Rissanen

## Nappi juttu!

Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuudet  
vapaaehtoistoiminnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi

Vanhustyö

Opinnäytetyö

30.10.2015

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Anneli Rissanen Nappi juttu! Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuudet vapaaehtoistoiminnassa</p> <p>40 sivua + 2 liitettä Syksy 2015</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Geronomi (AMK)</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>Vanhustyö</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	<p>Vanhustyö</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Mari Heitto</p>
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää verkko yhteisöllisyyttä ja naapuriapua tarjoavan Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuuksia seniorityön vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa. Työssä käydään läpi palvelun käytön mahdollisuuksia ja haasteita ikäihmisten auttamisessa nettipalvelun avulla.</p> <p>Teoreettisena viitekehyksenä on käytetty vapaaehtoistoiminnasta, yhteisöllisyydestä ja naapuriavusta sekä ikäteknologiasta olevia teorioita ja tutkimuksia. Tämän laadullisen opinnäytetyön aineisto on kerätty ryhmähaastattelun avulla, jossa haastateltiin viittä HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria. Tiedonhankintamenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja aineisto käsiteltiin sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti.</p> <p>Tuloksissa esitetään Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuuksia ja haasteita käytettäessä sitä vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa. Palvelun käytettävyys ja luotettavuus nousivat haasteiksi haastateltavien omaa työtä pohdittaessa. Mahdollisuudet nähtiin yhteisöllisyyden ja naapuriavun lisäämisessä lähiyhteisöissä. Ikäihmisten erityisyys, tarpeet ja teknologiataidot nousivat haasteiksi arvioitaessa vapaaehtoistoiminnan järjestämistä nettipalvelun avulla. Ikäihmisten auttamisessa heidän teknologiataidot ovat nyt ja tulevaisuudessa sekä haasteita että mahdollisuuksia palvelun käytölle.</p> <p>Vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä ja kansalaisaktiivisuuden lisäämisessä teknologian mahdollisuudet ovat hyvät. Se mahdollistaa yhä enemmän ihmisten osallisuutta ja vastavuoroisuutta. Nappi Naapuri- palvelu voi kasvaessaan tavoittaa paljon ihmisiä ja luoda uudenlaista kyläyhteisötoimintaa, jossa ihmiset auttavat ja saavat apua.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>vapaaehtoistoiminnan koordinointi, Nappi Naapuri -palvelu, naapuriapu, yhteisöllisyys, ikäihmiset, ikäteknologia</p>

Author Title	Anneli Rissanen Nifty Neighbor – Coordinated Voluntary Work for the Elderly
Number of Pages Date	40 pages + 2 appendices Autumn 2015
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Specialisation option	Elderly Care
Instructor	Mari Heitto, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis is to describe the opportunities and challenges in voluntary work coordination for the elderly. Nifty Neighbor - Place to Care is a non-profit, map and location based social web service to create contemporary neighborhood where you can meet people near you. Its aim is to increase social wellbeing and participation in our society.</p> <p>The theoretical context of this thesis is based on the concept of voluntary work, common good, sense of community and how elderly people use technology. The thesis was carried out using qualitative methods. Material was sourced and compiled through theme based group interview which were attended by five voluntary work coordinators of HelsinkiMissio.</p> <p>According to the results, there are some challenges and possibilities using Nifty Neighbor as a service tool in professional work. An example of the challenges faced is the use of the service and some reliability issues. These topics are especially important when there are elderly involved. Possibilities are in an increased sense of community through helping nearby neighbors. Technological skills of the elderly create both challenges and possibilities for using the service in the future.</p> <p>When organizing voluntary work and increasing citizen activity toward the common good, technology offers good possibilities. It makes participating easier and adds mutuality. Nifty Neighbor has its own place in helping elderly and it might reach a lot of people, creating a new kind of community where help is offered and received easily.</p>	
Keywords	voluntary work coordination, Nifty neighbor, neighborly help, sense of community, elderly, gerontechnology

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työelämälähtöisyys ja yhteistyökumppanit	3
2.1	Nappi Naapuri ja Yhteismaa ry	3
2.2	HelsinkiMission seniorityö	4
3	Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset	5
4	Teoreettinen viitekehys	6
4.1	Vapaaehtoistoiminta	6
4.2	Yhteisöllisyys ja naapuriapu	7
4.3	Ikääntyneet teknologian käyttäjinä	8
5	Opinnäytetyön toteuttaminen	9
5.1	Aineistonkeruumenetelmä	10
5.2	Aineiston käsittely	11
6	Tulokset	13
6.1	Palvelun käytettävyys vapaaehtoistoiminnassa	13
6.2	Yhteisöllisyys, naapuriapu ja turvallisuuden tunne	16
6.3	Palvelun luotettavuus	17
6.4	Ikäihmiset teknologian käyttäjinä	18
7	Johtopäätökset	20
7.1	Kertakäyttövapaaehtoistoiminta	20
7.2	Yhteisöllisyyttä ja naapuriapua	22
7.3	Ikäihmiset Nappi Naapuri -palvelun käyttäjinä	23
8	Pohdinta	27
	Lähteet	31
	Liitteet	
	Liite 1.	
	Liite 2.	

## 1 Johdanto

Ikäihmisten määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa, ja julkisen, järjestöjen ja yksityisten sektoreiden kantokyky ei tule kestämaan. Ikäihmisten hoivaan ja auttamiseen tulee kehittää lisää uusia, kestäviä palveluja. Monipuolisten senioripalvelujen kysyntä ja näihin tarpeisiin vastaaminen sekä kansalaisten osallistuminen ikäihmisistä huolehtimiseen ovat suurimpia kehittämiskohteita. Useat palvelut yhteiskunnassamme ovat verkossa, ja tulevaisuudessa ihmiset hoitavat yhä enemmän asioitaan sähköisissä palveluissa sekä pitävät yllä sosiaalisia suhteita verkkoyhteisöjen kautta.

Vanhustyössä uusien asiakastyön muotojen ja palvelujen kehittäminen on yhteiskunnallisesti tärkeää ikäihmisten eettisesti kestävä hoivan ja hoidon ja uusien työmenetelmien tarpeeseen vastaamisen vuoksi. Yhteiskunnan ja sosiaali- ja terveysalan tarve vapaaehtoistoiminnalle on ilmeinen, ja tarvitaan uusia käytäntöjä ja palvelumuotoja edistää tätä toimintaa eri kaupungeissa, järjestöissä ja säätiöissä.

Opinnäytetyössä on tarkoitus tarkastella HelsinkiMission seniorityön vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden mahdollisuuksia käyttää työssään verkkoyhteisöllisyyttä ja naapuriapua tarjoavaa Nappi Naapuri -palvelua. HelsinkiMissio tarjoaa monimuotoista vapaaehtoistoimintaa senioreille ja toiminnan tarkoituksena on auttaa ja vähentää yksinäisyyttä sekä järjestää toimintaa ja keskusteluapua. Suomessa on aina ollut yhteisöllisyyttä ja muiden, lähellä olevien naapuriin auttamista. Kuitenkin osa ikäihmisistä kokevat olevansa nyky-yhteiskunnassa yksin, vailla muita ihmisiä, auttamista ja välittämistä. Nappi Naapuri -palvelu lähtee muodostamaan tätä vanhanaikaista naapuriin auttamista uudella virtuaalisella kyläkartalla, jossa jokainen voi osallistua yhteisöllisyyden luomiseen omalla asuinalueellaan, auttaa naapureitaan ja saada itsekin apua.

Oma kiinnostukseni Nappi Naapuri -palvelua kohtaan on syntynyt seurattessani Yhteismaan ja Nappi Naapurin taivalta. Yhdessä tekeminen, yhteisöllisyys ja uuden luominen ja teknologian käyttö tässä ovat kiehtoneet ajatusmaailmaani. HelsinkiMission työntekijöiden valitseminen tämän työn haastateltaviksi tuntui luonnolliselta, koska näillä yhteistyökumppaneilla oli jo valmiiksi yhteistyötä, lisäksi vapaaehtoistoiminta tarvitsee aina uusia ideoita ja palvelumuotoja. Oma koulutukseni ja työskentelyni sosiaalialalla on edesauttanut kiinnostuksen muodostumista ideaksi. Halusin tarkastella heidän yhteistyömahdollisuuksia, ja selvittää miten palvelua voisi hyödyntää.

Nappi Naapuri -palvelua kehitetään käyttäjäkokemusten perusteella ja heidän Facebook -sivulla saa antaa palautetta, sekä sitä myös kysytään aktiivisesti tekijöiden toimesta. Myös tällä opinnäytetyöllä on ollut tarkoituksensa kehitystyössä, koska ammattilaisilta saatu palaute antaa mahdollisuuksia kehittää palvelua jatkossa myös ikäihmisten auttamiseen ja heidän käyttöönsä sekä järjestöjen ja kuntienkin tarpeeseen.

Opinnäytetyössä on tavoitteena löytää vastauksia seuraavanlaisiin kysymyksiin: Millä tavoin Nappi Naapuri -palvelu soveltuu vapaaehtoistoimintaan? Kuinka palvelu voi olla hyödyksi vapaaehtoistoiminnassa? Millaisia esteitä palvelun käytölle voi muodostua vapaaehtoistoiminnassa?

## 2 Työelämälähtöisyys ja yhteistyökumppanit

Nappi Naapuri -palvelu on uusi ja ainutlaatuinen konsepti. Palvelun käytettävyys on ammattilaisille vanhustyössä uutta. Nappi Naapuri -palvelun käytettävyydestä ei ole tehty aiempaa tutkimusta, joten tutkimusaiheen valinta on eettisesti perusteltua. Tämän opinnäytetyön kautta Nappi Naapuri -palvelu sekä HelsinkiMission työntekijät saavat mahdollisuuden pohtia uusia keinoja järjestää apua ikäihmisille ja pohtia miten yhteisöllisyyttä pystyttäisiin lisäämään lähiympäristöissä. Uusia keinoja, palvelujen ja auttamuotojen järjestämistä tarvitaan, jotta ikäihmisiä voidaan auttaa myös uusilla palveluilla ja työmuodoilla. Ikäihmiset tarvitsevat myös yhteisöllisyyteen kuuluvaa naapuripua kotiympäristöönsä, johon Nappi Naapuri- palvelulla on tarkoitus vaikuttaa.

Nappi Naapuri -palvelun takana oleva Yhteismaa ry. toiminnan tarkoituksena on luoda useita projekteja, tapahtumia ja palveluja, joiden avulla kehitetään kestävä, vapaampaa ja vastuullista ja yhteisöllisempää kaupunkielämää (Yhteismaa 2015). Ihmisten vastuu omasta yhteisöstään valjastetaan vapaaehtoiseen toiminnan käyttöön, jolloin mahdollisesti yhteiskunnan taakkakin kevenee. Mahdollisuudet sosiaali- ja terveysalalla hyödyntää palvelua on kehittämisen alla, ja tämä opinnäytetyö vastaa siihen omalla osuudellaan tarkastellessaan palvelun käyttöä järjestön seniorityön vapaaehtoistoiminnassa.

### 2.1 Nappi Naapuri ja Yhteismaa ry

Nappi Naapuri on sosiaalisen median kyläyhteisökartta- palvelu, joka auttaa ihmisiä kohtaamaan entistä helpommin. Yhteismaa ry. on yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon yhdistys. Se on palvelun ideoinnin ja rakentamisen takana. Heidän projekteistaan kuuluisimmat ja suuren suosion saaneet ovat Siivouspäivä ja Illallinen taivaan alla. (Mesenaatti 2015; Yhteismaa 2015.)

Nappi Naapuri -palvelu toimii käyttäjien omien ilmoitusten ja yhteydenottojen voimin. Palvelulla on tarkoitus tuoda yhteen ihmisiä; naapureita ja lähiyhteisöjä, jotta voidaan rakentaa parempaa yhteisöllisempää kotialuetta. Omalla alueellaan naapurit voivat esitellä itsensä toisilleen, pyytää ja tarjota apua, lainata, myydä, ostaa ja vaihtaa tavaroita, sekä kysyä asioita ja tiedottaa tapahtumista. (Nappi Naapuri 2015.) Nappi Naapuri -palvelu on nettipohjainen, joka perustuu ihmisen sijaintiin. Käytössä on siis oman

alueen ihmiset eivätkä omat, valmiit verkostot. Palvelussa yksityisyyden voi suojata; omaa nimeä ja tarkkaa osoitetta ei tule näkyville. Palvelun luotettavuus ja yksityisyyden suoja taataan sillä, että jokainen käyttäjä suorittaa virallisen kirjautumisen. Palvelussa voidaan laittaa kartalle viestejä, joihin voi jokainen vastata halutessaan. Ihmiset voivat pyytää ja tarjota apua, tutustua ja toimia alueidensa ympäristön hyvinvoinninedistäjinä. (Mesenaatti 2015.)

## 2.2 HelsinkiMission seniorityö

HelsinkiMissio on ollut mukana perustamassa yhteisörahoituksen avulla Nappi Naapuri -palvelun rakentamista. Jo yli 130-vuotias HelsinkiMissio on valtakunnallisesti vaikuttava asiantuntijaorganisaatio ja sosiaalialan järjestö, joka toiminnallaan etsii, löytää ja auttaa eri-ikäisiä ihmisiä. Heidän kansalaistoiminnasta ja vapaaehtoistoiminnasta on tullut keskeinen väline yksinäisyyden torjumisessa. Visiona on rakentaa hyväntekemisen kansanliikettä, etsiä yhteyksiä yhteiskuntavastuunsa tunteviin yrityksiin. (HelsinkiMissio 2015b.) Seniorityö on monimuotoista. Ikäihmisille tarjotaan keskusteluapua ammattilaisten vetämissä Senioripysäkki -ryhmätoiminnassa, tai muuta ryhmätoimintaa liikunnasta kirjallisuuspiiriin, jotka ovat yleensä koulutettujen vapaaehtoisten vetämiä. Aamukorva -auttava puhelin tarjoaa keskustelua aamutunneilla, tukihenkilötoiminta mahdollistaa henkilökohtaista tukea ja rinnallakulkijaa pidempiaikaisesti, keikka-apu taas tarjoaa keikkaluontoisesti tukea ja apua arjen tilanteisiin. Albertin olohuone -kahvila toiminta yhdistää sukupolvet toisiinsa kahvittelun, keskustelun ja toiminnan puitteissa. (HelsinkiMissio 2015a.)

Seniorityön keikka-apu on keikkavapaaehtoistoiminnan hanke ja sen tavoitteena on tarjota vapaaehtoistoimintaa keikkaluontoisesti tai jaksoluontoisesti. Tavoitteena on myös ollut madaltaa kynnystä vapaaehtoistoimintaan, jolloin kaikki auttamishaluiset ihmiset pääsevät mukaan toimintaan. Näin yhä useampi vapaaehtoinen voi osallistua ja tulla mukaan toimintaan. Keikkavapaaehtoistoimintaa järjestetään ikäihmisten avuksi ja tueksi. Toiminnassa on tarkoitus tehdä yhdessä heidän kanssaan, toimintakykyä tukien. Koulutetut vapaaehtoiset auttavat senioreja esimerkiksi ulkoilussa, lääkärikäynneillä, kauppakäynneillä ja muissa arjen askareissa. Lisäksi vapaaehtoinen voi lähteä seuraksi taidenäyttelyyn, kahvilaan tai puistoon. (Grönlund 2014.)



### 3 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada Nappi Naapurille materiaalia siitä, miten heidän palvelunsa voisi toimia vapaaehtoistoiminnan työntekijöiden työvälineenä järjestettävässä vapaaehtoisapua ja -toimintaa ikäihmisille. Nappi Naapurin työntekijät voivat kehittää palveluaan materiaalin avulla käyttäjäystävällisemmäksi sekä työstää palvelua sopivaksi sosiaali- ja terveysalan asiakastyöhön sekä käyttää sitä markkinoinnissaan sote-alan työntekijöille esimerkiksi kunnissa ja kolmannella sektorilla. HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan parissa työskentelevät saavat materiaalia, jonka avulla he voivat pohtia omia käyttökokemuksiaan Nappi Naapuri -palvelusta ja sen hyödyllisyydestä omassa työssään. Nappi Naapurin kartalla oleva kyläyhteisö on suunnattu myös ikäihmisille, ja suunnittelussa on otettu huomioon mahdollisimman helppokäyttöiset toiminnot. Tässä opinnäytetyössä on mahdollista myös löytää vastauksia ikäihmisten mahdollisuuksiin käyttää palvelua vapaaehtoistoiminnan koordinoimisen tutkimisen kautta saatujen tulosten myötä. Palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää ymmärtää myös tätä, vaikka työssä keskitytäänkin ensisijaisesti vapaaehtoistoiminnan koordinoimisen mahdollisuuksiin.

Tutkimuskysymykset:

- Millä tavoin Nappi Naapuri -palvelu soveltuu vapaaehtoistointaan?
- Kuinka palvelu voi olla hyödyksi vapaaehtoistoinnassa?
- Millaisia esteitä palvelun käytölle voi muodostua vapaaehtoistoinnassa?

## 4 Teoreettinen viitekehys

### 4.1 Vapaaehtoistoiminta

Suomalaisista yli kolmannes osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Toiminnan ulkopuolelle jäävät osallistuisivat jos heitä pyydetäisiin mukaan ja heille löytyisi oikea tapa toimia. Vapaaehtoistoiminta kumpuaa suurelta osin ihmisten auttamishalusta. Vanhustyössä konkreettinen auttaminen on keskeisintä. Ikäihmiset hyötyvät eniten kun pääsevät osallistumaan vapaaehtoisen turvin erilaisiin toimintoihin kotona ja kodin ulkopuolella. Tämä kohentaa elämänlaatua ja hyvinvointia. (Utriainen 2011: 7, 23.)

Vapaaehtoistoimintaan on tullut uusi tarve. Yhä useammat haluavat tehdä sitä keikkaluontoisesti sitoutumatta ajallisesti ja määrällisesti tiettyyn kohteeseen, mutta toimia tehokkaasti ja vaikuttaen asioihin. Tehdyllä työllä pitää olla merkitystä ja siitä pitää myös hyötyä itselleen. Osallisuudella ja osallistumisella on muutakin merkitystä kuin vapaaehtoistyö; siinä on uusyhteisöllisyyden piirteitä, jossa yhteisöllisyys ja kansalais-toiminta yhdistyvät. Tulevaisuudessa vapaaehtoistoiminnan luonne muuttuu ja on enemmän pakon sanelemaa, kun julkisen vallan tarjoamat hyvinvointipalvelut supistuvat. Ihmiset huolehtivat enemmän läheisistään, koska ilman hoivaa ja tukea ihmiset eivät saa inhimillistä elämää. Tämä panos on pois perinteisestä järjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. (Utriainen 2011: 22; Harju 2010:154.)

Vapaaehtoistoiminnassa tarvitaan erilaisia ja erikokoisia tehtäviä siihen osallistuville. Täytyy olla tarjolla erilaista sitoutuneisuutta tarvitsevia tehtäviä sekä tarpeeksi mielekäästä toimintaa, johon haluaa tulla mukaan, ja joka sopii myös omaan elämäntilanteeseen. Motivaatiotekijöiden huomioiminen auttaa sitoutumaan, kun löydetään sopivan hyödyllisiä ja innostavia toimintamahdollisuuksia. Ihmiset haluavat osallistua vapaaehtoistoimintaan, koska he haluavat auttaa ja tehdä jotain hyödyllistä. Ikäihmisillä kannustavia tekijöitä ovat uusien tuttavien saaminen, oman osaamisen hyödyntäminen, mahdollisuus kokea olevansa hyödyllinen ja mielekkään tekemisen saaminen. (Karreinen-Halonen-Tennilä 2010: 10-11, 34-35.)

## 4.2 Yhteisöllisyys ja naapuriapu

Yhteisöllisyyden yksi määrittely on, että siihen tarvitaan aina ihmisiä, vastavuoroisuutta ja osallisuutta. Yhteisöjä ovat perheet, kodit ja kylät ja laajemmat kansainyhteisöt. Ihminen ei tämän päivän yhteiskunnassa tarvitse yhteisöään selvitäkseen hengissä, mutta ilman toisten ihmisten hyväksyntää ja huolenpitoa on vaikea elää. Läheisyys ja sosiaaliset suhteet ovat osa omaa yhteisöä. Sosiaalisessa mediassa yhteisöllisyyteen liittyy myös olennaisesti teknologia, joka myös mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan vaikka ei oltaisikaan fyysisesti paikan päällä. Ihminen voi kuulua myös samaan virtuaaliseen ja reaali maailman yhteisöön. (Heinonen 2008: 13-14, 91-93.)

Naapuriapu on mielletty toiminnaksi, joka on avun saamista ja myös avun antamista eli se on vastavuoroista ihmisten kanssakäymistä. Se on yleisesti hyvinvointiyhteiskuntaa vahvistavaa toimintaa, jolla tarkoitetaan sitä, että kansalaiset, eri toimijat voivat toteuttaa naapuriapua ja yhteisöllisyyttä omilla lähialueillaan. Naapuriavuksi mielletään myös viranomaistahojen ja muiden tahojen ja järjestöjen toiminta ja yhteistyö paikallisten asukkaiden kanssa. Järjestöt voivat esimerkiksi tukea luonnollisia yhteisöjä ja edistää naapuriapua asuinalueilla. (Järg-Tärno 2014: 8-9.)

Sosiaalisen median kautta tarjottu naapuriapu ja yhteisöllisyys vahvistavat myös yhteisöjen resilienssiä: voidaan vaikuttaa paikallisiin asioihin, palveluiden tavoitettavuuteen, yksinäisyyteen ja vuorovaikutuksen puutteeseen. Näillä lisätään yhteenkuuluvuuden ja turvallisuuden tunnetta. Samalla alueella asuvat ihmiset ovat osa yhteisöä, joilla on yhteys toisiinsa eri elämäntilanteissa. Yhteisöllisyyttä voidaan kuvata tunteena, joka voi liittyä paikkaan, maahan tai kaupungin osaan tai aiheeseen, perheeseen, naapureihin tai harrastukseen. Yhteisöllisyyttä lisäämällä ja ihmisiä osallistuttamalla vaikutetaan alueen viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen. Yhteisöllisyys ja naapuriapu kietoutuvat keskeisesti yhteen ja siinä näyttäytyy yhteistyö, vapaaehtoisuus ja toisten ihmisten auttaminen. Tätä toimintaa on niin maalla kuin kaupungeissakin. Suomessa on aina haluttu auttaa heikommassa asemassa olevia, jolloin ajatuksena on muiden auttaminen ja yhteisvastuullisuus. Mutta se on myös samanvertaisten välistä yhteistyötä, jossa yhteisöjen ihmiset haluavat tarjota ratkaisuja ongelmiin ja haasteisiin omalla alueellaan. (Järg-Tärno 2014: 8-9.)

### 4.3 Ikääntyneet teknologian käyttäjinä

Nappi Naapuri- palvelun tarkoitus on vastata myös ikääntyneiden tarpeisiin saada asua kotona mukavammin. Tähän vaikuttavat lähiyhteisön tuki pienissä arjen haasteissa ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuus sekä osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen lähiympäristöissä. Ikääntyneiden teknologiataidot tulee myös ottaa huomioon palvelua kehitettäessä ja tarjota mahdollista tukea ja opastusta sen käyttämiseen.

Ikäteknologia määritellään siten, että se on hyvää ikääntymistä tukemaan suunnattuja tuotteita, palveluita ja infrastruktuureja sekä sosiaalisia-, fyysisiä-, ja informaatioympäristöjä. Sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia tukevat palvelut mahdollistavat osallistumisen, harrastamisen ja yksilöllisyyden, jotka ikäihmiset myös voivat kokea hyödyllisiksi ja samalla parantaa ja ylläpitää elämänlaatua. Yhteydenpito sosiaalisiin verkostoihin lisää elämänlaatua, ja teknologian avulla voidaan tarjota sosiaalisuuteen myös niille, jotka eivät voi toimintakykynsä takia hakeutua sosiaalisiin yhteyksiin kotinsa ulkopuolelle. Yksi mahdollisuus on virtuaaliyhteisöt, jossa voi kommunikoida eri yhteisöissä ihmisten kanssa. (Leikas 2014: 17, 23.)

Ikääntyneiden teknologian käyttöön vaikuttavat monet asiat. Nämä olisi hyvä ottaa huomioon, koska ajoissa aloitettu kartoitus, esimerkiksi kotona asuvan teknologian tarpeista, auttaa ikääntynyttä sisäistämään sen käyttöä, hälventää ennakkoluuloja ja pelkoja ja vahvistaa siten teknologian hyviä vaikutuksia. Käyttäjien teknologiakoulutuksesta on hyötyä kun perehdytään ikääntyneeseen, hänen arvoihinsa ja teknologia asenteihin. (Raappana – Tiittanen 2014: 188.)

Ikäteknologian kehittämisessä tulevaisuudessa tulee ottaa huomioon ensinnäkin niiden ikääntyneiden palveluiden tarpeet, joilla on ikääntymisen myötä tulleita erityisen tuen tarpeita, joista tärkeimmät laitteet ja palvelut ovat mahdollistamassa kotona asumisen ja itsenäisen suoriutumisen. Toiseksi teknologian tulee vastata hyväkuntoisten, hyvien teknologiataitojen omaavien ikäihmisten tarpeisiin, jotka haluavat tekniikkaa oman hyvinvoinnin ja elämäntyylin tukemiseen. He odottavat palveluilta laatua ja helppokäyttöisyyttä sekä myös vastinetta rahoilleen. Vaatimukset palveluiden yhteisöllisyydestä ja samalla yksilöllisyydestä ovat vastaavasti kasvaneet. (Leikas 2014: 18.)

## 5 Opinnäytetyön toteuttaminen

Opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää palvelun haasteita ja mahdollisuuksia, joiden avulla Nappi Naapurin tekijät voivat kehittää palveluaan vapaaehtoistoiminnan työntekijöiden työvälineeksi ja sosiaali- ja terveysalalla yleisestikin. HelsinkiMission työntekijät saivat kokemuksen kuinka Nappi Naapuri -palvelu voisi olla hyödyksi ja toimia heidän työssään ja kuinka he voivat kehittää omaa työtään ja mahdollisesti ottaa palvelun yhdeksi työvälineekseen.

Tässä laadullisessa opinnäytetyössä olennaista on aineistolähtöisyys, jolloin siinä käytetään haastatteluaineistosta nousevaa materiaalia. Teoriaa rakennetaan empiirisestä aineistosta käsin. Aineiston keräämisessä keskitytään pieneen määrän haastateltavia, jolloin keskitytään laadullisen tutkimuksen omaisesti laatuun eikä määrään. Tätä haastattelumateriaalia pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti: haastattelulla kerätään laadukasta materiaalia ja tätä pyritään käsitteellistämään kattavasti. (Eskola - Suoranta 1999: 18-19.)

Laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti tässä työssä on keskitytty aineiston laatuun ja kattavuuteen ja aineisto on kerätty harkinnanvaraisen ja tarkoituksenmukaisen haastattelun perusteella. Tähän on vaikuttettu valitsemalla haastatteluun ammattilaisia, jotka työskentelevät vapaaehtoistoiminnassa vanhustyössä ja tutustuvat palveluun ennen haastattelutilannetta sekä tuntevat palvelun entuudestaan. Haastattelun luotettavuuteen on vaikuttettu siten, että haastateltaville on painotettu heidän mielipiteidensä tärkeyttä käyttökokemukseen perustuen. Haastattelun dokumentointi varmistetaan videoinnilla ja haastateltavat erotellaan merkkikepeillä, joita he pitävät kädessään aina puheenvuoronsa aikana. Näin voidaan erotella haastateltavat toisistaan jälkikäteen ja tämä lisää luotettavuutta litteroidessa ja analysoidessa tekstiä. (Eskola – Suoranta 1999: 60-61.)

Laadullisen tutkimuksen piirteisiin kuuluu kuitenkin hypoteesittomuus, jolloin haastattelijalla ei saa olla lukkoonlyötyjä ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta ja tuloksista, tai jos niitä on, ne tiedostetaan ja otetaan huomioon esioletuksina. Aineiston avulla voidaan siis löytää uusia näkökulmia, eikä vain todentaa ennestään epäilemäänsä. (Eskola-Suoranta 1999: 19-20.) Työelämäkumppaneiden yhteistyö ja kiinnostus tehdä hedelmällisempää ja innovatiivisempaa vapaaehtoistoimintaa ja naapuriavun lisäämistä asettaa kuitenkin positiiviset odotukset tutkimustuloksille, mutta myös avoimuus muille-

kin aineistosta nouseville tuloksille rakentaa ja kehittää uudenlaista Nappi Naapuri -palvelua.

### 5.1 Aineistonkeruumenetelmä

Opinnäytetyön aineiston kerääminen toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastateltavina olivat viisi HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria. Heidän työnkuvaan kuuluu seniorityön vapaaehtoistoiminnassa keikka-avun välittäminen, ryhmien koordinointi, tukihenkilötoiminta, verkostotyö sekä vapaaehtoisten koulutus ja virkistystoiminta. Kaikki haastateltavat ovat olleet töissä HelsinkiMissiossa 1-6vuotta ja ovat käyttäneet omaa intranetiä työssään koordinoidessaan vapaaehtoistoimintaa.

Ryhmähaastattelussa tarkasteltiin yhteisen keskustelun kautta palvelun käytettävyyttä ja saatiin uusia ideoita palvelulle tavallista enemmän verrattuna vaikka yksilöhaastatteluun. Etuna oli myös se, että ryhmän jäsenet toimivat toistensa tukena, jolloin ideointi oli rikkaampaa. Yhdessä jaetut ajatukset tuottivat lisäksi oivaltamista sekä asioiden syvempää ymmärtämistä. Haastateltavat toimivat kaikki seniorityön vapaaehtoistoiminnan koordinoimisen työntekijöinä, joten he ovat homogeeninen ryhmä. Tämä tuki haastattelutilannetta, koska he ymmärsivät samalla tavalla kysymykset ja käsitteet, joka taas ohjasi keskustelua eteenpäin. Haastateltavien eri persoonat, työhistoria ja ajatukset Nappi Naapuri -palvelusta toivat myös rikkautta haastatteluun. (Eskola – Suoranta 1999: 95-98.)

Ryhmähaastattelua voidaan käyttää muun muassa suunniteltaessa uuden teknologian käyttöönottoa ja sen viemistä organisaatioon. Tällainen tapa sopii hyvin, kun halutaan usealta ihmiseltä saada tietoa nopeasti samanaikaisesti. Kun kerätään tietoa usealta vastaajalta yhtä aikaa, on tärkeää saada kaikkien osallistujien ääni kuuluviin. Tässä on tärkeää haastattelijan antaa vuoro jokaiselle ilmaista mielipiteensä. Myös tekniikan hyödyntäminen, videointi ja äänitys, ovat tärkeitä, jotta dokumentointi onnistuu ja aineistoa voidaan käyttää tutkimuksessa. Haastattelutilanne videoitiin sekä nauhoitettiin ääninauhurilla. Itse tilanne pyrittiin luomaan tätä varten mahdollisimman rennoksi ja mukavaksi, jotta keskusteluun osallistuminen olisi luonteeltaan myös innovatiivinen. Haastateltaville oli etukäteen lähetetty esikontrollointilomake (liite 1) ja kerrottu tarkoin opinnäytetyön ja haastattelun tavoite. He olivat tutustuneet palveluun etukäteen ja miettineet palvelun käytettävyyttä työssään. (Hirsjärvi – Hurme 2010: 61-63.)

Haastateltavien puheenvuorot eroteltiin siten, että jokaiselle haastateltavalle tuli kädessä pidettävä merkki, jonka he nostivat omalla puheenvuorollaan ylös. Haastateltavat myös esittelivät itsensä, jolloin ääninäytteiden perusteella voitiin myös erotella heidät toisistaan. Haastatteluvälineenä oli puolistrukturoitu teemahaastattelurunko (liite 2), jolloin haastattelua ohjasi etukäteen määrätyt kysymykset, mutta keskusteluaiheet ryhmän sisällä vaihtelivat. Haastattelijana tehtävänäni oli ohjata keskustelua ja esittää lisäkysymyksiä haastattelun edetessä. Ryhmähaastattelutilanne oli avoin ja keskustelu kävi vilkkaasti, joten haastattelijana keskityin tekemään lisäkysymyksiä tarkentaakseni aihealueita. (Hirsjärvi – Hurme 2010: 45-48; Eskola – Suoranta 1999: 87, 98-99.)

## 5.2 Aineiston käsittely

Litteroin äänitetyn ja videoidun haastattelun kokonaisuudessaan. Purkuun varasin viikon aikaa ja tämä tapahtui heti haastattelun jälkeen. Näin materiaali tuli tuoreeltaan helposti käsiteltävään muotoon ja se myös noudatti sanasta sanaan haastateltavien keskustelua. Tämä lisää opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Analysoinnissa aineisto tiivistettiin kadottamatta siitä kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. Siinä etsittiin Nappi Naapuri -palvelun hyödynnettävyys kohtia sekä kehittämiskohteita. Haastattelujen avulla saatiin materiaalia palvelun käytettävyydestä vanhustyössä ja vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa. (Eskola – Suoranta 1999: 138; Hirsjärvi – Hurme 2010: 20.)

Aineistolähtöisen analyysin tarkoituksena oli etsiä aineistosta yhtäläisyyksiä ja samankaltaisuuksia, mutta myös sen eroavaisuuksia ja moninaisuuksia. Ensimmäiseksi järjestin koko litteroidun aineiston teemoittelun avulla. Teemoittelu sopi tähän alkuvaiheen jäsentelyyn hyvin, koska on tärkeää lukea koko aineisto ja luoda alustava käsitys materiaalista, jotta se tulee tutuksi. (Eskola – Suoranta 1999: 151-152, 140; Hirsjärvi – Hurme 2010: 143.) Käydessäni läpi aineistoa, tein muistiinpanoja tuoreeltaan ylös, näin tuoreet ja innovatiivisetkin ajatukset tulivat kirjoitettua muistiin. Näihin palasin uudelleen, kun olin kirjoittanut tulokset -osion. Materiaalia käydessä läpi siitä alkoi nousemaan selkeitä teema-alueita, jotka toistuivat läpi haastattelun.

Teemoittelu sopi hyvin ensimmäisen vaiheen aineiston tarkkailuun, jolloin aineistosta nousee tutkimuskysymyksiä valaisevia teemoja. Tämä ei kuitenkaan välttämättä riitä kovin analyttisiin johtopäätöksiin. (Eskola – Suoranta 1999: 175-176.) Tässä opinnäytetyössä tyypittely sopi analysoinnin viemiseksi pidemmälle ja syvempien johtopäätös-

ten tekemiseksi. Se myös lisää työn luotettavuutta sekä takaa eettisen kestävyysmateriaalin käsittelyssä. Aineistosta etsittiin jo teemoitetun aineiston avulla samankaltaisuuksia, selviä ryhmiä. (Eskola – Suoranta 1999: 182.) Tämän jälkeen kävin tärkeimmät ja ajatuksia herättävät tulokset läpi johtopäätöksissä ja pohdinnassa peilaten niitä teoriaan.



## 6 Tulokset

Haastattelumateriaalia litteroidessani ja käydessäni läpi, alkoi muotoutua neljä erilaista teema-aluetta. Haastateltavat puhuivat niistä läpi haastattelun, ja ne nostettiin esille yhä uudelleen: palvelun käytettävyys, palvelun luotettavuus, yhteisöllisyys ja turvallisuuden tunne sekä ihmiset teknologian käyttäjinä. Nämä teema-alueet ovat tärkeitä tekijöitä käytettäessä verkkopalvelua, sekä järjestettäessä ja koordinoitaessa vapaaehtoistoimintaa ikäihmisille.

### 6.1 Palvelun käytettävyys vapaaehtoistoiminnassa

Onhan tää tosi hieno, jos tää herättää sitä kansalaistoimintaa ja -aktivismia sekä vapaaehtoistoimintaan ihmisiä.

Haastateltavat pitivät Nappi Naapuri -palvelun ulkonäöstä; se on selkeä ja helppo käyttää. Joitakin käytön aloittamisen hankaluuksia ilmeni, mutta tutustuttaessa palveluun ja Info-kohtaan sekä tutustumisvideoon, käytön mukavuus tuli esille. Palvelun kartan käyttäminen ja viestien laittaminen onnistuivat ja käyttäminen oli mukavaa. Muiden käyttäjien viestejä lukiessa haastateltavista tuntui, että inspiroitui itsekkin, mutta tarjontakysyntä ei tuntunut kohtaavan. Ainakaan tällä hetkellä, kun palvelu on alkutaipaleella. He myös toivoivat, että teknisiä ominaisuuksia kehitetään tulevaisuudessa ja ajan myötä kaikenlaisia ihmisiä saada mukaan palveluun. Haastateltavat toivat esiin tärkeänä asiana sen, että pitää luoda yhteisö ja yhteisöllisyys palveluun, jotta ihmiset tulisivat laajemmalla joukolla mukaan. Heidän mielestään tässä voisi toimia jonkun valmiin yhteisön saaminen mukaan tai Nappi Naapurin oman pilotointialueen kehittäminen.

Nappi Naapuri -palvelu tuntui haastateltavista hyvältä mahdollisuudelta saattaa naapureita yhteen. Heidän mielestään yhteisöllisyys, naapuriapu ja luottamuksellisuus sekä paikallisuus ovat tämän palvelun mahdollisuuksia. Palvelu tuntui paremmalta käyttää kaupunkialueella kuin taajamassa, koska tiheään asutulla alueella on helpompi olla anonyymi kuin taajamassa, jossa kartan näkymä paljastaa liian tarkasti asuinpaikan.

Koordinoidusta vapaaehtoistoiminnasta Nappi Naapuri -palvelun käyttö ja tarkoitus eroaa siinä, että ei ole vastuutahoa ja kaikki voivat osallistua ja lähteä mukaan. Haastateltavat pohtivat, että heillä työssään on vastuu siitä, että kaikki tapahtuu turvallisesti ja luottamuksella. Ristiriitaisuutta herätti ajatus, että HelsinkiMissiolla olisi omaa rajattua

toimintaa Nappi Naapurin avulla, mutta vastuukysymykset ja koordinointi eivät voisi olla liian vapaata: jollakin täytyisi olla vastuu toiminnasta. He kertoivat, että heillä kaikki vapaaehtoiset koulutetaan ja ikäihmisiin tutustutaan tarvittaessa enemmän. Näin tehdään hyvä yhteensovitus, jotta kaikki sujuisi turvallisesti ja hyvin. He painottivat, että perinteinen vapaaehtoistoiminnan organisointi vaatii aina järjestön ja työntekijöitä, jotta koordinointi on mahdollista.

Tää pohjautuu luottamukseen ja ihmisten hyvyteen: kukaan ei kontrolloi, et ketä sinne tulee, ketkä pyytää ja ketkä saa apua. Sellaisenaan pitää säilyäkin.

Haastateltavat pohtivat, että tarkoituksena palvelussa onkin, että ihmiset itse aktivoituisivat ja välittäisivät toisistaan. He miettivät myös sitä, ettei palvelu ihan tällaisena soveltu käytettäväksi heidän työssään. Tekniikan tai tarkoituksensa perustella se ei taivu työkaluksi ainakaan tällä hetkellä. Nappi Naapuri -palvelu on eri asioita ja tarpeita varten. Palvelussa on tällä hetkellä erityyppistä porukkaa, erilaisin avun tarpeineen, koska palvelu on luotu sitä varten, että se on kevyttä toimintaa ilman läpi leikkaavaa koordinointia. Nappi Naapuriin on heidän mielestä helppo päästä, se on avointa ja ihmiset näkevät myös mitä muilla asuinalueilla tapahtuu. Sinne on matala kynnyks mennä ja helppo osallistua.

Kaikki tajuaa, et tää on näin helppoa ja mä voin tehdä jotain hyvää niinku siihen, että olla osaltaan mukana. Voishan siellä olla, jos haluaa lähteä sitoutuvammin, että ettei tässä tarvii sitoutua et tää kertakäyttövapaaehtoistoimintaa, mistä on ollu paljon puhetta nyt meillä Eloisa ikä-verkostossa. Ne ei halua välttämättä sitoutua et ne halua ottaa keikkaa, kun heille itelleen sopii. Tässä voiskin lähteä sitten kokeilee sitä.

Haastateltavat pohtivat Nappi Naapurin käytettävyyttä kertakäyttövapaaehtoistoiminnassa, jossa ei olisi sitoutumista vaan oman yhteisön jäsenet auttaisivat toisiaan. Koordinoitua keikka-avussa on tullut vastaan tilanne, jossa ikäihminen haluaisi, että joku tulisi viemään roskapussit, koska kotihoidolla ei ole ollut aikaa viedä niitä. Jos palvelun kautta samasta talosta naapuri ja ikäihminen kohtaisivat Nappi Naapurissa, voisi tilanteen hoitaa mukavasti ja turvallisesti. Haastateltavat pohtivat tilannetta ja palveluun menemistä esimerkiksi tällaisen asian kanssa ennemmin kuin soittaisi naapurin ovikelloa:

Toi on just se ihmisten yhteen saattaminen. Eihän voi jokaista ovikelloa käydä soittamassa, et voitko viedä mun roskapussin. Jos sä näät ne ihmiset siellä, niin jotka voi tarjota palvelua ja ne jotka tarvitsee, niin se saattaa ne yhteen.

Palvelu nähtiin haastateltavien näkökulmasta ennemminkin urbaanien, nuorten ihmisten keskustelupaikkana, jossa voi nopealla aikavälillä saada apua. Palvelu ei tällaisenaan soveltuisi heidän mielestään kaikille ikäryhmille ja kaikenlaisiin avuntarpeisiin.

Tietyille kohderyhmille lapsille ja vanhuksille ei sovellu, et emmä nää, et tällaisenaan voitais lähteä sitä viemään eteenpäin tai et vois käyttää meiän toiminnassa mitenkään ellei se ois jotenkin rajattua. Se on meiän periaatteet, et halutaan tehdä turvallisesti ja luotettavasti.

Ikäihminen voisi kuitenkin palvelussa pyytää esimerkiksi seuraa kahville lähimpään kahvilaan tai palvelukeskukseen tai muuhun kodin ulkopuoliseen toimintaan, koska tämä toimisi myös turvallisuuden varmistajana, ennen kuin ihmiset tutustuisivat toisiinsa paremmin. Haastateltavat pohtivat myös, onko yksinäisen helppo mennä palveluun ja tarttua viesteihin. Vai onko palvelun käyttäjät enemmän aktiivisia ja jo monessa mukana olevia. Palvelun käyttöönotossa, laitteiden lisäksi, käyttäjän on oltava aktiivinen, pystyttävä seuraamaan viestejä, koska palvelun vahvuus on paikallisuudessa ja nopeassa aikataulussa: käyttäjät haluavat tulla nähdyksi ja kuulluksi sekä tuntevansa saaneensa apua ongelmaan.

Haastateltavissa heräsi kysymyksiä palvelun tarkoituksesta, käytöstä ja sen levittämisessä. He kertoivat erilaisia keinoja ja ratkaisuja ja pohtivat miten kokeilukulttuuri ja rohkeus kokeilla uusia mahdollisuuksia ovat tässä palvelussa toisenlaisia kuin koodinoidussa vapaaehtoistoiminnassa. Haastateltavat pohtivat mahdollisuuksia palvelun levittämisestä niillekin alueille ja ihmisille, jotka eivät ole vielä tietoisia palvelusta. Hyvänä vaihtoehtona voisi toimia pilotointialuekokeilu, jolloin tietyllä alueella asukkaita tiedotettaisiin, jaettaisiin infolehtisiä postilaatikkoon ja yritettäisiin näin saada enemmän ihmisiä palveluun. Samalla voisi myös kerätä kokemuksia, jolloin voitaisiin kehittää palvelua. Haastateltavien mielestä kohdealueeksi voisi valita suuremman alueen sekä käyttää uusia keinoja osallistua palvelun käyttöön, esimerkiksi tekstiviestin avulla.

Haastateltavilta nousi ratkaisu palvelun levittämiseen taajama-alueilla, joissa kylätoimikunta voisi toimia yhteystahona ja tiedottaa asukkaille palvelun tarjoamasta yhteisöllisyydestä. Siellä voisi myös toimia Nappi Naapurin oma organisaattori, vastaava vapaaehtoinen, joka tiedottaisi naapureille ja levittäisi eteenpäin jaettavaksi esitteitä. Myös Facebook -ryhmien tiedottaminen Nappi Naapuri -palvelusta toisi jo toimivat aluekohtaiset ryhmät palveluun ja muidenkin ihmisten mahdollisuuden osallistua. Haas-

tateltavat olivat sitä mieltä, että jo valmiin, yhteisöllisen ryhmän ottaminen mukaan ei ole niin haasteellista kuin yrittää liimata Nappi Naapuri jonkin ei olemassa olevan päälle.

## 6.2 Yhteisöllisyys, naapuriapu ja turvallisuuden tunne

Yhteisöllisyys nähtiin erilaisina kaupungissa ja taajama-alueilla. Nappi Naapurin mahdollisuudet lisätä yhteisöllisyyttä sekä naapuriapua molemmissa nähtiin hyvänä ja mahdollisuutena lisätä ihmisten kohtaamista.

Sinne on niin helppo mennä ja tavallaan huomata, et täällähän on paljon ihmisiä ja tässä naapurustossa semmoisia, jotka haluis tutustua, mut ei välttämättä muuten. Ei oo sellasta mahdollisuutta tutustua, kun ei osu samaan paikkaan tai eri elämäntilanne.

Haastateltavat kokivat, että taajama-alue on turvallisempi palvelun toimimisen kannalta ja se voi toimia esimerkiksi pienessä yhteisössä, jossa on valmiiksi jo naapureiden auttamista. Mutta Nappi Naapuri -palvelulla on mahdollisuus tuoda uusia ihmisiä yhteen, koska yleensä näillä alueilla autetaan niitä, jotka jo tunnetaan entuudestaan. Tärkeänä nähtiin se, että taajamalla on paljon yksinäisiä, jotka saisivat palvelun kautta apua arjen askareisiin. Näiden alueiden etäisyydet vaikuttavat yhteisöjen ihmisten kohtaamiseen ja auttaminen voi ainoastaan tapahtua autolla liikuttaessa pitkien välimatkojen vuoksi.

Nappi Naapuri -palvelu nähtiin mahdollisuutena laajentaa kansalaistoimintaa ja naapuriyhteisöllisyyttä. Luotettavuuteen ja turvallisuuden tunteeseen koettiin tulevaisuudessa vaikuttavan se, että kaikki tuntevat toisensa palvelun kautta ja sosiaalinen kontrolli toimii, ettei kukaan menisi ja tekisi omalle naapurilleen pahaa. Palvelun yhteisö toimii turvallisuuden luojana, koska kaikki tietävät toisensa ja mitä tapahtuu milloinkin.

Ikäihmisten yksinäisyyden lieventäjänä Nappi Naapuri -palvelu voi toimia koolle kutsujana kodin ulkopuoliseen toimintaan. Haastateltavat arvioivat tämän lisäävän turvallisuuden tunnetta myös ikäihmisillä, kun tavataan oman kodin ulkopuolella ja pääsyä kodin ulkopuoliseen toimintaan. Yhteisölliset tapahtumat, kuten esimerkiksi puistopiknik peleineen voisivat auttaa ikäihmisten aktivoimiseen kodin ulkopuolelle, ja yhteisöllisyyden myötä tuoda turvallisuuden tunteen yhteisön välittämisestä.

Ennaltaehkäisevä näkökulma palvelun tulevaisuuden suhteen nähtiin sen tuovan ihmisille jo nuoresta saakka yhteisöllisyyden ja naapuruston merkityksen ja vaikutuksen omaan ja muiden elämään. Palvelu nähtiin ennaltaehkäisevänä siitä syystä, että kaikki voi lähteä mukaan: saadaan ja tehdään hyvää yhdessä, jolloin yhteisöllisyyden tunne ja avunannot ja avunsaannit kohtaavat.

### 6.3 Palvelun luotettavuus

Jotenkin siitä huokui sellainen, että tässä luotetaan ihmisten hyvyyteen ja siihen, että naapurit ja yhteisöllisyys on voimaa. Sellainen lämmin olo tuli siitäkin.

Nappi Naapuri -palvelun luotettavuutta arvioitaessa nousi esiin yhteisön oma sosiaalinen kontrolli siitä, ettei naapurustossa, jossa ihmiset tuntevat toisensa ja tietävät mitä tapahtuu omalla asuinalueellaan, menisi tekemään paha toisilleen. Haastateltavat pohtivat, että kuten Facebook -ryhmissä, hyvin äkkiä epäluotettavat ja ei sääntöjännoudattavat joutuvat pois ryhmästä ja saavat epäluotettavan ihmisen maineen. Nappi Naapuri -palvelun luotettavuutta arvioitiin parantavan se asia, jos tulisi aluekohtaisia suljetumpia yhteisöjä.

Palvelu koettiin luotettavammaksi tiheään asutulla kaupunkialueella kuin taajama-alueella, jossa oman kotiosoitteen antaminen osoittautui liian tarkaksi näkymäksi kartalla. Tämän nähtiin muodostavan haasteen, jos alussa haluaa olla täysin anonyymi ennen omien yhteystietojen vaihtamista toisen käyttäjän kanssa. Haastateltavat pohtivat myös, että ikäihmisten joukossakin tämä voi olla haaste, jos internetin sääntöjä ei tunneta hyvin ja luotetaan liiallisesti ihmisten hyvyyteen ennen tutustumista.

Haastattelussa tuli esille tärkeä näkökulma siitä, että järjestöjen tehtävänä on vapaaehtoistoiminnan järjestäminen turvallisesti. Järjestöjen työssä autetaan myös syvemmin myös erityisryhmiä, kuten ikäihmisiä ja lapsia. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että näiden ryhmien auttamisessa pitää olla tietty kontrolli ja vastuu ammattilaisella ja koordinoimisella on tässä suuri rooli. Myös vapaaehtoisista pidetään huolta järjestön puolesta. Esimerkiksi jos ikäihmisen elämäntilanne muuttuu tai hänen huolensa alkaa vaivaamaan vapaaehtoista, voi ammattilainen olla tässä tukena. Nappi Naapuri nähdään palveluna, jossa ei ole työntekijöitä resursoitu tällaiseen, eikä myöskään valvomaan ja tarkistamaan käyttäjien taustoja ja tietoja. Palvelu nähdään perustuvan ihmisten hyväntahtoisuuteen, luottamukseen ja auttamishaluun:

Se on täysin omalla vastuulla tapahtuvaa. Nappi Naapuri tarjoaisi foorumin, joka mahdollistaa kohtaamisen, avuntarvitsijan ja avuntarjoajan välisen kohtaamispuolel. Mut ei välttämättä ylläpitäjä sillä tavalla. Tässähän tää koordinointi vastuu ja velvollisuus, mikä on meidän ominta, se on riisuttu tosi minimiin.

Nappi Naapuri -palvelu nähtiin kuitenkin mahdollisena järjestöjen oman vapaaehtoistoiminnan mainostamisen paikkana, jolloin ihmiset saisivat yhteisöllisessä palvelussa tiedon oman alueensa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista.

#### 6.4 Ikäihmiset teknologian käyttäjinä

Haastateltavat näkivät tämän päivän ikäihmisten käyttäjäkunnan muodostuvan kahdesta täysin erilaisesta ryhmästä: ikäihmisistä osa kykenee käyttämään internetin palveluja ja osa taas ei halua missään nimessä edes opetella. Haastateltavat pohtivat myös, että osa ikäihmisistä on niin heikossa kunnossa, että ammattilaisen täytyy olla koordinoimassa vapaaehtoistoimintaa ja seurata kuka menee ja milloin ikäihmisen luo. Koordinaattorit pitävät ikäihmisen puolia, etenkin jos vastassa on yksinäinen seniori, joka tarvitsee apua. Haastateltavat näkivät tämän ikäihmisten ryhmän haasteellisena palvelun käyttäjinä, koska he asuvat yksin, ovat usein ilman omaisia, eivätkä omista tietotekniikkaa. Nämä kuuluvat heidän mielestään järjestön vapaaehtoistoiminnan piiriin, jossa voidaan olla varmoja siitä, että taataan ikäihmisten turvallisuus ja hyvinvointi avunsaannin ohella.

Haastateltavat miettivät ja vertasivat omia mahdollisuuksia ja myös kotihoidon mahdollisuuksia auttaa ikäihmistä palvelun käytössä. Tässä nähtiin vastuukysymykset sekä säännöllinen auttaminen ajan puutteen takia haasteena. Myös Nappi Naapuri -palvelun käyttäjän tulee osata palvelua hyödyntääkseen seurata viestiketjua ja vastata viesteihin. Mahdollisesti omaisen tai ystävän apu voisi auttaa ikäihmistä tutustumaan palveluun ja olla tukemassa alussa kuinka sitä käytetään.

Tulevaisuudessa Nappi Naapuri -palvelun nähtiin toimivan paremmin, koska sukupolvet toisensa jälkeen ovat oppineet käyttämään tietokonetta ja hyödyntämään internetin palveluja. Haastateltavat totesivat, että perinteiset ilmoitukset, A4-laput rappukäytävän ala-aulassa, voivatkin vaihtua viestiin Nappi Naapurin kartalla. Vapaaehtoistoimintaan voisi palvelun avulla saada lisää ikäihmisiä toimintaan mukaan. Kartalla voisi olla esi-

merkiksi järjestön oma ilmoitus yhteisestä tapaamisesta, jossa voisi tutustua uusiin ihmisiin lähialueellaan.

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää kuinka Nappi Naapuri -palvelu voisi toimia vapaaehtoistoiminnan koordinoimisen työvälineenä. Tuloksissa esitetyt palvelun käytettävyys, palvelun luotettavuus, yhteisöllisyys ja turvallisuuden tunne sekä ihmiset teknologian käyttäjinä ovat tärkeässä roolissa järjestettäessä vapaaehtoistoimintaa ja apua ikäihmisille nettipalvelun avulla. HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan koordinoijat pohtivat näitä asioita työssään ja pohtivat niitä myös arvioitaessa palvelun käytettävyyttä omassa työssään.

### 7.1 Kertakäyttövapaaehtoistoiminta

Nappi Naapuri -palvelu koettiin hyväksi naapuriavun ja yhteisöllisyyden luomisessa ihmisten lähiyhteisöihin ja ikäihmisten auttamiseksi. Toisaalta perinteisen vapaaehtoistoiminnan koordinoimiseen palvelu ei ainakaan vielä sovellu, koska varsinaista vastuuta ei ole palvelussa, jotta asiat hoituisivat koordinoitusti, turvallisesti ja luottamuksellisesti. Näitä asioita haastateltavat pitivät tärkeinä omassa työssään toimiessaan ikäihmisten parissa.

Koordinoitussa vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä on tärkeää että ikäihmiseen sekä vapaaehtoiseen tutustutaan, jotta osataan etsiä sopivia pareja. Tällöin esimerkiksi tukihenkilötoiminta ja keikka-avun järjestäminen on ikäihmisen toimintakykyä tukevaa ja oikeanlaisen avunsaaminen myös antaa voimavaroja arkeen. Keikkavapaaehtoistoiminnan tarkoitus on ollut madaltaa kynnystä osallistua vapaaehtoistoimintaan, koska siinä vapaaehtoinen voi määrittää mille keikalle lähtee ja milloin. Se ole myöskään pitkäaikaisesti sitovaa ja siinä saa antaa apua arjen konkreettisiin askareisiin, juurikin yhdessä ikäihmisen kanssa tehden. (HelsinkiMissio 2015c.)

Yhteneväisyyksiä Nappi Naapurissa sekä HelsinkiMission keikka-apu vapaaehtoistoinnassa on juuri ikäihmisten auttaminen tavallisissa arkiasioissa ja sosiaalisen kanssa käymisen lisäämisessä, jolloin ikäihmisten yksinäisyys lieventyy ja turvallisuuden tunne lisääntyy. Nappi Naapurin mahdollisuus onkin vaihtoehtoisessa vapaaehtoistyössä omassa naapurustossa. Se ei ole järjestäytyntä, vaan paikallista ja epäsäännöllistä, *pop-up* -tyylistä vapaaehtoistoimintaa. Palvelu toimii ikään kuin perinteisten rappukäytäviin laitettavien lappujen sijaan, kun halutaan kertoa naapureille jotain tai



pyytää lainaksi porakonetta. Kartta toimii avun tarvitsijoiden ja avun tarjoajien kohtaamispaikkana, jolloin voi helposti kohdata omat lähiyhteisönsä jäsenet.

Suomalaisten kiinnostus vapaaehtoistoimintaan on kasvanut ja useampi haluaa tehdä sitä keikkaluontoisesti, silloin kun itselle sopii. Motivoivia tekijöitä osallistua tällaiseen toimintaan on antamisen ja saamisen tasapaino, jolloin auttaessa muita myös omat taidot ja yhteisten asioiden edistäminen nousevat tärkeiksi. Samanhenkistä toimintaa ja sosiaalista ulottuvuutta voi myös järjestää vapaaehtoistoiminnassa, jolloin siitä tulee pitkäkestoisempaa ja antoisaa ryhmän, oman lähialueen ihmisille. (Karreinen - Halonen - Tennilä 2010: 36-39.) Lyhytkestoisten, kertaluontoisten tehtävien saaminen Nappi Naapurin kartalta voi motivoida vapaaehtoistoimintaan muutenkin.

Palvelun kehittämisessä oli haastateltavien mielestä hienoa, että siinä rohkeus ja kokeilukulttuuri voi olla enemmän mahdollista ja voi kokeilla uusia asioita, toisin kuin koordinoitussa vapaaehtoistoiminnassa. Haastateltavat toivat esiin Nappi Naapuri-palvelun mahdollisuuden kehittää kertakäyttövapaaehtoistoimintaa, jolloin esimerkiksi nopeallakin aikavälillä ikäihminen voisi saada naapuriapua läheltä kotia. Se voisi olla arjen pieniä askareita, jotka eivät rasita ketään suuresti, mutta ovat merkityksellisiä ikäihmiselle. Esimerkiksi roskapussin vieminen kotihoidolta ei aina onnistu, joten tämä palvelu voisi toimia näin pienen askareen mahdollistajana.

Toimintakyvyn vajavuudet ja ikäihmisen vaikeudet selvitä päivittäisistä toiminnoista voivat johtaa yksinäisyyden kokemiseen. Tärkeää olisi silloin saada ikäihmiselle joku jonka puoleen kääntyä ja jolta voisi saada apua. Sosiaaliset suhteet ja osallistuminen vähentävät vajavuuksien riskejä ja yksinäisyyden kokemusta. Vapaaehtoistoiminnan kautta voidaan lisätä sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteisyyttä. (Tiikkainen 2007: 149-152.)

Nappi Naapuri tarjoaa keinoja yhteisöllisyyden lisäämiseen ja ihmisten vuorovaikutuksen helpottamiseksi. Omat naapurit ja lähiyhteisö tulevat tuttavallisemmaksi, joten ikäihminen uskaltaisi myös pyytää apua esimerkiksi arjen pienissä askareissa. Palvelu voi myös omalta osaltaan lievittää ikäihmisten yksinäisyyden tunnetta, koska jo pelkkä tieto lähiyhteisön välittämisestä ja mahdollisesta avunsaannista saattaa riittää usealle yksinäisyyttä ja turvattomuutta kokevalle ikäihmiselle. Yksinäisyyden tunteeseen voisi löytyä lievennystä vaikka naapurin kanssa juttelusta.

## 7.2 Yhteisöllisyyttä ja naapuriapua

Perinteisten maaseutuyhteisöjen hajoaminen ja kaupunkikulttuurin rakentuminen lisäävät ihmisten eristyneisyyttä ja yksinäisyyttä. Vaikka ihmiset asuvat jollakin alueella, he eivät koe olevansa oman asuinyhteisönsä jäseniä. Ihmisellä on kuitenkin tarve kuulua johonkin yhteisöön ja kansalaisyhteiskunnan toiminnot tarjoavat paikkoja mukanaololle. Yhteisöllisyyden rakentuminen vaatii aikaa ja pysyvyyttä. Verkossa tapahtuva yhteisöllisyys tulee täydentämään tulevaisuudessa perinteistä osallistumista. Kansalaisosallistumisessa nettiverkostot aktivoivat myös passiivisia kansalaisia, kun se tarjoaa aikaisempaa monipuolisempia, käytännöllisempiä ja edullisempia osallistumisen muotoja. (Harju 2010: 75-76, 149.)

Teknologialla ja nettipalveluilla voi olla myönteisiä vaikutuksia ikäihmisten osallisuuteen omassa yhteisössä. Iän myötä tullut kokemus ja tietotaito ovat tärkeä ja arvostettava pääoma tietoyhteiskunnassamme. Hiljaista tietoa eletystä elämästä oman yhteisön hyödyntämiseksi voidaan lisätä teknologian avulla sekä lisätä mielekkäitä osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnan jäseninä. Teknologia voi olla hyödyksi ikäihmisten osallistumisella yhteisölliseen toimintaan ja päätöksentekoon ja oman ympäristön kehittämiseen. (Leikas 2014: 23.)

Nappi Naapurin avulla voitaisiin yhdistää ihmisiä ja lisätä ikäihmisten hyvinvointia sosiaalisella verkostolla. Naapurit ja yhteisöllisyys luovat turvallisuuden tunteen ihmisille jos he ovat tietoisia toistensa olemassa olost ja tuntevat toisensa edes jollain tavalla. Ikäihmiselle tieto omasta lähiyhteisöstä sekä naapureiden avusta voi olla hyvinkin arvokasta tietoa. Se tuo turvallisuuden tunnetta, etenkin jos läheiset asuvat kovin kaukana tai ole ollenkaan ketään omassa elämässään johon turvautua. Yhteisöllä on mahdollisuus kannustaa pois yksinäisyydestä, jolloin uskallus olla yhteisön jäsen kasvaa. Osallistuminen ja itsensä tarpeelliseksi kokemisen tunne lisäävät voimavaroja, joten ikäihmisen toimintakyky ja arjen kokeminen mielekkääksi lisääntyy (Tiikkainen – Lyyra 2007: 75).

Harju (2010) kritisoi virtuaalista yhteisöllisyyttä siitä ovatko ne yhteisöt oikeita yhteisöjä vai pelkkää sosiaalista vuorovaikutusta. Perinteisen yhteisöllisyyden merkkejä kuten jäsenyys, keskinäiset suhteet, sitoutuminen, vastavuoroisuus eivät virtuaalisesta yhteisöllisyydestä löydy. Se on kuitenkin olennainen osa postmodernia yhteisöllisyyttä. (Harju 2010: 78.) Nappi Naapuri tavoittaakin tulevaisuudessa ihmisiä netin avulla, mutta

siihen liittyy olennaisesti ihmisten kanssakäyminen ja tapaaminen lähiyhteisöissä. Samoin vapaaehtoistoiminnassa ihmisten auttaminen ja osallistaminen ovat keskiössä, mutta nettipalvelun avulla voidaan tavoittaa enemmän ihmisiä. Internet madaltaa yhteisöllisyyden kynnyksiä, jolloin kommunikaatio ja vuorovaikutus lisääntyvät viestintävälineiden kehittymisen johdosta (Harju 2010: 79).

Nappi Naapuri -palvelun levittämisessä laajemmallekin yleisölle ympäri Suomen, haastateltavien mielestä olisi hyvä, jos otettaisiin yksi pilotointialue käyttöön. Alueen ihmisiä tiedotettaisiin lehdissä ja infolehtisin palvelusta ja näin koetettaisiin saada ihmisiä mukaan palveluun. Nappi Naapuri onkin saanut Oulun kaupungin mukaan kokeilemaan palvelua. Kyseessä oli Oulun kaupungin järjestämä eri lähiyhteisöjen kilpailu-projekti, jossa naapurustot kisasivat Oulun välittävimmän alueen tunnustuksesta. Naapurustoissa järjestettiin eri tapahtumia, tarjottiin apua ja etsittiin uusia kohtaamisia lenkkeilyn tai kauppareissun merkeissä. Kisan voitti kaksi asuinalueita, jotka kaupunki palkitsee yhdessä sovitulla tavalla asukkaiden kanssa. Oulun kaupunki on hyvä esimerkki palvelun käytöstä ja tarpeisiin vastaamisesta. (Kaleva 2015; Partanen 2015.)

### 7.3 Ikäihmiset Nappi Naapuri -palvelun käyttäjinä

Teknologian tulee ensisijaisesti helpottaa elämää ja elämänhallinnan muodostamista. Ikäihmisillä itsemääräämisoikeutta teknologian käyttämisessä ja hyvän elämän lisäämisessä tulisi antaa vapaus valita millaista teknologian tarjoamaa palvelua he haluavat käyttää. (Ikonen - Leikas 2014: 168.) Sosiaalisen median verkkoyhteisöjen, kuten Nappi Naapuri -palvelun on mahdollista toimia ihmisten verkostoitumisen välineenä ja tuoda lähemmäksi toisiaan naapurustossa. Myös ikäihmisille tämä voi mahdollistaa apua arkeen sekä luoda yhteisöllisyyden ja turvallisuuden tunnetta.

Ihmisten kanssakäyminen verkossa muodostuu luottamuksen, tasavertaisuuden ja avun saamisen ja antamisen ympärille. Ikäihmisten kokemaan yksinäisyyteen voitaisiin näin tuoda helpotusta monella tapaa ja vastata väliaikaisiin avuntarpeisiin. Palvelu voisi esimerkiksi olla tukemassa omaisten ja omaishoitajien arkea esimerkiksi naapurin päästäessä omaisen kauppaan ja pitämällä seuraa kotiin jäävälle. Näin naapuriapu voitaisiin valjastaa hyvin tärkeään asiointi- tai lepothetkeen, koska joustavia ratkaisuja nopeallakin aikavälillä saatetaan tarvita omaishoitoperheissä. Palvelun avulla voitaisiin vastata nopeastikin avun tarpeisiin. Toisin kuin koordinoitussa vapaaehtoistoiminnas-

sa, keikan vastaanottaminen ja sen välittäminen vie aikaa. Tällöin nopea avunsaanti ei ole välttämättä mahdollista.

Käyttäjällä pitäisi olla aktiivinen mahdollisuus olla yhteydessä palveluun, joko tietokoneella tai puhelimella, jotta käyttäminen olisi sujuvaa. Ikäihmiset alkavat yhä enenevässä määrin käyttää myös älypuhelimia sekä tabletteja, joten heidänkin määrä palvelussa voi tulevaisuudessa kasvaa. Tulevaisuudessa naapuriapua ja yhteisöllisyyttä voi olla rakentamassa ikäihmisten suuri joukko, joka tulee lisäämään myös sukupolvien välistä kanssakäymistä. Nappi Naapuri- palvelu antaa mahdollisuuden tähän ihmisten kohtaamiseen kyläyhteisö- kartalla ja halutessaan myös kasvotusten. Viherä (2014) pohtii syrjäytykö osa ikäihmisistä yhteiskunnassamme ilman teknologiaa ja viestintävalmiuksia. Tietoyhteiskunnan kolmas vaihe vaatii meiltä kuitenkin yhteisöllistymistä, yhteisöllistä oppimista ja uusia työkaluja. Tähän liittyvät hyvät viestintävalmiudet ja avoin kommunikaatio sekä vuorovaikutus, jotka yleisesti lisäävät luottamusta ihmisten kesken. (Viherä 2014: 87.)

Teknologian mahdollisuuksia ikäihmisten näkökulmasta kotona asumisen tukena on raportoitu VTT:n julkaisussa, jossa ikäihmisten turvallisuuden kokemukseen kuuluivat tunne avun saatavuudesta, oman elämän hallinnasta, ja yhteisöön kuulumisesta. Yksinäisyyden lieventämiseen teknologian avulla koettiin niiden helpottavan kommunikointia kodin ulkopuolelle. Myös naapuriavun saaminen ja juttuseura koettiin olevan tärkeää kotona asuessa. (Hämäläinen – Lanne – Jännes – Hanski – Rytkönen – Reisbacka 2014: 72, 79.) Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuus lisätä turvallisuuden tunteen kokemusta omassa lähiympäristössä liittyy sen tarjoamaan yhteisöllisyyden muodostamiseen itse palvelussa ja konkreettisesti lähiympäristössä. Palvelu voi olla hyödyksi pikaisen avun saamisessa tai kahvi- ja jutteluseuran saamisessa päiväsaikaan, jotka myös tuovat oman elämänhallinnan tunnetta sekä vahvistavat ikäihmisen voimavaroja.

Palvelun rakentamisessa on oltu rohkeita ja tähän kokeilukulttuuriin kuuluu luottamus palvelua ja käyttäjiä kohtaan. Haastateltavat miettivät kuitenkin kuka kontrolloi, että mitään pahaa ei voisi tapahtua tai millä sen voisi mahdollisesti estää. Haastattelussa tulivat esiin hauraat ja yksinäiset ikäihmiset, jotka tarvitsevat ammattilaisen rinnallakulkijaksi ja avun järjestäjäksi. Vanhuksilla ei ole välttämättä opastajaa teknologian ja nettiyhteisöjen käyttämiseen. Haasio (2013) painottaa, että sosiaalisen median käyttäjällä tulee olla tietoa siitä miten menetellä verkkoyhteisöissä. Yleisesti ottaen sosiaalisessa mediassa voi luoda uusia ihmissuhteita, pitää yllä vanhoja sekä viettää aikaa keskus-

tellen ja jakaa tietoa. Netti-etiketin sääntöjen tulee olla käyttäjän tiedossa, sillä omat harkitsemattomat teot tai käyttäjiin kohdistuvat rikokset, aiheuttavat ikäviä seuraamuksia. (Haasio 2013: 49-55.)

Ikäihmisillä tulisi olla oma opastaja, jolla vähennettäisiin riskejä ja käyttäminen olisi sujuvaa. Nappi Naapuri -palvelun käyttäjällä tulee olla tieto siitä millaista tietoa itseltään jakaa, ja harkinta kenet esimerkiksi ottaa avukseen tai kenelle ilmoittaa jos huomaa väärinkäytöksiä. Palvelussa ihmisten tunnistettavuus on vain ihmisten omien antamien tietojen varassa. Mitään virallista, luotettavaa tunnistustapaa ei ole ainakaan vielä ole. Haastatteluissa tullut idea virallisemmasta rekisteröitymisestä, esimerkiksi pankkitunnusten avulla, voisi tuoda ihmisille turvallisemman tunteen palvelusta ja siitä kenen kanssa asioi.

Vapaaehtoistoiminnan työntekijöillä on käytössä oma intranetti, johon he kirjaavat tulevat keikat, tiedon ikäihmisen avuntarpeesta ja ajankohdasta. Vapaaehtoiset voivat katsoa sieltä sopivan keikan itselleen ja ottaa yhteyttä koordinaattoriin sopiakseen keikasta. Yhteydenotto ikäihmisen avuntarpeesta tulee yleensä ikäihmiseltä itseltään, omaiselta tai työntekijältä. Koordinaattorin rooli on tärkeä oikeanlaisten ihmisten yhdistämisestä ja tarvittavien tietojen antamisessa vapaaehtoiselle, joka menee auttamaan ikäihmistä. (HelsinkiMissio 2015c.) Nappi Naapuri -palvelussa tällaista yhteen saattamista ei ole, vaan ihmiset toimivat parhaalla näkemällään tavallaan. Toimintakyvyltään hyväkuntoiset ikäihmiset kykenisivät itsenäisesti pyytämään apua kartalla. Mutta hauraat ikäihmiset, joiden kognitiivinen toimintakyky ei enää anna valmiuksia tekniikkaan tai konkreettiseen toimintaan muiden ihmisten kanssa, tarvitsevat tuekseen ammattihenkilön avun saamisessa kotiin.

Nappi Naapurissa voivat olla mukana myös eri organisaatiot rakentamassa palvelusta entistä yhteisöllisempää. Kartalla ne voivat kertoa toiminnastaan, tarjota apua, etsiä uusia kontakteja ja tiedottaa omista tapahtumista. (Nappi Naapuri 2015.) Haastattelijat miettivät myös tätä mahdollisuutta, että olisiko alueen omasta Nappi Naapuri yhteyshenkilöstä apua, joka voisi olla myös HelsinkiMission oma koulutettu vapaaehtoinen. Vapaaehtoinen voisi ottaa vastaan tiettyyn kellon aikaan sovitussa paikassa, joka näkyisi palvelun kartalla. Jokainen voisi halutessaan osallistua paikan päällä Nappi Naapuri-palvelun käytön opetteluun.

Ikääntyneiden teknologian käytössä on eroja ja teknologian käyttöönotossa tämä tulisi ottaa huomioon, koska käyttäjän ymmärrystä esimerkiksi Nappi Naapuri- palvelun toiminnasta helpottaa palvelun käyttöä. Tähän tulisi saada opastusta, koska usein hyviä teknologisia ratkaisuja ei oteta käyttöön, koska niitä ei hallita riittävän hyvin eikä perehdytystä ole tarjolla (Raappana – Tiittanen 2014: 187). Myös Nappi Naapuri -palvelua kehitettäessä olisi hyvä myös tutustua ikääntyneiden kokemuksiin palvelusta, jotta siitä tulisi myös heille sopiva ja kätevä käyttää. Vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä ikäihmisille palvelun avulla on tärkeää myös ymmärtää heidän toimintakykyään ja teknologian hallintataitoja. Näin yhteisöllisestä osallistumisesta ja avun saannista ikäihmiselle tulee mielekästä ja turvallista, kun sosiaalisen mediaan osallistumisen taidot ovat kunnossa.

## 8 Pohdinta

Nappi Naapuri -palvelu nähdään tarpeellisena ja tähän aikaan sopivana, mutta varsinaiseen vapaaehtoistoiminnan koordinointiin se ei sovellu, koska siinä ei ole varsinaista vastuutahoa, joka vastaisi avun järjestämisestä ikäihmisille. Tällä hetkellä palvelu toimii naapuriavun ja yhteisöllisyyden rakentajana sopivasti, juurikin tavallisten kansalaisten itsensä organisoimana. Jos palvelulle saataisiin vapaaehtoistoiminnan koordinoijan vastuuhenkilö, ikäihmisille suunnattuun vapaaehtoistointaan ja sen koordinointiin palvelu toisi mahdollisesti uusia tapoja tavoittaa naapurustossa asuvia ikäihmisiä ja tuoda heille myös avun ja turvallisuutta oman kodin läheisyyteen.

### Eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tutkimusetiikan mukaisesti olen noudattanut opinnäytetyön eri vaiheissa tieteellisen käytännön mukaisia toimintatapoja ja jatkuvaa arviointia. Olen noudattanut huolellisuutta tiedonhankinnassa ja tutkimusmenetelmien valinnassa ja käytössä. Raportoinnissa olen tehnyt lähdeviittaukset oikein sekä kirjoittanut tieteelliselle tutkimukselle arvostavaan tapaan. Olen ottanut myös huomioon tutkimuksen luottamuksellisuuden ja rehellisyyden tutkittavia ja yhteistyökumppaneita kohtaan, jotta julkaistulla työllä ei ole vahingoittavia seurauksia heille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012; Hirsjärvi - Hurme 2010: 20; Tuomi 2008: 146.)

Yhteistyökumppaneiden tiedottaminen työn vaiheista ja aikatauluista hyvissä ajoin ja yhteisistä asioista sopiminen sujui nopeasti ja hyvässä hengessä. Työn aikataulut muuttuivat Nappi Naapuri -palvelun lanseerauksen viivästymisen vuoksi. Halusin, että palvelu toimii ja haastateltavien käyttökokemukset ovat luotettavia ja työn tutkimusaineiston kerääminen on laadulliseen opinnäytetyöhön sopivaa, joten aikataulutin opiskeluni uudelleen. Omien suunnitelmien muuttaminen onnistui hyvin ja sain työstä opinnäytetyötä rauhassa ja yhtäjaksoisesti. Olen antanut työni ulkopuoliselle lukijalle eri vaiheissa luettavaksi, ja palautteen saaminen on kehittänyt kirjoitustapaani sekä selkeyttänyt tulosten raportointia. (Tuomi 2008: 150-152.)

Tutkimusluvut tehtiin yhteistyössä työn ohjaajan, Nappi Naapurin ja HelsinkiMission yhteyshenkilöiden kanssa. Näin varmistettiin lupien oikeanlaisuus ja luotettavuus. Haastattelusta kertyneet materiaalit tuhotaan pysyvästi työn julkistamisen jälkeen. Haastateltaville on annettu riittävä informaatio työn tarkoituksesta ja tuotu esille se, että

osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Etukäteen haastateltaville annetuissa tutkimussuostumuksissa tuotiin esille työn tavoitteet sekä lupa videointiin että nauhoittamiseen, joiden käytön opinnäytetyössä he voivat kieltää ennen työn julkistamista. Siinä tuotiin myös esiin haastateltavien anonymiteetti ja luottamuksellisuus työn osalta. Jokainen osallistuja sai tutkimussuostumuksesta oman kappaleensa. Myös tutkimustieto on luottamuksellista, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. (Tuomi 2008: 145.)

Haastateltavien valinta tapahtui luonnollisesti HelsinkiMission ollessa yksi Nappi Naapurin yhteistyökumppaneista. Vapaaehtoistoiminnan työntekijät olivat sopiva joukko haastateltaviksi, koska ammattilaisten näkemykset vapaaehtoistoiminnasta ja Nappi Naapurista antavat luotettavaa tietoa siitä, miten palvelun avulla voitaisiin ikäihmisiä auttaa.

Haastateltaville annettiin etukäteen aikaa tutustua palveluun sekä esikontrollintilomake (liite 1). Näiden avulla he pääsivät tutustumaan palveluun, sekä miettimään palvelun käytettävyyttä itsekseen. Ryhmähaastattelussa koottiin yhteen heidän tietonsa, ajatukset ja ammatitaitonsa, yhteisesti keskustelemalla ja pohtimalla palvelun käytettävyyttä. Haastattelijan rooli oli antaa aihealueet keskusteluihin ja esittää lisäkysymyksiä. Haastateltavat keskustelivat vilkkaasti, joten materiaalia kertyi hyvin. Työn materiaalin kerääminen on ollut luotettavaa ryhmähaastattelun avulla, koska siinä yhteisen keskustelun kautta syntyneet ajatukset ovat rikkaita ja monimuotoisia. Materiaalin analysointivaiheet olen tehnyt huolella ja tarkasti, jotta aineiston analyysi on luotettavaa ja tutkimuseettisesti kestävä. (Tuomi 2008: 150-152.)

Tulokset olen kirjoittanut huolellisesti, tietoja muuntelematta. Raportoinnin olen tehnyt täsmällisesti ja kunnioittanut lukijaa kirjoittamalla työn vaiheet näkyviin selkeästi. Lähdeviittaukset on kirjoitettu alkuperäistekijöitä kunnioittavalla tavalla sekä teorioiden lähdeviitteet on merkitty huolellisesti. Teoriaa ja tutkimuksia vapaaehtoistoiminnasta ja ikäteknologiasta sekä yhteisöllisyydestä ja sosiaalisesta mediasta löytyi hyvin. Näistä tuoreempia käytettiin teoriaa rakennettaessa ja pohjana tuloksia tarkasteltaessa. Virtuaalisesta kyläyhteisöstä Nappi Naapuri -palvelusta ei ole tehty ennen tutkimusta. Tästä johtuen on hyvä, että esitän tulokset ja annan työstäni oman kopion Nappi Naapurin tekijöille, jotta he saavat kokonaisen kuvan työn tuloksista ja voivat esittää lisäkysymyksiä tarvittaessa. Tämä kehittää osaltaan palvelun rakentamista tulevaisuudessa.



## Lopuksi

Yksi tärkeistä jatkotutkimusaiheista olisi selvittää ikäihmisten käyttökokemuksia Nappi Naapurista. Jotta palvelua voitaisiin kehittää ikäihmisille vielä sopivammaksi tulevaisuudessa, olisi hyvä saada käyttäjäkokemuksia juuri heiltä. Myös palvelun hyödyllisyyttä ikäihmisten arjessa olisi mielenkiintoista selvittää. Palvelun levittäytyttyä laajemmin Suomeen, voisi selvittää esimerkiksi etäomaishoitajuuden mahdollisuuksia saada lisäapua naapureilta ja lähiyhteisöltä omalle läheiselleen, joka asuu kaukana.

Kunnissa mietitään ikääntymispoliittisissa strategioissa ja vanhuspalvelusuunnitelmissa teknologian hyödyntämistä ikääntyvien elämässä, mutta siitä puuttuu yleisesti käyttäjien koulutus, jotta teknologiaa voisi käyttää sujuvasti. (Raappana - Tiittanen 2014: 187). Tämä olisi oleellista ikääntyvien asiakkaiden sekä työntekijöiden kannalta, jotta saataisiin kestäviä teknologisia palveluita tulevaisuuden ikääntyvien hoitamiseen ja auttamiseen. Leikas (2014) muistuttaa, että tulevaisuuden ikäteknologiaa luodessa ja kehitettäessä tulee ottaa huomioon eettiset kysymykset, koska se liittyy olennaisesti siihen millaista maailmaa rakennetaan itsellemme ja toisille. Sen keskiössä tulee arvioida palvelujen sisältöä ja sen hyötyä ihmisten elämänlaadun parantamisessa. (Leikas 2014: 24-25.)

Vapaaehtoistoiminnassa verkkoyhteisöjen käyttäminen ihmisten osallistamiseen tuo uudenlaista tapaa vaikuttaa kansalaisaktivismiin. Ja mahdollisuuksia myös niille ihmisille osallistua, joille ei perinteinen vapaaehtoistoiminta ole tuonut mahdollisuuksia osallistua vaikka pitkäaikaisen sitoutumisen vuoksi. Järjestöjen rooli uudenlaisen toiminnan suunnannäyttäjänä ja vaikuttamiskeinojen edistäjänä on tärkeä. Mahdollisesti Nappi Naapuri voi olla myös tässä mukana järjestöjen yhteistyökumppanina. Harju (2010) korostaa sosiaalisen median käyttöä uudenlaisen kansalaistoiminnan järjestämisessä. Keskeinen rooli on järjestää sitä kautta mukaansatempaavia ja kiinnostavia toimintoja, jotka mahdollistavat enemmän aitoa kohtaamista ja yhteisöllisyyttä. (Harju 2010: 151.)

Tulevaisuudessa palvelu voisi olla hyödyksi laajemminkin sosiaali- ja terveysalan työntekijöille, jotka toimivat ikäihmisten parissa. Esimerkiksi se voisi antaa kotihoidolle mahdollisuuden nopeaankin naapuriapuun, jos vanhus täytyisi saattaa lääkäriin, eikä omaisia saisi sillä hetkellä kiinni. Kuitenkin Suomen kaltaisessa hyvinvointivaltiossa on vierastettu ajatusta, että yhteisöllä olisi jonkinlainen vastuu jäsenensä hyvinvoinnista ja palveluista. Se vastuu on annettu helposti julkiselle puolelle, joka vastaa sosiaalisten

oikeuksien mukanaan tuomista velvoitteista. Hyvinvointipalveluiden tuottamisessa vastuu ei ole pelkästään esimerkiksi kunnilla, vaan täydentäviä ja korvaavia palveluita tarjoavat muun muassa järjestöt, yritykset ja lähiyhteisöt. Yhteys luonnollisiin lähiyhteisöihin ja omaan lähialueeseen ei ole menettänyt kuitenkaan merkitystä. Suvun ja naapuruston konkreettinen avunanto arjen keskellä sekä henkisen pääoman kasvattajina, ovat yhä enemmän tärkeitä myös ikäihmisille. Ihmisten arjessa on samalla pitkäaikaisesti sitoutuneita yhteisöjä ja samalla yhteenliittymiä, jotka perustuvat hetkellisiin kohtaamisiin lähiyhteisöissä. (Korkiamäki – Nylund - Raitakari – Roivainen 2008: 10-12.)

Nappi Naapuri -palvelu voi olla mukana, jotta samaan palveluun saataisiin koko yhteiskunta, jolloin yhteistoiminta kansalaisten hyvinvoinnin tukemiseen on hedelmällistä ja voimaannuttavaa. Tulevaisuudessa palvelun käyttötarkoitus ja tieto siitä, että ihmiset ovat siellä ja haluavat kanssakäymistä ja auttamista, lisäävät sen turvallisuutta ja luotettavuutta.

Vanhustyön kehittäminen on oleellista ikäihmisten kokonaisvaltaisalle hyvinvoinnille. Tulevaisuudessa ikätekniikan, erityisesti psykososiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi, merkitys tulee kasvamaan, koska laitoshoidon puretaan ja ihmiset asuvat kodeissaan koko elämänsä ajan. Tekniikka voi auttaa pitämään yhteyttä läheisiin ja tutustumaan uusiin ihmisiin. Tämä lieventää yksinäisyyden tuntemuksia, jolla on merkittäviä terveysvaikutuksia. Nappi Naapuri -palvelu tarjoaa hyvän alustan yhteisöllisyyden muodostamiseen ja naapuriavun mahdollisuuden ikäihmisillekin. Palvelulla on siis mielenkiintoiset mahdollisuudet vaikuttaa ja kehittää suomalaisten ikäihmisten hoivan ja auttamisen muotoja monin tavoin.

## Lähteet

Eskola, Jari – Suoranta Juha 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus.

Grönlund, Henrietta 2014. HelsinkiMission toimintakertomus keikkavapaaehtoistoiminta. Helsinki: HelsinkiMission työpapereita.

Haasio, Ari 2013 Netin pimeä puoli. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Harju, Aaro 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry. Satakunnan painotuote.

Heinonen, Ulla 2008. Sähköinen yhteisöllisyys, kokemuksia vapaa-ajan, työn, koulutuksen yhteisöistä verkosta. Pori: Kulttuurituotannon ja maisematutkimuksen laitoksen julkaisuja 14.

HelsinkiMissio 2015a. n.d. Seniorityö. Verkkodokumentti. <<http://www.helsinkimissio.fi/?sid=292>>. Luettu 10.10.2015

HelsinkiMissio 2015b. n.d. Missio, visio, brändi. Verkkodokumentti. <<http://www.helsinkimissio.fi/?sid=38>>. Luettu 10.10.2015.

HelsinkiMissio 2015c. n.d. Keikkavapaaehtoistyönmalli. HelsinkiMission työpapereita.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hämäläinen, Päivi – Lanne, Marinka – Jännes, Jere – Hanski, Jyri – Rytönen, Arja – Reisbacka, Anneli 2014. Tupaturva – Ikäihmisten tarvelähtöisten palveluiden kehittäminen yritysten ja julkisten toimijoiden yhteistyönä. Espoo: VTT. Verkkodokumentti. <<http://www.vtt.fi/inf/pdf/technology/2014/T155.pdf>>. Luettu 17.10.2015.

Ikonen, Veikko - Leikas, Jaana 2014. Ikäteknologian eettiset kysymykset – vastuullinen ja kestävä suunnitteluparadigma. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto. 161-175

Järg-Tärno, Regina (toim.) 2014. Naapuriapu Suomessa. Verkkodokumentti. <[http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/ceeebc9032ea029d9f54b4f9cdccfc76/1439121321/application/pdf/536438/Tyo776ryhma776n\\_Tausta-aineisto\\_23\\_5\\_2014.pdf](http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/ceeebc9032ea029d9f54b4f9cdccfc76/1439121321/application/pdf/536438/Tyo776ryhma776n_Tausta-aineisto_23_5_2014.pdf)>. Luettu 9.10.2015

Kaleva 2015. Naapuruutta vahvistetaan Oulussa Nappi Naapuri –kisalla. 16.4.2015. Verkkodokumentti. <<http://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/naapuruutta-vahvistetaan-oulussa-nappi-naapuri-kisalla/694688/>>. Luettu 24.10.2015

Karreinen, Lari - Halonen, Maria - Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.

Korkiamäki, Riikka – Nylund, Marianne – Raitakari, Suvi – Roivainen, Irene 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Leikas, Jaana (toim.) 2014. Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto.

Mesenaatti 2015. n.d. Nappi Naapuri - välittämisen paikka. Verkkodokumentti. <<http://mesenaatti.me/nappi-naapuri-valittamisen-paikka/>>. Luettu 10.10.2015

Nappi Naapuri 2015. n.d. Verkkodokumentti. <<https://nappinaapuri.fi/info>>. Luettu 10.10.2015

Partanen, Anina. 2015. On aika kiittää. Nappi Naapuri 14.10.2015. Verkkodokumentti. <<https://oulunnappinaapuri.wordpress.com/2015/10/14/on-aika-kiittaa/>>. Luettu 26.10.2015

Raappana, Anu - Tiittanen, Hannele 2014. Ikäteknologian käyttöönottoon liittyvä käyttäjäkoulutus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto. 187-195.

Tiikkainen, Pirjo 2007. Yksinäisyys ja yhteisyys. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila – Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita. 146-168.

Tiikkainen, Pirjo . Lyyra, Tiina-Mari 2007. Sosiaaliset suhteet. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila – Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita. 70-85

Tuomi, Jouni 2008. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. 1.-2.painos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Verkkodokumentti. <[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)>. Luettu 10.10.2015

Utriainen, Jarkko (toim.) Vapaaehtoisuus vanhushuollon voimavarana. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Verkkodokumentti. <[http://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Oppaat\\_\\_pdf/Osaaja-raportti\\_nettiin.pdf](http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Oppaat__pdf/Osaaja-raportti_nettiin.pdf)>. Luettu 22.10.2015.

Viherä, Marja-Liisa 2014. Ikääntyminen tulevaisuuden tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto. 83-98.

Yhteismaa 2015. n.d. Verkkodokumentti. <<http://yhteismaa.fi/?portfolio=373>>. Luettu 10.10.2015.

## Esikontrollointilomake

### Vastaajan taustatiedot

Ikä:

Sukupuoli:

Koulutus:

Olen käyttänyt aikaisemmin työssäni, vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa nettipalvelua, jonka kautta autetaan ikäihmisiä?

Työnkuva nykyisessä työssä ja työssäoloaika vapaaehtoistoiminnan koordinoijana:

### Tutustuminen Nappi Naapuri -palveluun

(Huom.! Tee tämä yksityishenkilönä)

Keskustelemme varsinaisessa haastattelussa millaisia ajatuksia teillä on palvelun käytöstä ammattilaisen silmin. Voitte tehdä itseksenne muistiinpanoja haastattelua varten. Haastattelussa on tarkoituksena pohtia ryhmässä Nappi Naapuri -palvelun mahdollisuuksia teidän työssänne, sekä myös koota yhteen palvelun mahdollisuuksia ja esteitä kuinka voidaan auttaa ja voimaannuttaa ikäihmisiä eri tavoin.

1. Käy rekisteröitymässä tai kirjaudu jo valmiilla Facebook- tunnuksillasi (jos Fb-tunnukset eivät toimi, tee tavallinen rekisteröityminen) sivulla: <https://nappinaapuri.fi/welcome>
2. Tutustu seuraavaksi etusivulla olevaan Info-kohtaan (oikea yläkulma, punainen talo, jossa lukee Info)
3. Täydennä profiiliasi haluamallasi tavalla, tee koeviesti haluamastasi asiasta (eri kategoriat ovat eri värillisillä palloilla) ja tutustu muiden viesteihin sekä voit myös halutessasi vastata niihin. Info-kohdasta löytyvät ohjeet kuinka se käytännössä onnistuu.

Kirjaa tähän käytön aikana tulevat ajatuksesi. Niitä voit käyttää haastattelussa tukena sekä ne tulevat olemaan osa opinnäytetyön materiaalia. Kirjoitathan siis selkeällä käsialalla, kiitos. Voit jatkaa halutessasi toisella puolella paperia vastauksiasi.

Ensitutustumisen onnistumisen kokemuksia:

Mielestäni kehitettävää on seuraavissa asioissa:

Muuta huomioitavaa:

Voit miettiä itse haastattelua varten kysymyksiä jo valmiiksi samalla kun tutustut ja käytät Nappi Naapuri -palvelua.

Kuinka Nappi Naapuri -palvelu voi toimia ja olla hyödyksi arkipäivässä ja tavallisissa askareissa ikäihmisten auttamisessa? Mihin erilaisiin tarpeisiin palvelu voi vastata?

Millaista naapuriapua ja yhteisöllisyyttä voi palvelu mahdollistaa ikäihmisille? Millaisia esteitä siinä voi ilmetä?

Kuinka Nappi Naapuri -palvelu eroaa teidän työstänne vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa?

Millainen ero on olemassa matalankynnyksen naapuriapua tarjoavalla nettipalvelulla ja ammattilaisten koordinoimalla avulla?

Miten keikkaluontoisuus näkyy sekä avuntarpeen tilapäisyys?

Voiko Nappi Naapuri toimia HelsinkiMission epävirallisena kohtaamispaikkana ikäihmisille ja naapuruston ihmisille?

Miten ja millä tavoin Nappi Naapuri voi lisätä ikäihmisten kiinnostusta osallistua kansalaistoimintaan?

Kuinka palvelu tavoittaa syrjäseuduilla elävät, joilla ei välttämättä ole naapureita lähellä?

Lopuksi sana on vapaa! mitä muuta sinulle tuli mieleen Nappi Naapuri -palvelusta?

## **Teemahaastattelurunko**

Kuinka Nappi Naapuri -palvelu voisi toimia ja olla hyödyksi arkipäivässä ja tavallisissa askareissa ikäihmisten auttamisessa? Mihin erilaisiin tarpeisiin palvelu voisi vastata?

Millaista naapuriapua ja yhteisöllisyyttä voisi palvelu mahdollistaa ikäihmisille? Millaisia esteitä siinä voi ilmetä?

Kuinka Nappi Naapuri -palvelu eroaa teidän työstänne vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa?

Millainen ero on olemassa matalankynnyksen naapuriapua tarjoavalla nettipalvelulla ja ammattilaisten koordinoimalla avulla?

Miten keikkaluontoisuus näkyy niissä ja avuntarpeen tilapäisyys?

Kuinka palvelu on rakennettu ikäihmisiä ajatellen? Mitä siinä olisi kehitettävää?

Suurin osa ikäihmisistä ei osaa tai halua käyttää nettipohjaisia palveluja? Kuinka heille voitaisiin mahdollistaa naapuriapua Nappi Naapurin kautta, jos he tarvitsisivat naapuriapua toisinaan?

Miten ja millä tavoin Nappi Naapuri voi lisätä ikäihmisten kiinnostusta osallistua kansalaistoimintaan?

Mitä haasteita Nappi Naapuri -palvelu asettaa seniorityöhön ja vapaaehtoistoiminnan koordinoimiseen?

Kuinka palvelu tavoittaa syrjäseuduilla elävät, joilla ei välttämättä ole naapureita lähellä eikä myöskään teknisiä mahdollisuuksia kotona hakea netin kautta naapuriapua?